



**Universidad Nacional  
Autónoma de México**



**Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Ciencia Política y Administración Pública**

**Tesis:**

**“La campaña de organización del call center Atento en la  
Ciudad de México (2008-2015)”**

**Trabajo presentado por:**

**Eduardo Vargas Escobar**

**Para obtener el grado de:**

**Licenciado en Ciencia Política y Administración Pública**

**(Opción Ciencia Política)**

**Asesora:**

**Dra. María Xelhuantzi López**

**México D.F. Junio de 2016**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



## Agradecimientos

A mis padres, María Elena Escobar y Óscar Vargas, por toda la vida de trabajo y dedicación para nuestra familia. Los hice esperar mucho tiempo, pero ha valido la pena; los amo y admiro. A mis hermanos, Daniel y Brandon. El primero por ser mi compañero de juegos en la infancia y por demostrar que es un hombre decidido, responsable y que me ha dado la dicha de ser tío; aunque estamos lejos, eres un ejemplo para mí. Al segundo, Brandon, por ser mi compañero de videojuegos en la adolescencia y adultez y por ser una persona maravillosa. Para ambos, todo mi amor.

A mis abuelas Eulalia y Carmen (Q.E.P.D.) y a mis abuelos Enrique (Q.E.P.D) y Luis (Q.E.P.D), les agradezco todo su cariño y afecto.

A mis entrañables amigos Gerardo, Jessica, Laura, Erika, Eder, Héctor, Mariana, Monse y Lorena, gracias por su amistad sincera; fueron mis compañeros de aula y ahora son mis hermanas y hermanos para toda la vida. A mis queridísimos amigos y amigas talleristas Fernanda, Alicia, Araceli, Alma, Ivonne, Fide, Manuel, y José “el rojo”. Gracias por tantos domingos de trabajo duro acompañado de buenas botanas y conversaciones chacoteras. Sin ese gran grupo y el ánimo colectivo, jamás hubiera retomado y concluido este trabajo. Por supuesto, a Melanie Salgado por su invaluable guía en el planteamiento, redacción y corrección de esta tesis.

A mis compañeros de profesión y amigos Nadia y Carlos por su paciencia y dedicación en el duro trabajo de la organización sindical. Además de ser brillantes organizadores, son extraordinarias personas. A Abraham y Daniel porque, a pesar de que cada uno tuvo que recorrer otro camino, me une con ustedes la camaradería y la convicción del cambio. A Inés Montarcé, compañera y amiga por ser una mujer tan brillante y sencilla a la vez. A Juan Sánchez por su invaluable trabajo “tras bambalinas” para que toda la campaña de Atento funcionara. A los “compas” del “verano sindical” Abraham, Alberto, Cassandra, Giovanna, Alan, Fernanda, Evelin, Liliana Espinoza, Liliana Nieto y Saraí, porque su capacidad, ánimo y juventud son la esperanza para la renovación del sindicalismo mexicano. A David Alvarado, Joell Molina y Teresa Casertano, gracias por ser mis maestros en la organización sindical.

A las y los trabajadores de Atento que demostraron que el miedo y las adversidades pueden superarse con la organización; al STRM, sus afiliados de base y dirigentes que trabajan por el bienestar colectivo, toda mi gratitud.

A la Dra. María Xelhuantzi López, sindicalista de mi corazón.

A Elizabeth Calvillo Reynoso, destacada organizadora sindical, brillante estratega política, mujer bella, fuerte y capaz; para ti, mi amor, admiración, complicidad, lealtad y fidelidad eternas.

# Índice

Introducción.....	1
1. Metodología de la investigación.....	5
1.1 El “ <i>organizing</i> ” como objeto de estudio de la ciencia política.....	5
1.2 El método.....	7
1.3 Conceptos, problema de investigación y estrategia de investigación .....	9
a) Las 10 tácticas del “modelo de organización integral” .....	13
b) Participación de los trabajadores de Atento.....	15
- Clasificación de los trabajadores de Atento .....	17
- Medición de la participación.....	18
c) Grado de integración de las tácticas sindicales .....	20
1.4 Criterios y fuentes para la reconstrucción histórica de la campaña de organización del call center Atento, en la Ciudad de México, de 2088 a 2015 .....	21
1.5 Recapitulación .....	23
2. Fronteras teóricas del modelo de organización .....	25
2.1 El papel de los sindicatos en los sistemas de relaciones industriales y las sociedades modernas .....	25
2.1.1 Los sistemas de relaciones industriales.....	25
2.1.2 Enfoques para el estudio de los sindicatos .....	29
2.1.3 Desarrollo del concepto de sindicato y de las prácticas sindicales .....	35
a) El sindicato de oficio .....	37
b) Sindicatos frente a la organización científica del trabajo (desde fines del siglo XIX hasta la crisis de 1929).....	37
c) Los sindicatos en el capitalismo organizado (1930-1970) .....	43
d) Reestructuración estatal-productiva y crisis del sindicalismo (1970 -).....	44



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

2.2 El papel de los sindicatos en el sistema de relaciones industriales y la sociedad mexicana.....	46
2.2.1 La configuración del sistema de relaciones industriales mexicano .....	48
a) Elementos del sistema de relaciones industriales mexicano .....	50
2.3 El sindicalismo mexicano contemporáneo .....	59
2.3.1 Elementos estructurales del sindicalismo mexicano .....	59
2.3.2 Tipología del sindicalismo mexicano.....	64
a) Sindicalismo corporativo .....	65
b) Sindicalismo neocorporativo .....	68
c) Sindicalismo autonomista .....	68
2.3.3 Los sindicatos y contratos colectivos de protección patronal.....	70
a) El enfoque genético .....	71
b) El enfoque estructural-funcional .....	73
c) Enfoque ideológico .....	75
2.4 Caracterización del modelo de organización .....	76
2.4.1 La crisis del movimiento sindical en los Estados Unidos y el resurgimiento del modelo de organización.....	79
2.4.2 Del modelo de organización al modelo de servicios .....	85
a) La propuesta de Andy Banks y Jack Metzgar; incrementar la participación de los afiliados y corregir el balance de las tareas sindicales de servicios y de organización .....	85
b) La propuesta de Teresa Conrow: la falsa separación entre las tareas de servicios y las de organización.....	92
2.4.3 Críticas y limitaciones del modelo de organización.....	100
a) Limitaciones del modelo de organización interna .....	101
b) Limitaciones del modelo de organización externa .....	104

2.4.4	Las campañas integrales .....	108
2.4.5	Recapitulación.....	116
3.	La campaña de organización del call center Atento en la Ciudad de México (2008-2015).....	119
3.1	Primer periodo (Enero 2008 – Julio 2010) .....	119
3.1.1	De los primeros pasos de la campaña a la ofensiva antisindical de la empresa.....	122
3.1.2	De la conformación de la sección 187 del STRM a la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo.....	124
3.1.3	Hacia el primer recuento sindical .....	127
3.1.4	Análisis del primer periodo de la campaña .....	139
a)	Tácticas utilizadas por el STRM .....	139
b)	Participación de los trabajadores de Atento.....	142
c)	Grado de integración de las tácticas sindicales .....	145
3.2	Segundo periodo (Agosto 2010 – diciembre 2011).....	146
3.2.1	Balance y ajustes.....	146
3.2.2	Cambio en la coordinación.....	149
3.2.3	Hacia el segundo recuento sindical .....	154
3.2.4	Análisis del segundo periodo de la campaña.....	160
a)	Tácticas utilizadas por el STRM .....	160
b)	Participación de los trabajadores de Atento.....	164
c)	Grado de integración de las tácticas sindicales .....	166
3.3	Tercer periodo: primera etapa (enero 2012 - mayo 2014) .....	167
3.3.1	Balance y ajustes después del recuento sindical.....	167
a)	Escala de evaluación.....	175
b)	Los cuatro pasos de la conversación.....	177

c) Líderes internos y comité de líderes internos .....	180
3.3.2 Puesta en marcha de la estrategia y primeros ensayos de organización 182	
a) El movimiento de los trabajadores de Moras Tardías .....	184
b) Las trabajadoras del CAT Bancomer .....	187
3.3.3 Organización interna y presión externa.....	191
3.3.4 Del Global Contact Forum a la incorporación de nuevos organizadores 200	
3.3.5 Reclutar sin organizar .....	211
3.3.6 Organizar y movilizar .....	221
a) Acción 1 – Envío de tarjetas postales .....	221
b) Acción 2 – Sondeo Telefonista .....	228
c) Acción 3 – Pliego de peticiones .....	234
3.3.7 Relevos en la coordinación de la campaña .....	241
3.3.8 Análisis de la primera etapa del tercer periodo de la campaña.....	243
a) Tácticas utilizadas por el STRM .....	244
b) Participación de los trabajadores de Atento.....	249
c) Grado de integración de las tácticas sindicales .....	252
3.4 Tercer periodo: segunda etapa (junio 2014 – noviembre 2014) .....	253
3.4.1 Depuración de la lista de afiliados .....	253
3.4.2 La estrategia integral de la campaña (junio 2014 – noviembre 2014)...	256
a) Estrategia.....	256
b) Plan de campaña .....	258
c) Tareas y responsabilidades concretas.....	259
d) Expectativas del trabajo de organización.....	263
e) Acciones para construir el sindicato .....	265

f) Descripción de la Acción 1.....	268
3.4.3 Responsabilidades semanales (junio-noviembre 2014).....	270
a) Arbolitos y resultados numéricos de las visitas domiciliarias .....	271
b) Tabla de centro de trabajo .....	272
c) Asignación de responsables por centro de trabajo .....	274
3.4.4 Acción 1 – Movimiento en defensa del salario .....	275
a) Cambios en las redes de comunicación y movilización .....	282
b) Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento .....	284
c) Trabajo de organización .....	285
3.4.5 Acción 2 – Reglamento interior de trabajo .....	291
a) Cambios en las redes de comunicación y movilización .....	298
b) Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento .....	299
c) Trabajo de organización .....	301
3.4.6 Campaña de promoción del voto rumbo al recuento sindical del 21 de noviembre de 2014.....	305
a) Mesas de diálogo en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje .....	307
b) Inicio de la campaña de promoción del voto.....	311
3.4.7 El día de acción por una elección limpia, segura y en paz y los preparativos finales del recuento sindical .....	321
3.4.8 Preparativos finales para el recuento sindical.....	328
3.4.9 El recuento sindical del 21 de noviembre de 2014.....	333
3.4.10 Análisis de la segunda etapa del tercer periodo de la campaña .....	339
a) Tácticas utilizadas por el STRM .....	341
b) Participación de los trabajadores de Atento.....	346
c) Grado de integración de las tácticas sindicales .....	352
3.5 Hacia el fin del modelo de organización en el STRM .....	354

4. Conclusiones .....	364
- Número de tácticas, participación de los trabajadores y grado de integración entre las tácticas .....	364
- Otros factores que pueden intervenir en el éxito o fracaso de una campaña	368
Fuentes consultadas .....	373
Índice de tablas .....	387
Índice de esquemas .....	390
Índice de ilustraciones.....	391
Índice de gráficas .....	391
Índice de fotografías.....	392
Anexo (documentos incluidos en CD-ROM, por orden de aparición en la investigación) .....	392

## Introducción

Esta investigación tiene como propósito describir y analizar la campaña de organización del Call Center Atento en la Ciudad de México en el periodo de 2008 a 2015. El interés por este tema surge de la participación activa del autor en ese proceso para la construcción de una sección de trabajadores de Atento en el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM).

El sindicalismo mexicano, en general, y el STRM, en particular, han enfrentado un panorama adverso por casi cuatro décadas. Después de alcanzar el mayor nivel salarial en la historia (1976),<sup>1</sup> a partir de los años ochenta los sindicatos mexicanos se enfrentaron a la reestructuración estatal-productiva caracterizada por la pérdida de su poder e influencia en los sistemas de relaciones industriales, por profundos cambios tecnológicos y de organización del proceso de trabajo, por la transformación del mercado de trabajo y de las ocupaciones, y finalmente por la transformación de la estructura de las empresas y las economías a una escala global.<sup>2</sup>

En ese contexto general, el STRM fue un “[...] actor propositivo y destacado [...]” en el proceso de privatización de Teléfonos de México y en las sucesivas revisiones contractuales de 1992, 1994 y 1996.<sup>3</sup> Además de avanzar en la conquista de mejores condiciones salariales y contractuales, el STRM fue promotor de la

---

<sup>1</sup> Véase la tabla “Evolución del poder adquisitivo del salario mínimo en México (1970-2004)” en: María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, México, Fundación Friedrich Ebert, Representación en México, primera edición, 2006, p. 27.

<sup>2</sup> Para mayor detalle, puede véase: Enrique de la Garza Toledo, “Sindicato”, [en línea], UAM Iztapalapa, 2000, dirección URL: <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/publicaciones/capituloslibros/sindicatos.pdf>, [consulta: 3 de mayo de 2015], pp. 10-11. Este asunto será abordado ampliamente en el capítulo 2.1.3.

<sup>3</sup> Xelhuantzi López María, “Claves para entender al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y sus sesenta años de construir y transformar al movimiento sindical en México (1950-2010)”, *Guía Centro Histórico Conmemorativa*, Septiembre 2010, Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, p. 9.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

constitución de la Federación de Sindicatos de Empresas de Bienes y Servicios (FESEBS, parte del Congreso del Trabajo y luego separada de éste) en 1990 y de la formación de la Unión Nacional de Trabajadores (UNT) en noviembre de 1997. Además, en esos años el STRM estableció una política de alianzas transfronterizas con *Communication Workers of America* (CWA) y *Communicationa Energy and Paperworkers* (CEP) de Canadá.<sup>4</sup>

Desde entonces y hasta la fecha, el STRM se ha propuesto “[...] dismantelar y transformar el corporativismo [...]”<sup>5</sup> a través de la democratización del sindicalismo y del mundo del trabajo en México. En varios sentidos, esta investigación aborda una de las facetas del proyecto sindical de los telefonistas, en este caso, por la construcción de una sección sindical a partir de la participación de los trabajadores involucrados. Este proyecto desafió la estructura corporativa pues por primera vez el STRM intentó abandonar la comodidad del “monopolio de la representación” otorgado desde el poder en 1950 para representar a los trabajadores de Teléfonos de México.

La campaña de organización del call center Atento inició en el año 2008 y al parecer sigue en marcha aunque con un perfil muy bajo. En el periodo que va de 2008 a noviembre de 2014, el STRM utilizó como referente el *modelo de organización*; se trata de un compendio de tácticas que buscan incrementar la participación de los trabajadores en todos los ámbitos de la vida sindical. En esta campaña, el STRM enfrentó a la oposición empresarial y también la del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (sindicato de

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, p. 9. También en: María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., pp. 28-32.

<sup>5</sup> Xelhuantzi López María, “Claves para entender al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y sus sesenta años de construir y transformar al movimiento sindical en México (1950-2010)”, *Guía Centro Histórico Conmemorativa*, op. cit., p. 11.

protección patronal contratado por la empresa para garantizar el control económico y político de los trabajadores).

A lo largo de la campaña, el STRM ha utilizado distintas tácticas y ha tenido resultados diversos en la participación de los trabajadores de Atento pero no ha podido consolidar la sección sindical de los trabajadores de Atento ni ha logrado la fuerza suficiente para emplazar a la empresa a la negociación de un nuevo contrato colectivo de trabajo ni para ganar un recuento sindical. La pregunta central es: ¿Por qué después de 7 años de campaña y de tres recuentos sindicales, el STRM no ha logrado su objetivo?

Para responder esa interrogante delimitaremos nuestro objeto de estudio, haremos explícito el método de investigación, los conceptos, el problema de investigación y la estrategia de investigación. Además, vamos a justificar la delimitación temporal de nuestro problema de investigación y a señalar las fuentes de las que nos valdremos para la descripción y el análisis. Todo lo anterior, forma parte del capítulo 1, metodología de la investigación.

En el capítulo 2 delimitaremos las fronteras teóricas del *modelo de organización*. Para lograrlo, recuperaremos el papel de los sindicatos en los sistemas de relaciones industriales y en las sociedades (a nivel general) y en el sistema de relaciones industriales y el sindicalismo mexicanos (en particular). En el camino, recuperaremos algunos enfoques para el estudio de los sindicatos y las transformaciones del concepto y la práctica de los sindicatos desde su surgimiento hasta nuestros días. Por último, abordaremos la génesis del concepto de *modelo de organización* y la propuesta concreta de las campañas estratégicas.

Con la metodología expuesta en el capítulo 1 y las fronteras teóricas del *modelo de organización* que serán trazadas en el capítulo 2, entraremos de lleno en el corazón de la investigación. El capítulo 3, la campaña de organización del call center Atento en la Ciudad de México (2008-2015), presenta la descripción de las tácticas utilizadas durante los distintos periodos de la campaña además del análisis de los niveles de participación de los trabajadores de Atento además del número de tácticas utilizadas y el grado de integración entre ellas. A lo largo el capítulo hay abundantes referencias a documentos agrupados en un anexo incluido en un medio digital para facilitar su consulta y uso en futuras investigaciones; también incluimos múltiples referencias a materiales gráficos y multimedia producidos durante la campaña.

Finalmente, el capítulo 4 presenta las conclusiones de esta investigación y plantea varias posibilidades para ampliar el análisis de la campaña de organización del call center Atento o para emprender nuevos estudios centrados en otras campañas de organización. El objetivo, más allá de la presentación para obtener un grado universitario, es contribuir al análisis riguroso y metódico de las estrategias y tácticas utilizadas por los trabajadores mexicanos para formar sindicatos o sumar nuevos miembros a los ya existentes. Fortalecer y renovar al sindicalismo mexicano es casi imposible sin enfrentarse y superar las prácticas y barreras del sindicalismo corporativo. No es una tarea sencilla, pero si es una tarea irrenunciable.

## 1. Metodología de la investigación

El propósito de esta investigación es describir y analizar la campaña de organización del call center Atento en la Ciudad de México en el periodo de 2008 a 2015. A través de esta campaña, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) emprendió un esfuerzo por organizar una nueva sección sindical (la 187) con trabajadores del Call Center Atento. Desde el inicio de la campaña, el STRM utilizó como referente el modelo de organización (*organizing model*) que consiste en un compendio de tácticas para incrementar la participación de los trabajadores en las tareas sindicales. El 21 de noviembre de 2014, el STRM perdió el último recuento sindical (una elección que define al sindicato que representa a los trabajadores) frente al sindicato de protección patronal auspiciado por la empresa. A partir de esa fecha, la campaña de organización dejó de usar el *modelo de organización* y ha venido a menos hasta casi desaparecer.

Nuestro trabajo se sitúa en la tradición de las investigaciones en torno al “*organizing*” que no es otra cosa más que el estudio de las estrategias, tácticas y los procesos a través de los cuales los grupos de trabajadores forman sindicatos o se suman a ellos.<sup>6</sup> En otras palabras, el “*organizing*” será nuestro objeto de estudio.

### 1.1 El “*organizing*” como objeto de estudio de la ciencia política

---

<sup>6</sup> Kate Bronfenbrenner; Sheldon Friedman, *et. al.*, *Organizing to Win. New Research on Union Strategies*, Estados Unidos de América, Cornell University Press, primera edición, 1998, p. 8. Según los autores del libro, hacia el año 1998, éste tema había sido abordado con cierta amplitud desde enfoques “macro” que enfatizaban, entre otras cosas, la caída mundial de las tasas de sindicalización. Por otro lado, el enfoque “micro” no había contado con la misma atención por parte de la comunidad científica y por esa razón eran pocos los estudios que se concentraban en el proceso de organización de los trabajadores y el papel de las estrategias y tácticas sindicales en ese proceso.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Aunque el “*organizing*” no es un tema exclusivo de la ciencia política, nosotros pretendemos abordarlo desde un enfoque politológico. Lo más común sería señalar que el objeto de estudio de la ciencia política es *la política*. Sin embargo, como sugieren Pasquino, Sartori, Easton y Arditi, lo que entendemos por *política* (el objeto de estudio de la ciencia política) ha cambiado con el paso del tiempo y está lejos de limitarse al ámbito del poder o de lo estatal.<sup>7</sup> Para utilizar el planteamiento de Arditi, *la política* primero fue circunscrita a las actividades y relaciones humanas en el ámbito estatal y sus límites territoriales, después se extendió al espacio de los movimientos sociales y las agrupaciones de intereses para, finalmente, identificar también como *política* a actividades y relaciones humanas que rebasan las fronteras de los Estados-Nación.<sup>8</sup>

Las actividades y relaciones humanas que identificamos como *políticas* son aquellas “[...] que se orientan predominantemente a la asignación autoritaria de valores para una sociedad.”<sup>9</sup>, ya sea en el ámbito del *sistema político* (el sistema societario más complejo), de un *sistema parapolítico* (como los *sistemas de relaciones industriales*),<sup>10</sup> o “[...] donde quiera que se asignen valores.”<sup>11</sup> Además, en nuestra opinión, quienes intervienen en la asignación de valores se agrupan de

---

<sup>7</sup> Gianfranco Pasquino, *Nuevo curso de ciencia política*, México, FCE, primera edición, primera reimpresión, 2014, pp. 11-38. Giovanni Sartori, *La política. Lógica y método en las ciencias sociales*, México, FCE, tercera edición, séptima reimpresión, 2013, pp. 201-224. David Easton, *Esquema para el análisis político*, Buenos Aires, primera edición, octava reimpresión, 1999, 187 p. Benjamín Arditi, “El devenir-otro de la política: un archipiélago post-liberal”, en: Benjamín Arditi (Ed.), *¿Democracia post-liberal? El espacio político de las asociaciones*, Rubí (Barcelona), Anthropos/UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Serie Argumentos de la política, Colección Pensamiento crítico/pensamiento utópico, núm. 147, 2005, pp. 219-263.

<sup>8</sup> Benjamín Arditi, “El devenir-otro de la política: un archipiélago post-liberal”, *op. cit.*, pp. 235-239.

<sup>9</sup> David Easton, *Esquema para el análisis político*, *op. cit.*, p. 79. Otras traducciones utilizan “imperativa” o “autoritativa” para traducir el vocablo inglés “authoritative”. En cualquier caso, nos referimos a la capacidad de las autoridades para “[...] obtener el respeto de sus decisiones, a sus asignaciones, a sus atribuciones, y que, en todo caso tendrán la posibilidad de hacerlas valer también ante la resistencia y oposición de uno o más grupos y asociaciones, procediendo a imponer sus eventuales sanciones.” Véase: Gianfranco Pasquino, *Nuevo curso de ciencia política*, *op. cit.*, p. 16.

<sup>10</sup> David Easton, *Esquema para el análisis político*, *op. cit.*, p. 82.

<sup>11</sup> Gianfranco Pasquino, *Nuevo curso de ciencia política*, *op. cit.*, p. 18.

acuerdo a la distinción entre amigos/enemigos en los términos planteados por Carl Schmitt.<sup>12</sup>

Para regresar a nuestro objeto de estudio, un grupo de trabajadores que quiere organizarse u organizar a otros trabajadores hace *política* porque busca cambiar la forma en que se asignan los valores en un determinado sistema (el de la relación entre capital y trabajo, o de las *relaciones industriales*); en el camino los trabajadores tendrán que vérselas con otros individuos o grupos que respaldarán su proyecto y otros que se opondrán. El análisis politológico del “*organizing*” es entonces el análisis de las estrategias, tácticas y procesos a través de los cuales los trabajadores forman sindicatos o se suman a ellos, como actividad *política* de los trabajadores.

## 1.2 El método

En esta investigación entendemos el concepto de metodología como los “[...] procedimientos lógicos que se refieren a la formulación de los problemas de investigación, formación y tratamiento de los conceptos, la elección de los casos y las variables y los procedimientos de control de los resultados.”<sup>13</sup> Con este concepto en mente, delinearemos la ruta de nuestra investigación.

De entre los enfoques utilizados en los estudios sobre el “*organizing*”, el nuestro se inserta en los llamados “estudios de caso cualitativos” (*qualitative case study*) que

---

<sup>12</sup> Esta distinción fue propuesta por Carl Schmitt como el criterio que caracteriza *lo político*. Para el autor, la distinción amigo/enemigo es la más intensa de todas. “El sentido de la distinción amigo-enemigo es marcar el grado máximo de intensidad de una unión o separación, de una asociación o disociación.” Carl Schmitt (Versión de Rafael Agapito), *El concepto de lo político*, Alianza Editorial, Ensayo, Primera Edición, Quinta reimpresión, 2009, p. 57.

<sup>13</sup> Stefano Bartolini, “Metodología de la Investigación Política”, en: Gianfranco Pasquino *et. al. Manual de Ciencia Política*, Madrid, Alianza, 1995, p. 39.

“examinan de cerca” las campañas de organización.<sup>14</sup> Este tipo de estudios contienen análisis descriptivos de las campañas a partir de entrevistas con los organizadores sindicales,<sup>15</sup> los trabajadores, los miembros del sindicato en secciones ya existentes y los patronos. Además de esto, los estudios de caso centrados en una campaña de organización recuperan materiales que el sindicato o la empresa utilizaron durante la campaña además de datos oficiales y notas periodísticas. La mayoría de los autores de este tipo de investigaciones estuvieron involucrados en las campañas de organización como observadores participantes lo que dota a este tipo de estudios de mayor claridad sobre el proceso de organización de la campaña.<sup>16</sup>

La principal razón para la elección de este enfoque es que el autor fue parte de la campaña de organización del call center Atento de enero de 2009 hasta agosto de 2015 por lo que cuenta con información de primera mano sobre el objeto de estudio. Por otro lado, con respecto a las fuentes de información para realizar el análisis descriptivo de la campaña, esta investigación solo toma en cuenta los materiales elaborados y utilizados por el equipo de organización del STRM a lo largo de ésta (muchos de ellos elaborados con la participación de los trabajadores) y alguna que otra nota periodística sobre el tema.

Por supuesto, el análisis del objeto de estudio no se agota en esta investigación y en cambio nos parece que puede incentivar la elaboración de análisis que se valgan de otras fuentes (entrevistas con los organizadores, los trabajadores, los miembros del STRM) e incluso de la perspectiva de otros actores involucrados (el gobierno, la

---

<sup>14</sup> Campaña de organización es el nombre que se le da al esfuerzo planificado de los sindicatos que emprenden esfuerzos por reclutar a nuevos miembros o fortalecer a las secciones sindicales ya existentes.

<sup>15</sup> Profesional formado o contratado por los sindicatos para encargarse de las tareas de una campaña de organización.

<sup>16</sup> Kate Bronfenbrenner; Sheldon Friedman, *et. al.*, *Organizing to Win. New Research on Union Strategies*, *op. cit.*, pp. 10-11.

empresa, el sindicato de protección patronal). Aunque reconocemos las ventajas de la observación participante en los estudios de caso, también tenemos que señalar que el investigador corre el riesgo de “[...] ser involucrado política y emocionalmente en los fenómenos a los que asiste/participa, puesto que probablemente su misma elección ha sido dictada también por un interés empático hacia ese fenómeno.”<sup>17</sup> A pesar de esta dificultad, pensamos que la *objetividad científica* de nuestra investigación se sustenta en el carácter explícito y repetible de nuestra metodología; lo que Bartolini llama “intersubjetividad (del) conocimiento”.<sup>18</sup>

Por último, identificamos al menos tres caminos para validar o refutar el carácter “científico” de nuestra investigación: 1) la posibilidad de repetir este estudio de caso en otro periodo de tiempo si la campaña de organización del call center Atento continúa (comparación diacrónica), 2) la posibilidad de replicar este análisis con otros casos de estudio (utilización del mismo método para un caso distinto), y 3) la posibilidad de utilizar el mismo método para realizar una comparación (diacrónica o sincrónica) entre varios casos de estudio.

### **1.3 Conceptos, problema de investigación y estrategia de investigación**

El concepto *modelo de organización (organizing model)* será el concepto fundamental de nuestra investigación. Se trata de un compendio de tácticas prototípicas y reproducibles utilizadas por algunos sindicatos para incrementar la *participación* de los miembros (de secciones ya existentes o de la sección por construir) en las tareas sindicales; esto incluye tanto a las tareas que el sindicato ejecuta como resultado de la administración de un contrato colectivo de trabajo (emplazamiento a huelga, resolución de quejas, preparación de las negociaciones

---

<sup>17</sup> Gianfranco Pasquino, *Nuevo curso de ciencia política, op. cit.*, p. 44.

<sup>18</sup> Stefano Bartolini, “Metodología de la Investigación Política”, en: Gianfranco Pasquino *et. al. Manual de Ciencia Política, op. cit.*, 40. Los paréntesis son nuestros.

colectiva) como aquellas necesarias para el éxito de las campañas de organización. Si retomamos lo dicho por algunos impulsores de este modelo, solo hay *organización* si hay *participación* de los miembros del sindicato.<sup>19</sup>

La campaña de organización del call center Atento tuvo como referente el *modelo de organización*. El “tipo ideal”<sup>20</sup> de éste modelo es el *modelo de organización integral (comprehensive organizing model)* compuesto por 10 tácticas sindicales propuestas, enlistadas y descritas en el año 2003 por Kate Bronfenbrenner y Robert Hickey en su reporte “*Blueprint for change*”.<sup>21</sup> En este estudio, los autores repasan las características y los resultados de las campañas de organización emprendidas por distintos sindicatos estadounidenses entre 1997 y 2002.

Al final del estudio, los autores e identifican que las campañas exitosas son distintas en calidad e intensidad (frente a las campañas sin éxito) porque emplean las tácticas enlistadas de manera “integral” y no aislada. Su conclusión se sustenta en la confirmación de cuatro hipótesis: 1) una campaña integral juega un papel mucho

---

<sup>19</sup> Al respecto, el Manual de organización de la ITF señala que: “Organizar consiste en aumentar la participación de los trabajadores y trabajadoras en nuestros sindicatos, con el objetivo de potenciar la influencia sindical en nuestras empresas e industrias.” Teresa Conrow, Federación Internacional de Trabajadores del Transporte, *Manual de organización*, [en línea], Dirección URL: [http://www.itfglobal.org/media/344996/org\\_manual\\_spanish.pdf](http://www.itfglobal.org/media/344996/org_manual_spanish.pdf), [consulta: 5 de abril de 2014], p. 6.

<sup>20</sup> Aquí utilizamos el sentido weberiano del concepto “tipo ideal” como: “[...] construcción de relaciones que a nuestra fantasía le parecen suficientemente motivadas y, en consecuencia, objetivamente posibles y que a nuestro saber nomológico le parecen adecuadas.” Max Weber, *Sobre la Teoría de las Ciencias Sociales*, Madrid, Península, 1994, p. 63. Más adelante: “Es un cuadro mental [...] Tiene más bien el significado de un concepto límite puramente ideal, con el cual se mide la realidad a fin de esclarecer determinados elementos importantes de su contenido empírico con el cual se la compara.” *Ibid.*, p. 65. Y en otro texto Weber señala la utilidad del tipo ideal cuando se pretende conocer la acción social en condiciones ideales de pura racionalidad y cuando se pretende conocer la acción social en condiciones reales mediante el análisis de la distancia entre los motivos ideales y los reales. Max Weber, “Conceptos sociológicos fundamentales”, en: Guillermo Garduño Valero; Gilberto Silva (comp.), *Antología de teoría sociológica clásica: Max Weber*, UNAM-FCPYS, 1998, p 130.

<sup>21</sup> Kate Bronfenbrenner; Robert Hickey, *Blueprint for change: A national Assessment of Winning Union Organizing Strategies* [en línea], 45 p., Ithaca, NY, Cornell University, New York State School of Industrial and Labor Relations, 24/02/2015, Dirección URL: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1004&context=monograph>, [consulta: 24 de febrero de 2015]

mayor en el resultado de una elección que cada táctica aislada,<sup>22</sup> 2) los sindicatos tienen mayor posibilidad de ganar una elección cuando utilizan una estrategia sindical integral en lugar de utilizar tácticas aisladas,<sup>23</sup> 3) el número de tácticas utilizadas en una campaña tiene un impacto más significativo en el resultado de una elección que la oposición de la empresa o el entorno de la elección, y 4) aunque el uso de cada táctica incrementa las posibilidades de éxito, solo tres de ellas tienen un impacto estadístico significativo en las posibilidades de ganar una elección (equipo de trabajo y recursos adecuados, los comités de base, y las pruebas y evaluaciones para medir el apoyo al sindicato).

¿Por qué después de 7 años de campaña y de tres recuentos sindicales, el STRM no ha logrado su objetivo a pesar de utilizar como referente el *modelo de organización* que ha probado ser exitoso en otras experiencias? Nuestro análisis no tiene la pretensión de refutar las conclusiones de Bronfenbrenner y Hickey sino que se propone identificar la existencia de variables adicionales que permitan explicar el éxito o fracaso de una campaña de organización, en específico, la campaña de organización del call center Atento.

Creemos que para poder dar respuesta a la pregunta general planteada en el párrafo anterior debemos responder primero a tres interrogantes específicas: 1) ¿cuáles fueron las tácticas utilizadas por el STRM en la campaña de organización del call center Atento?, 2) ¿cuántos trabajadores de Atento se afiliaron al STRM y

---

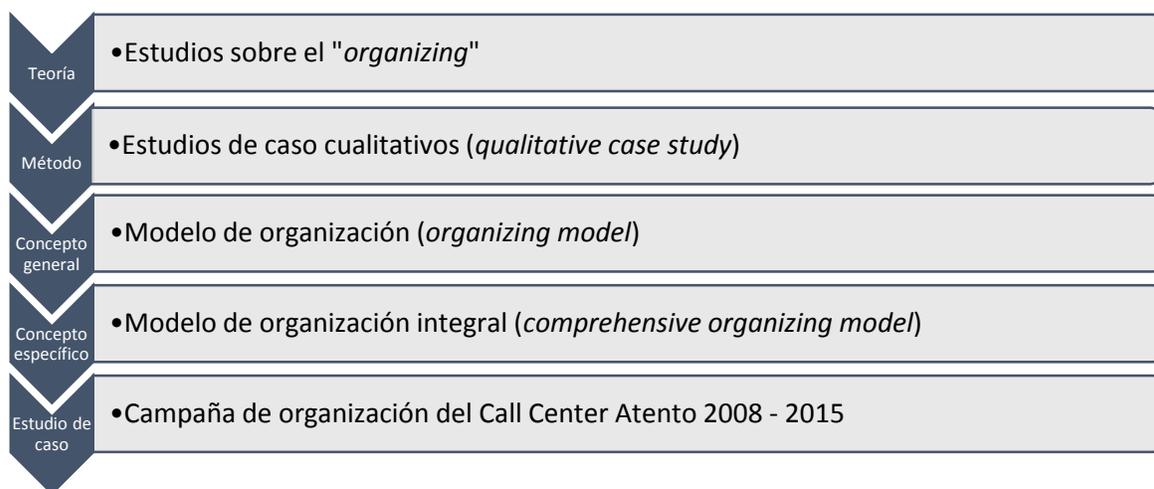
<sup>22</sup> Para sostener esta hipótesis los autores realizan un tratamiento estadístico de, por un lado, las tácticas utilizadas por sindicatos norteamericanos en campañas que culminaron en elecciones de certificación y, por otro, el resultado de las elecciones.

<sup>23</sup> Para repasar el desarrollo inicial de las hipótesis, véase también: Kate Bronfenbrenner; Tom Juravich, "It Takes More Than House Calls: Organizing to Win with a Comprehensive Union-Building Strategy", en: Kate Bronfenbrenner; Sheldon Friedman, *et. al., Organizing to Win. New Research on Union Strategies, op. cit.*, pp. 18-36. Además, los autores agregan que esta variable es mucho más importante que las características de la industria y de la empresa, las características demográficas de los trabajadores, y la oposición de la empresa. Kate Bronfenbrenner; Robert Hickey, *Blueprint for change: A national Assessment of Winning Union Organizing Strategies op. cit.*, p 36.

cuál fue su nivel de participación en las tácticas sindicales? y, por último, 3) ¿cuál fue el grado de integración entre las tácticas? Finalmente, hay que señalar que nuestro problema de investigación es de carácter *empírico* pues los problemas de este tipo "... están representados por interrogantes cuya respuesta depende y se busca en las experiencias sensoriales."<sup>24</sup>, es decir, encuentran su respuesta en la experiencia concreta. Esa experiencia concreta es la campaña de organización del call center Atento en el periodo de 2008 a 2015.

Tras la formulación de nuestro problema de investigación y su ubicación teórico-conceptual, debemos señalar que nuestra *estrategia de investigación* será *intensiva* pues nos ocupamos de una sola *unidad* y de varias *propiedades*; en otras palabras, estamos ante un estudio de caso. Aquí, entendemos las *unidades* como "... los tipos de objetos y acontecimientos de que se ocupa una determinada investigación científica..."<sup>25</sup> En este sentido, nuestra *unidad* es la campaña de organización del Call Center Atento en el lugar y periodo temporal ya señalados.

Esquema 1 De la teoría a la selección del caso



Por otro lado, las *propiedades* son "las características o dimensiones de las unidades que se consideran importantes para la investigación."<sup>26</sup> Las propiedades

<sup>24</sup> Stefano Bartolini, "Metodología de la Investigación Política", en: Gianfranco Pasquino *et. al. Manual de Ciencia Política, op. cit.*, 41.

<sup>25</sup> *Ibid.*, p. 43.

<sup>26</sup> *Ibid.*, p. 43.

que nos interesan son tres: 1) el uso o ausencia de las tácticas sindicales del *modelo de organización integral* (¿se usó o no la táctica “x”?), 2) la participación de los trabajadores de Atento (¿cuántos trabajadores se afiliaron al STRM? ¿Cuántos trabajadores de Atento, afiliados o no, participaron en las tácticas?), y 3) el mayor o menor grado de integración de las tácticas entre sí (¿cuántas y cuales tácticas se utilizaron?).

### a) Las 10 tácticas del “modelo de organización integral”

Como ya señalamos en su momento, nos interesa saber cuáles tácticas fueron utilizadas en la campaña de organización del call center Atento. En este caso, el análisis será muy simple pues la lógica que vale en esta propiedad es la de la identidad (símil – disímil) con respecto al *modelo de organización integral*: ¿Se utilizó la táctica “x” o no se utilizó? Merecen especial atención las tres tácticas que, según Bronfenbrenner y Hickey, tienen un impacto estadístico significativo en las posibilidades de ganar una elección (equipo de trabajo y recursos adecuados, los comités de base, y las pruebas y evaluaciones para medir el apoyo al sindicato). A continuación, reproducimos la tabla elaborada por los autores mencionados con las 10 tácticas que componen el *modelo de organización integral*:

Tabla 1 Tácticas sindicales que forman parte del "modelo de organización integral"<sup>27</sup>

Táctica	Táctica clave	Descripción
1. Un grupo de trabajo adecuado y recursos financieros suficientes	✓	Los sindicatos cuentan con al menos un organizador por cada 100 votantes en la <i>unidad de negociación</i> ; <sup>28</sup> una mujer organizadora en

<sup>27</sup> Kate Bronfenbrenner; Robert Hickey, *Blueprint for change: A national Assessment of Winning Union Organizing Strategies*, op. cit., p. 20.

<sup>28</sup> En los procesos de organización sindical en Estados Unidos, la unidad de *negociación* (*bargaining unit*) es el grupo de dos o más trabajadores que comparten intereses por lo que, se asume, están dispuestos a agruparse para defenderlos colectivamente. La definición de la unidad de negociación está a cargo del National Labor

		unidades con 25% o más mujeres; y un organizador de color en unidades con 25% o más trabajadores de color.
<b>2. Focalización e investigación estratégicas</b>		El sindicato investiga al empleador antes de la campaña de organización
<b>3. Contar con un comité representativo</b>	✓	Cada comité representa al menos al 10% de los trabajadores de la unidad de negociación. Los comités de representantes se integran por criterios de género y raza como en la táctica 1. Los miembros de los comités se comunican cara a cara con los trabajadores en el centro de trabajo y logran que participen en dos o más de las siguientes acciones: reuniones en la casa de algún trabajador, hablar sobre el caso en foros de la comunidad, dirigir evaluaciones de la campaña, ayudar con las tareas de la directiva o a organizar las acciones internas.
<b>4. Participación activa de organizadores voluntarios</b>		Contar con la participación de al menos cinco voluntarios de entre los afiliados del sindicato en secciones ya existentes que deben involucrarse en reuniones fuera de los centros de trabajo, conversaciones cara a cara con los trabajadores, volanteos, participación en foros, o en las evaluaciones de la campaña.
<b>5. Contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo</b>		Visitas domiciliarias o conversaciones cara a cara con la mayoría de los trabajadores para sondear su opinión sobre el contenido del futuro contrato colectivo, y realizar al menos 10 reuniones grupales.

---

Relations Board (NLRB) – Oficina Federal de Relaciones Laborales, en español – y puede contemplar que los trabajadores estén al servicio del mismo patrón, que compartan el mismo oficio, que trabajen en la misma planta o cualquier combinación posible. Aunque puede parecer una decisión arbitraria, los alcances y limitaciones del NLRB están determinados por la National Labor Relations Act o “Acta Wagner” vigente desde 1935. National Labor Relations Board, *Basic Guide to the National Labor Relation Act*, [en línea], 39 p., Washington D.C., 1997, Dirección URL: <https://www.nlr.gov/sites/default/files/attachments/basic-page/node-3024/basicguide.pdf>, [consulta: 2 de enero de 2016], pp. 12-13.

<p><b>6. Pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical y hacia dónde va la campaña</b></p>	<p>✓</p>	<p>El sindicato utiliza pruebas para evaluar el apoyo de los miembros hacia el sindicato y solo presenta la <i>solicitud</i><sup>29</sup> hasta contar con el 60% de las tarjetas de afiliación sindical en la unidad de negociación.</p>
<p><b>7. Centrarse en temas con relevancia en el centro de trabajo y en la comunidad</b></p>		<p>El sindicato se centra en al menos dos de los siguientes temas: dignidad, justicia, calidad del servicio, poder, voz y representación colectiva.</p>
<p><b>8. Poner en práctica tácticas de presión creativas y en escalada que involucren a los miembros en el centro de trabajo</b></p>		<p>El sindicato pone en práctica dos o más de las siguientes tácticas en el lugar de trabajo: cinco o más días de solidaridad, acciones en el lugar de trabajo, peticiones, o integración de comités que dialoguen con el patrón</p>
<p><b>9. Poner en marcha tácticas de presión externa que involucren a los miembros fuera del centro de trabajo, local, nacional e internacionalmente.</b></p>		<p>La campaña involucra uno o más grupo de la comunidad y pone en marcha la solidaridad transfronteriza, la de otros sindicatos, y usa los medios de comunicación libres o de pago.</p>
<p><b>10. Prepararse para el primer contrato colectivo después de la elección</b></p>		<p>El sindicato hace una o más de las acciones siguientes antes de la elección: elige al comité negociador del contrato, involucra a los trabajadores en las propuestas de negociación, o se sondea a más del 70% de los trabajadores sobre el contenido que ellos esperan que se incluya en el contrato.</p>

## **b) Participación de los trabajadores de Atento**

Uno de los supuestos de las 10 tácticas del modelo de organización es que éstas deben contar con la participación de los afiliados de base (*rank-and-file*). De esta

<sup>29</sup> En los procesos de organización sindical en Estados Unidos la solicitud de certificación de representantes (Petition for certification of representatives) es aquella que presenta un trabajador, un grupo de trabajadores, un sindicato (o incluso el patrón) para lograr el reconocimiento del sindicato como el representante del interés de los trabajadores en una unidad de negociación determinada. La *National Labor Relations Act* especifica que el método más común para definir si un sindicato representa o no el interés de los trabajadores es una votación con voto libre y secreto dirigida por el NLRB. *Ibid.*, pp. 13-14.

manera, después de analizar el uso o no de las tácticas sindicales debemos enfocarnos en analizar cuántos trabajadores de Atento se afiliaron al STRM y cuántos participaron en las tácticas sindicales.

Aquí, entendemos la participación de los trabajadores en las tácticas sindicales como *participación política*, es decir, como “[...] el conjunto de acciones y de conductas que apuntan a influir de manera más o menos directa y más o menos legal sobre las decisiones, así como la misma selección de los detentadores del poder en el sistema político o en cada organización política, en la perspectiva de conservar o modificar la estructura (y por ende los valores) del sistema de intereses dominante.”<sup>30</sup>

Como señalamos en su momento al hablar del “*organizing*” como objeto de estudio de la ciencia política, las decisiones sobre las que los trabajadores pretenden influir son aquellas que tienen que ver con sus propias condiciones de trabajo, la selección de los detentadores del poder en la que quieren participar es en la de sus propios representantes, y la estructura del sistema de valores que pretenden modificar es la de la relación desigual entre capital y trabajo.

En esta investigación vamos a utilizar una distinción que nos parece central: en las primeras páginas del “Manual de Organización” de la Internacional de Trabajadores del Transporte, Liliane Debeche, una sindicalista francesa, establece una distinción entre la voz francesa “*syndiquez-vous*” para referirse a la afiliación a un sindicato en calidad de miembro y “*organisez-vous*” para “[...] indicar participación e implicación.”<sup>31</sup> Así, en esta investigación, mediremos el *nivel de sindicalización* (¿cuántos trabajadores de Atento se afiliaron al STRM?) y el *nivel de organización*

---

<sup>30</sup> Gianfranco Pasquino, *Nuevo curso de ciencia política*, op. cit., p. 70.

<sup>31</sup> Teresa Conrow, Federación Internacional de Trabajadores del Transporte, *Manual de organización*, op. cit., p. 9.

(¿cuántos trabajadores de Atento, afiliados o no, participaron en las tácticas sindicales?).

## - **Clasificación de los trabajadores de Atento**

En esta investigación solo nos interesan los trabajadores de Atento identificados como *miembros* del STRM.<sup>32</sup> A lo largo de la campaña solo hubo dos formas de que un trabajador se hiciera miembro del STRM: 1) mediante el llenado de una hoja de afiliación y 2) por la pertenencia a una red de comunicación y movilización.

Distinguiremos cuatro clases de trabajadores Atento cada uno con un nivel distinto de participación: a) líderes internos (trabajadores que encabezan una red de comunicación y movilización, reclutan a otros trabajadores, participan en las tácticas sindicales, y están afiliados al STRM), b) activistas (trabajadores que pertenecen a una red de comunicación y movilización, participan en las tácticas sindicales, y están afiliados al STRM), c) simpatizantes (trabajadores que pertenecen a una red de comunicación y movilización y que participan en las tácticas sindicales pero no están afiliados al STRM), y d) espectadores (trabajadores que no pertenecen a redes de comunicación y movilización y que no participan en las tácticas sindicales a pesar de estar afiliados al STRM).

Lo que distingue a un nivel de participación de otro es el cumplimiento de las siguientes tareas sindicales en orden de mayor a menor complejidad: 1) encabezar una red de comunicación y movilización y reclutar a otros trabajadores para sumarlos a esa red, 2) participar en las tácticas sindicales como miembro de una red de comunicación y movilización, 3) afiliarse al STRM. De los cuatro niveles de

---

<sup>32</sup> David Easton propone el uso del concepto de *miembro* como el término que identifica el rol más general de las personas que son parte del sistema político. David Easton, *Esquema para el análisis político*, op. cit., p. 89.

participación entre los trabajadores de Atento, el *nivel “a”* es el más alto y el *nivel “d”* es el más bajo o de cero participación.<sup>33</sup>

La siguiente tabla muestra las cuatro clases de trabajadores de Atento y su respectivo nivel de participación:

*Tabla 2 Clasificación de los trabajadores de Atento*

	<b>a</b> Líder interno	<b>b</b> Activista	<b>c</b> Simpatizante	<b>d</b> Espectador
Encabeza una red de comunicación y movilización y recluta a otros trabajadores para sumarlos a esa red	✓	x	x	x
Participa en las tácticas sindicales como miembro de una red de comunicación y movilización	✓	✓	✓	x
Afiliado al STRM	✓	✓	x	✓

En esta clasificación, un líder interno tiene un nivel de participación mayor que un activista no solo porque realiza más tareas sino porque estas son más complejas; por otro lado, un miembro clasificado como simpatizante tiene un nivel de participación mayor que un miembro clasificado como espectador, aunque el primero no esté afiliado y el segundo sí. Es importante señalar desde ahora que a lo largo de la campaña se utilizaron distintas escalas para clasificar a los trabajadores de Atento. En su momento señalaremos la equivalencia de esas escalas con respecto a la que proponemos en esta metodología.

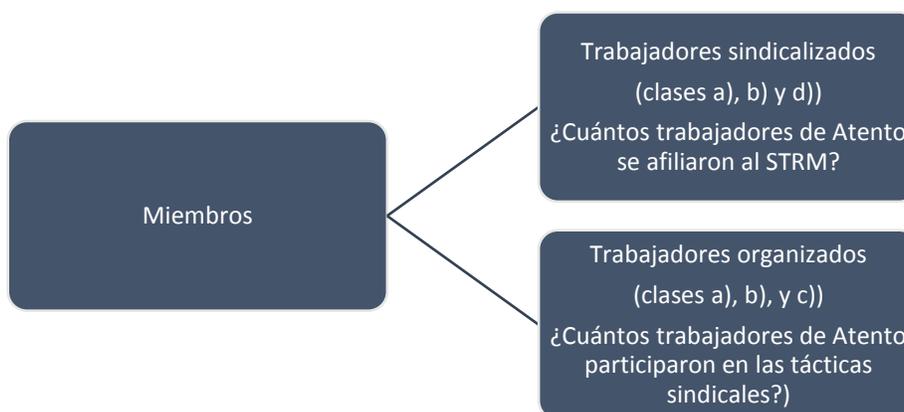
## - **Medición de la participación**

<sup>33</sup> Al respecto puede verse: Stefano Bartolini, “Metodología de la Investigación Política”, en: Gianfranco Pasquino *et. al. Manual de Ciencia Política, op. cit.*, p. 55.

En el punto anterior definimos una clasificación de los trabajadores de Atento de acuerdo a una escala ordinal de participación. Esa escala nos dará una idea del número de trabajadores que pertenecen a cada clase y el tipo de tareas que realizaron durante la campaña. Sin embargo, nuestro interés analítico va más allá pues nos interesa saber si hubo cambios en los niveles de participación a lo largo de la campaña. Para analizar esos cambios proponemos otras dos escalas cuantitativas de medición.<sup>34</sup>

La primera escala es numérica y mide la cantidad de *trabajadores sindicalizados* (la suma de los miembros clasificados como a), b) y d) cuya característica común es su adhesión al STRM a través de una afiliación) y la cantidad de *trabajadores organizados* (la suma de los miembros clasificados como a), b) y c) cuyas características comunes son la pertenencia a una red de comunicación y movilización y la participación en las tácticas del sindicato).

Esquema 2 Trabajadores sindicalizados y trabajadores organizados



La segunda escala es porcentual y mide el *porcentaje de sindicalización* (que resulta de dividir el número de trabajadores sindicalizados entre el total de trabajadores de Atento) y el *porcentaje de organización* (que resulta de dividir el número de trabajadores organizados entre el total de trabajadores de Atento).

<sup>34</sup> Respecto a las escalas cuantitativas puede verse: *Ibíd.*, p. 56.

### c) Grado de integración de las tácticas sindicales

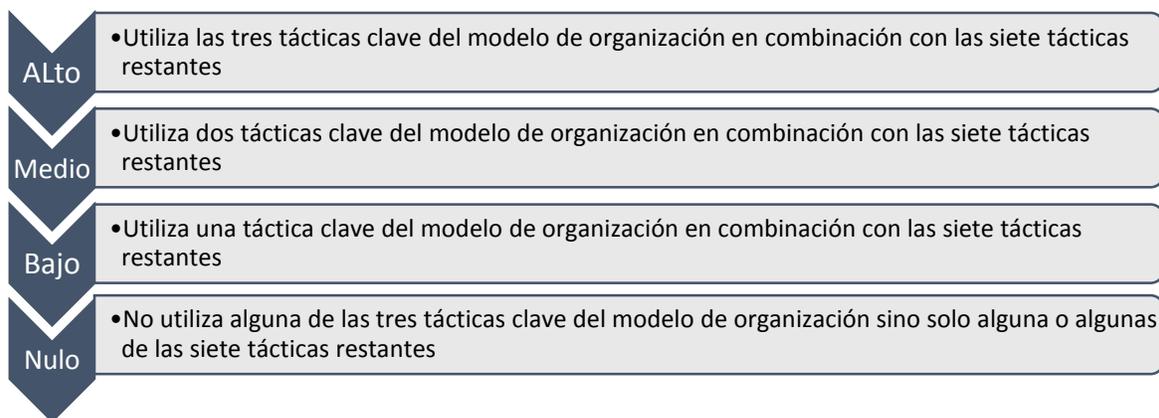
Esta última propiedad requiere de un análisis de grado (de más o de menos) y no de identidad (símil – disímil) por lo que primero debemos establecer los criterios de la medición. El estudio de Bronfrenbrenner y Hickey ofrece algunos criterios para clasificar en tres grupos a los sindicatos incluidos en su estudio según el número promedio de tácticas utilizadas en sus campañas de organización, el porcentaje de las elecciones que representa cada uno de los tres grupos que identifican, entre otros criterios. El criterio que más nos interesa es el porcentaje de sindicatos que emprenden campañas integrales.

Según los autores, los sindicatos que cumplen con este criterio usan todos los elementos del modelo de organización integral, es decir, las 10 tácticas. Nuestra propuesta es que la falta de uso de alguna o algunas tácticas no amerita plantear la ausencia de integración entre las tácticas o la ausencia del uso del modelo de organización, sino un grado distinto de integración. Por esa razón, el análisis del grado de integración que proponemos toma en cuenta dos criterios: 1) ¿cuántas y cuales tácticas fueron utilizadas en la campaña? y, 2) de las tres tácticas clave (equipo de trabajo y recursos adecuados, comités de base, y pruebas y evaluaciones para medir el apoyo al sindicato), ¿cuántas y cuáles fueron utilizadas?). No está de más señalar que, como a Bronfrenbrenner y Hickey, nos interesa identificar las posibilidades para avanzar hacia un uso más integral de las tácticas descritas por lo que identificar un *grado de integración* de las tácticas sindicales permitirá a los sindicatos hacer un diagnóstico de los ajustes necesarios en la campaña.

A reserva de que el método de análisis que proponemos sea replicado en otros casos de investigación, sugerimos una escala con cuatro grados de integración de las tácticas sindicales en una campaña de organización: 1) Integración alta: utiliza las tres tácticas clave del modelo de organización integral en combinación con las siete tácticas restantes (a este tipo corresponde el *modelo de organización integral*),

2) Integración media: utiliza dos tácticas clave del modelo de organización en combinación con las 7 tácticas restantes, 3) Integración baja: utiliza una táctica clave del modelo de organización en combinación con las siete tácticas restantes, y 4) Integración nula: no utiliza alguna de las tres tácticas clave del modelo de organización sino solo alguna o algunas de las siete tácticas restantes.

*Esquema 3 Grados de integración de las tácticas sindicales*



Aún falta un asunto por justificar para completar la descripción del problema de investigación: el corte temporal.

#### **1.4 Criterios y fuentes para la reconstrucción histórica de la campaña de organización del call center Atento, en la Ciudad de México, de 2008 a 2015**

Pretendemos que la reconstrucción histórica sea “legítima”, es decir, que se construya a través de criterios específicos y válidos y que además sea “útil” para los propósitos de esta investigación.<sup>35</sup> La unidad y propiedades que son objeto de esta investigación están acotadas al corte temporal que va del año 2008 al 2015. Este corte temporal corresponde al periodo de inicio de la campaña de organización sindical del Call Center Atento y al recuento sindical del 21 de noviembre de 2014

<sup>35</sup> Carlos Pereyra, “¿Historia para qué?”, en: Carlos Pereyra, Luis Villoro, *et. al.*, *¿Historia para qué?*, Siglo XXI editores, México, vigesimoprimer edición, pp.9-32.

como último acontecimiento que permite la evaluación de la participación de los trabajadores en la campaña.

Aunque la investigación abarca un periodo de tiempo relativamente corto, nos proponemos delimitar *periodos*; éstos se distinguen unos de otros por los cambios en la coordinación de la campaña, es decir, por el relevo de las personas o grupos que definen tanto el uso o no de las tácticas sindicales descritas más arriba como las formas de participación de los trabajadores. Cuando dentro de un mismo *periodo* haya un acontecimiento que obligue al replanteamiento de las tácticas sindicales sin la sustitución de la coordinación de la campaña, distinguiremos entonces entre *etapas* del mismo *periodo*.

Bajo este criterio, existen tres periodos en la campaña de organización del call center Atento:

- a) Primer periodo (2008 – Julio 2010)
- b) Segundo periodo (agosto 2010 – diciembre 2011)
- c) Tercer periodo (Enero 2012 – diciembre 2014)

El tránsito entre uno y otro periodo inicia después de la celebración de un recuento sindical que, a final de cuentas, constituye un acontecimiento relevante en la medida que permite evaluar las tácticas sindicales utilizadas y la participación de los trabajadores de Atento. Los tres episodios de recuento sindical son los siguientes:

- a) Primer recuento sindical (10 de julio de 2010)
- b) Segundo recuento sindical (30 de octubre de 2011)
- c) Tercer recuento sindical (21 de noviembre de 2014)

Una vez que hemos hecho explícitos los criterios que guiarán la reconstrucción histórica es importante que hablemos de nuestras fuentes. Nos valdremos de fuentes primarias y directas, es decir, los elementos “[...] generados simultáneamente o en contacto directo con el acontecimiento que se describe [...]”<sup>36</sup> y que en algún sentido fueron elaborados “[...] con la intención de dar una información a la posteridad acerca de determinados hechos [...]”<sup>37</sup> Es muy importante decir que esta reconstrucción histórica será prioritariamente documental; no de cualquier documento sino solo de aquellos que se hicieron públicos (dentro del sindicato y de conocimiento público).

Los documentos que utilizaremos son materiales que reflejan las intenciones de las distintas coordinaciones de la campaña por sentar las bases del trabajo de organización sindical, definir las tácticas sindicales, evaluar los avances, reorientar los esfuerzos o por plantear alguna crítica pública; en suma, contienen la estrategia de la campaña y orientan la ejecución de las tácticas sindicales utilizadas para alcanzar el objetivo. Dejamos fuera de esta reconstrucción histórica los testimonios de los participantes, aunque reconocemos que son un material necesario para elaborar reconstrucciones históricas con legitimidad y utilidad distintas (pero no por ello menos legítimas y válidas que la nuestra).

## **1.5 Recapitulación**

En resumen, a lo largo de este apartado: 1) definimos el objetivo de nuestra investigación (describir y analizar la campaña de organización del call center Atento en la Ciudad de México en el periodo de 2008 a 2015), 2) situamos al “organizing”

---

<sup>36</sup> Juan Brom, *Para comprender la historia*, Editorial Nuestro Tiempo, Colección: la cultura al tiempo, México, Trigésima quinta edición, p. 33.

<sup>37</sup> *Ibíd.*, p. 33.

como objeto de estudio de la ciencia política, 3) ubicamos nuestra investigación en el enfoque de los “estudios de caso cualitativos”, 4) señalamos el concepto central de nuestra investigación y otros conceptos auxiliares, 5) describimos nuestro método de análisis, el caso elegido, las propiedades del caso, los criterios de clasificación y las escalas de medición, y 6) planteamos los criterios y fuentes para la reconstrucción histórica de la campaña de organización del call center Atento.

En el próximo capítulo, profundizaremos sobre el *modelo de organización* y los estudios sobre el “*organizing*”.

## **2. Fronteras teóricas del modelo de organización**

En el capítulo anterior señalamos que concepto *modelo de organización* (*organizing model*) es el concepto fundamental de nuestra investigación. Sin embargo, las distintas tácticas utilizadas por los sindicatos para incrementar la participación de sus miembros (de secciones existentes o de nuevas secciones) solo adquieren sentido si atendemos las funciones de los sindicatos en las sociedades modernas; en particular, para el caso que nos ocupa, nos interesan las funciones de los sindicatos en la sociedad mexicana. Por esa razón, en este apartado abordaremos 1) el papel de los sindicatos en los sistemas de relaciones industriales y las sociedades modernas, 2) el papel de los sindicatos en el sistema de relaciones industriales y la sociedad mexicana y, 3) los orígenes del concepto de modelo de organización y la discusión en torno a él.

### **2.1 El papel de los sindicatos en los sistemas de relaciones industriales y las sociedades modernas**

#### **2.1.1 Los sistemas de relaciones industriales**

Es importante recuperar el concepto básico de sistema utilizado por David Easton: sistema es “[...] cualquier conjunto de variables, independientemente del grado de relación existente entre ellas.”<sup>38</sup> Con ese concepto en mente, utilizaremos la propuesta teórica de John T. Dunlop que define el sistema de relaciones industriales como “[...] el complejo de interrelaciones entre empresarios, obreros y organismos del gobierno.”<sup>39</sup> El autor enumera a los tres actores que participan en el sistema: empresarios o sus representantes en el piso de trabajo, los trabajadores y sus

---

<sup>38</sup> David Easton, “Categorías para el análisis sistémico de la política” en: Diez Textos básicos de *Ciencia Política*, *op. cit.*, p. 224.

<sup>39</sup> John T. Dunlop (Traducción de Amadeo Monrabá). *Sistemas de Relaciones Industriales*, Barcelona, Ediciones Península, 1978, p. 5. (359 p.)



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

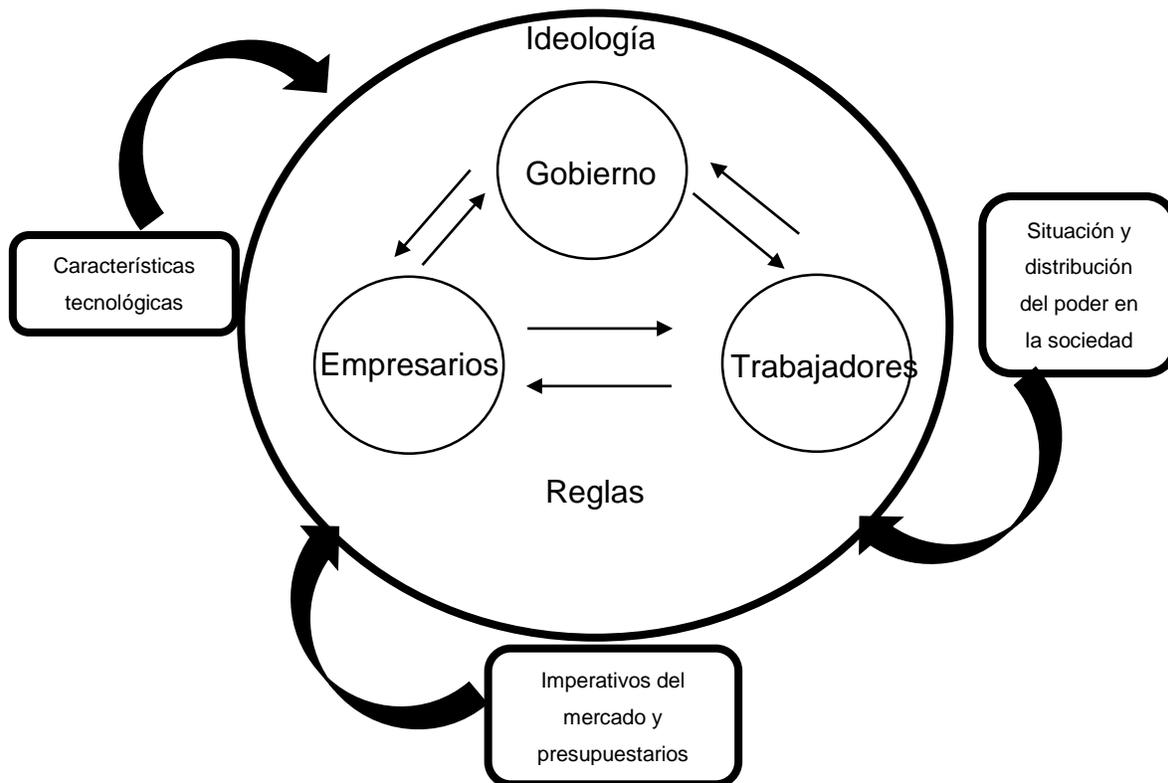
Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

portavoces y los organismos gubernamentales o privados especializados en las relaciones industriales.

Las reglas con las que funciona el sistema son parte del sistema pero también son influidas por el contexto del mismo. En general, las reglas tienen que ver con los procedimientos para su propia definición y administración. Sin embargo, también abarcan temas como las compensaciones, obligaciones y derechos de los trabajadores, obligaciones y derechos de los empresarios, los procedimientos de solución de conflictos, entre otros. El propio autor señala que: “[...] cualquiera que sea la forma que las reglas adopten, el sistema de relaciones industriales prescribe las reglas del lugar de trabajo y de la comunidad laboral, incluyendo los procedimientos para su establecimiento y administración”.<sup>40</sup>

Esquema 4 Sistema de relaciones industriales<sup>41</sup>



<sup>40</sup> *Ibíd.*, p. 37.

<sup>41</sup> Elaboración propia.

Por otra parte, existen tres elementos que componen el contexto de todo sistema de relaciones industriales. El primer elemento es el de las características tecnológicas del lugar de trabajo. El autor proporciona varios ejemplos de cómo este elemento influye en la definición de puestos de trabajo, ritmos de trabajo, organización del trabajo, la concentración espacial de la fuerza de trabajo, la duración y estabilidad del empleo, la calificación requerida y un largo catálogo de variantes.

El segundo elemento son los imperativos del mercado y presupuestarios. Aquí cabe pensar en el tipo de industria de la que se trata, las mercancías producidas, si la empresa es pública o privada, si se trata de una empresa monopólica o si existen competidores, los precios de las mercancías, el presupuesto de la empresa, entre otras.

El tercer elemento es la situación y la distribución del poder en el conjunto de la sociedad. Para Dunlop, “La distribución relativa del poder entre los actores del conjunto de la sociedad tiende hasta cierto punto a reflejarse dentro del sistema de relaciones industriales; su prestigio, posición y acceso a los más altos escalafones de la autoridad dentro del conjunto de la sociedad, modela y condiciona a un sistema de relaciones industriales.”<sup>42</sup> El autor señala que el contexto de poder en el sistema social define el estatus de los actores (empresarios, trabajadores y organismos gubernamentales). En opinión de Dunlop, “[...] los cambios en el contexto de poder y en el estatus de los actores suelen tener también consecuencias importantes para las reglas establecidas en el lugar de trabajo.”<sup>43</sup> Este esquema de análisis de los sistemas de relaciones industriales es aplicable a una empresa, una industria, una región o a un país entero.

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, p. 33.

<sup>43</sup> *Ibid.*, p. 107.

La distribución del poder y el estatus de los actores son un “[...] producto típico de la política gubernamental, y también de la historia y tradiciones de un país.”<sup>44</sup> Así, de país a país, de un sistema de relaciones industriales a otro, será distinto el estatus de cada actor, las funciones que se le asignen o las que se le reconozcan, las relaciones que debe establecer dentro del sistema, las formas de resolver los conflictos con otros actores, entre otras cuestiones sustanciales. Es precisamente el gobierno, a través de las instituciones especializadas en materia de relaciones industriales, el mayor responsable del status de los actores (incluido el mismo) en el sistema, de las funciones otorgadas a cada uno de ellos, y de los procedimientos para resolver los conflictos.

La ideología, junto con las reglas que norman las relaciones entre los miembros y el propio funcionamiento del sistema de relaciones industriales, cumple la función de integración o cohesión de los elementos de otro modo tenderían hacia la dispersión o ruptura. La ideología, en la definición de Dunlop “[...] es un cuerpo de ideas comunes que define el papel y el lugar de cada actor y que define las ideas de cada actor con respecto al cargo y función de los demás actores en el sistema.”<sup>45</sup> Si la ideología de los tres actores deja de ser compatible, entonces el sistema y sus reglas pueden ser cuestionados por cualquiera de los participantes. Como última observación, Dunlop afirma que la ideología del sistema de relaciones industriales guarda una estrecha relación con la ideología del sistema social al que pertenece.

Para complementar ese análisis, Dunlop propone recuperar tres factores relevantes a la hora del surgimiento y desarrollo de los sistemas de relaciones industriales: el cronológico, el de la sucesión de cambios sociales y el del desarrollo económico. Hay un factor más a la hora de analizar el surgimiento y desarrollo de los sistemas de relaciones industriales: las decisiones de la élite industrializadora. Este es un

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, 108.

<sup>45</sup> *Ibid.*, 38.

factor más subjetivo que de estructura. Cualquiera de los tres tipos ideales de élite industrializadora propuestos por Dunlop deberá “moldear” el sistema de relaciones industriales para hacerlo persistir.<sup>46</sup>

En todo este entramado de interacciones entre trabajadores, patrones e instituciones gubernamentales tiene lugar la acción sindical. Dichas interacciones se dan bajo distintos sistemas de reglas, distintas ideologías y son influidas de distinta forma por el ambiente del sistema según la situación concreta que se pretenda estudiar; de eso hablaremos en el caso mexicano. Por ahora, es necesario recuperar las propuestas teóricas sobre el papel de los trabajadores organizados en sindicatos, uno de los tres actores de los sistemas de relaciones industriales.

### **2.1.2 Enfoques para el estudio de los sindicatos**

Tal como afirma Michel Crozier, el movimiento obrero y el sindicalismo son de naturaleza “ambigua” pues en palabras del autor:

Puede considerársele como la reacción de un grupo social particular ante las transformaciones que ha aportado la industrialización, pero también, por una parte, como un tipo de organización con su papel en la vida económica y social actual, y al mismo tiempo, su estructura y sus leyes propias de funcionamiento y, por otra parte, como un factor de cambio en la sociedad toda, un instrumento privilegiado para la transformación del mundo.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> *Ibíd.*, p. 289-310.

<sup>47</sup> Michel Crozier, “Sociología del sindicalismo”, en: Georges Friedman, Pierre Naville *et. al. Tratado de Sociología del Trabajo*, Tomo II, México, Fondo de Cultura Económica, Primera Edición, Primera Reimpresión, 1971, p. 173.

El estudio de los sindicatos es un asunto complejo no solo por la diversidad de enfoques sino también por la posición del investigador y de la sociedad respecto a las funciones y utilidad de los sindicatos. Por ahora nos ocuparemos de plantear un primer concepto de sindicato: un sindicato es una asociación de trabajadores que existe con el propósito de mejorar o mantener las condiciones de trabajo de sus miembros. Esta primera definición se inspira en aquella formulada por Sidney y Beatrice Webb en su texto "*The Origins of Trade Unions*"<sup>48</sup>. Para nosotros carece de sentido mantener las condiciones de trabajo de los miembros si estas no son satisfactorias o rayan en la explotación; en cambio, pensamos que los sindicatos existen para lograr la mejora continua de las condiciones de trabajo de sus miembros y solo en algunos casos tiene sentido buscar la conservación de lo conquistado en lugar de su pérdida.

Este primer concepto sirve de pretexto para introducir los cinco enfoques propuestos por Michel Crozier para el estudio del sindicalismo. Sin que el orden represente una jerarquía, estos son los enfoques propuestos por el autor:

- a) El enfoque genético: se preocupa por el surgimiento y desarrollo del sindicalismo a través de la historia
- b) El enfoque estructural: se preocupa por el estudio de los sindicatos como organización, es decir, de sus reglas, procesos, distribución de funciones y poder entre otras.
- c) El enfoque funcional: se preocupa por las funciones que cumplen los sindicatos en la sociedad.
- d) El enfoque ideológico: se preocupa por discutir el papel de la influencia ideológica en el sindicalismo.

---

<sup>48</sup> Beatrice Webb, Sidney Webb, "The Origins of Trade Unions", en: Simeon Larson, Bruce Nissen (Ed.) *Theories of the Labor Movement*, Detroit, Wayne State University Press, 1987, pp. 188-191.

- e) El enfoque del cambio: se preocupa por el estudio de los sindicatos como un factor de cambio social.

El enfoque genético ha transitado de la explicación “heroica” del movimiento obrero en general y del sindicalismo en particular hasta la explicación “determinista” que plantea al sindicalismo como una respuesta a los cambios industriales, en especial, los tecnológicos. En esta investigación asumimos que los sindicatos surgen como una respuesta humana a los cambios de la sociedad industrial, es decir, se trata de una respuesta creativa y constructiva de personas que se enfrentan a las estructuras de la sociedad industrial y que con su acción las modifican. Tal como señala Crozier, se trata de “cómo” los trabajadores responden a los imperativos de la sociedad industrial y no tanto de “por qué”.<sup>49</sup>

Con respecto al enfoque estructural, este se ha ocupado de la organización interna de los sindicatos. Esto incluye el estudio de la burocracia sindical (esto es, de la existencia de una “capa” especial de trabajadores dedicados a la vida y funciones sindicales) según el tipo, tamaño y alcance territorial del sindicato; la concentración del poder dentro de un sindicato y a nivel del sindicalismo de un país; y, por último, las relaciones entre las bases de trabajadores y los dirigentes.

El enfoque funcional rescata la centralidad de la negociación colectiva entendida como “[...] la discusión de los salarios, las condiciones de trabajo y eventualmente cualquier problema que pueda relacionarse con estos.”<sup>50</sup> Por supuesto que esta función de los sindicatos implica su participación en un sistema de relaciones industriales, es decir, en un entramado de relaciones, reglas y procedimientos que

---

<sup>49</sup> Michel Crozier, “Sociología del sindicalismo”, en: Georges Friedman, Pierre Naville *et. al.* *Tratado de Sociología del Trabajo*, *op. cit.*, p. 175.

<sup>50</sup> *Ibid.*, 183.

guían la negociación bajo el principio del reconocimiento mutuo entre sindicato y empresa.

En opinión de Crozier, la negociación colectiva se ha colocado como el medio de acción sindical más elaborado: es el medio que corrige la relación de poder asimétrica entre el capital y el trabajo. Para el autor, la negociación colectiva debe estudiarse junto con otras tres actividades sindicales; primero, el procedimiento de elaboración de acuerdos (que concluye en un contrato colectivo de trabajo) entre sindicato y empresa; segundo, la administración cotidiana de los contratos colectivos, y; tercero, la forma en que el sindicato representa los intereses de los trabajadores más allá del lugar de trabajo, sobre todo, frente a los poderes públicos.<sup>51</sup>

- Los tres niveles de la negociación colectiva

Vale la pena señalar en este paréntesis (abierto para resaltar la centralidad de la negociación colectiva) la utilidad del esquema propuesto por Katz y Kochan en su texto "An Introduction to Collective Bargaining and Industrial Relations".<sup>52</sup> Los autores proponen la existencia de tres niveles en el sistema de relaciones industriales que al mismo tiempo lo son de la negociación colectiva: 1) el nivel estratégico (contempla la estructura y estrategias empresariales y sindicales); 2) el nivel funcional (contempla la estructura interna de los sindicatos y los procedimientos para la elección de los representantes a la negociación, el propio proceso de negociación y los resultados de éste), y 3) el nivel de centro de trabajo (que contempla la administración del contrato colectivo de trabajo, la resolución de

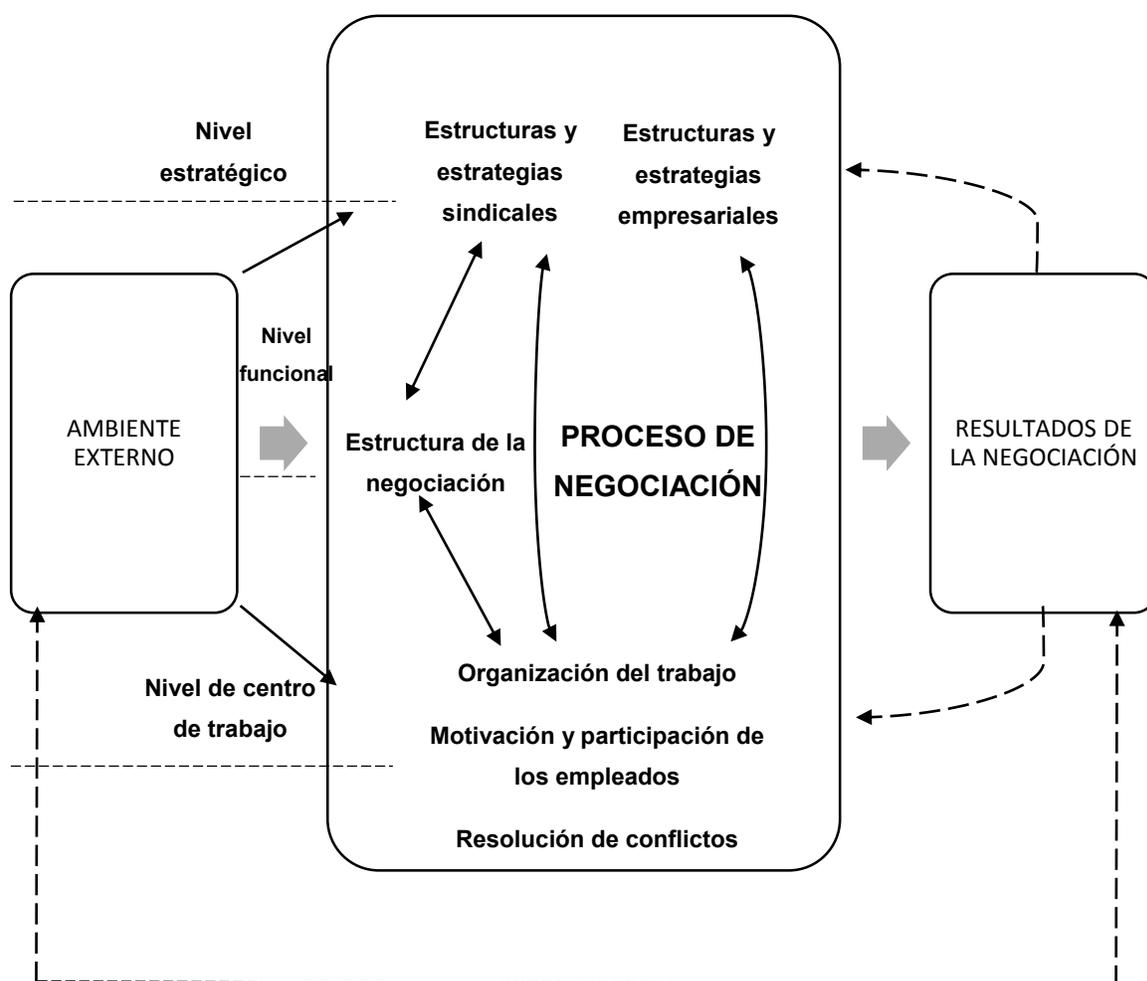
---

<sup>51</sup> *Ibid.*, p. 184.

<sup>52</sup> Harry C. Katz; Thomas A. Kochan, *An Introduction to Collective Bargaining and Industrial Relations*, Boston, Mc Graw-Hill, segunda edición, 2000, 405 p.

conflictos y quejas y los procesos de participación de los trabajadores). Además de identificar estos tres niveles, Katz y Kochan toman en cuenta el ambiente en el que se desarrolla la negociación colectiva y los resultados de la negociación<sup>53</sup> El siguiente esquema representa la propuesta de los autores y complementa el Esquema 4 Sistema de relaciones industriales de esta investigación:

*Esquema 5 Marco conceptual para el estudio de la negociación colectiva<sup>54</sup>*



De vuelta a la propuesta de Crozier, el estudio de los sindicatos desde el punto de

<sup>53</sup> *Ibid.*, pp. 2-15.

<sup>54</sup> Tomado de: *Ibid.*, p 5.

vista ideológico interesa a esta investigación si entendemos la ideología como los principios que orientan la acción humana. Crozier señala que los sindicatos no son necesariamente movimientos de ideas. Sin embargo, para el autor la construcción de organizaciones de trabajadores solo es posible con un trasfondo ideológico. El asunto es entonces discutir el papel de la ideología en la formación, acción y transformaciones de los sindicatos.

Para Crozier, los sindicatos se nutren de la ideología revolucionaria; del principio del rechazo al statu quo y la construcción de una realidad distinta. En algún momento, señala Crozier, surge la “dualidad” reforma / revolución; el cambio desde el orden establecido frente al cambio solo con la destrucción del orden establecido. El cambio desde el orden establecido puede detonarse cuando los sindicatos negocian colectivamente con las empresas, participan en consejos consultivos de Estado, crean partidos obreros o laboristas que buscan llegar al poder, o cuando las conquistas sindicales se extienden a toda la sociedad a través de legislaciones nacionales. En esta situación, los principios que guían la acción sindical hacen compatible y necesaria la participación de los trabajadores en los espacios institucionales para lograr los fines de sus miembros.

Tanto el esquema de análisis funcional como el esquema ideológico sugieren el papel transformador de los sindicatos. Sin embargo, Crozier plantea este esquema como un campo aparte. Para el autor, los sindicatos son a la vez producto y productores de la sociedad, o para ser más específicos, productores de instituciones, reglamentaciones, estándares mínimos, e incluso impulsores o partícipes de amplias coaliciones sociales con impulso transformador.

Según Crozier, Estados Unidos los sindicatos desempeñan un papel importante en la gestión de los problemas a nivel de empresa; en algunas regiones de Europa, los sindicatos han participado en mayor medida en la construcción de partidos obreros

o laboristas para competir por el poder; en otros sitios, los sindicatos aún conservan el estatus de organizaciones “ilegales” o “indeseables”; en otros casos, los sindicatos son parte del aparato del Estado o del partido en el poder. Lo cierto es que, al menos en la teoría, los sindicatos son por definición factor de cambio en la sociedad. La experiencia sugiere, por el contrario, que los impulsos renovadores del sindicato están sujetos en muchos casos a los controles establecidos desde la autoridad.

### **2.1.3 Desarrollo del concepto de sindicato y de las prácticas sindicales**

En su texto sobre el concepto de sindicato<sup>55</sup>, Enrique de la Garza Toledo hace un recorrido histórico desde los orígenes del mismo hasta la época actual que denomina de “crisis e incierta reestructuración”. Este texto mezcla todos los enfoques propuestos por Crozier y el resultado es una visión integral de los orígenes y transformaciones del sindicalismo. Para el autor:

Con el término sindicato designa desde el siglo pasado a las organizaciones de trabajadores asalariados que los representan frente a sus empleadores. Sin embargo, los terrenos en los que los sindicatos representan a los trabajadores, las características organizacionales que adquieren, sus formas de lucha, y sus ideologías se han transformado al igual que el concepto de trabajo y los trabajadores mismos.<sup>56</sup>

Según de la Garza, los sindicatos surgieron como organizaciones ilegales; después se convirtieron en organizaciones que colaboraron con los partidos para crear instituciones; una vez que adquirieron el status de organizaciones legales, los sindicatos participaron en los sistemas de relaciones industriales y; desde los años

---

<sup>55</sup> Enrique de la Garza Toledo, “Sindicato”, [en línea], UAM Iztapalapa, 2000, dirección URL: <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/publicaciones/capituloslibros/sindicatos.pdf>, [consulta: 3 de mayo de 2015], 15 p.

<sup>56</sup> *Ibíd.*, p. 1.

ochenta, se encuentran en una situación de crisis y reestructuración. En un intento por profundizar en los factores que influyen en el concepto (y en la práctica concreta de los sindicatos) de la Garza sugiere que tomemos en cuenta los siguientes: a) la extensión de la actividad laboral asalariada, b) las formas de llevarla a cabo (¿cómo y con qué se produce?), c) la estructura del mercado de trabajo, d) la estructura organizacional de los sindicatos, e) las ideologías dominantes y formas más amplias de subjetividad de sus agremiados, f) las demandas y formas de lucha y g) el tipo de relaciones entre los sindicatos, partidos, empresas y Estados.

Las distintas combinaciones de los elementos propuestos por de la Garza (el los denomina “estructuras”) acotan los espacios de acción de los sindicatos, pero no los eliminan por completo. Es más, los mismos miembros del sindicato transforman su propia organización y ésta a las estructuras con las que se relaciona. Digamos que de la Garza y Crozier coinciden en revalorar el papel de los sindicatos como factores de cambio; como producto y productores de la sociedad.

De la Garza inicia el recorrido por el desarrollo del concepto de sindicato en la fase previa a la revolución industrial. En esta etapa aún no podemos hablar de sindicatos, pero sí de una primera organización obrera: las mutualidades. A diferencia de los sindicatos, las mutualidades buscaban la protección de sus miembros (financiera, asistencia médica, entre otras) sin intervenir o interesarse por el control del proceso de trabajo, la mejora de las condiciones laborales o la distribución de la riqueza generada. La transformación de las mutualidades en sindicatos (ocurre en el momento en que se ocupan de estos últimos asuntos, es decir, en el momento en que se ocupan de la “compra-venta” de la fuerza de trabajo.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> *Ibid.*, p.2.

### **a) El sindicato de oficio<sup>58</sup>**

Para Enrique de la Garza, este es el primer tipo de sindicato que surge a la par de la revolución industrial. En opinión del autor: “El sindicato es concebido en esta etapa sobre todo como instrumento de resistencia del oficio en la compraventa de la fuerza de trabajo, en la lucha por mejores condiciones de trabajo y en el mantenimiento de la cultura del oficio [...]”<sup>59</sup>

En este contexto aún no existían los sistemas de relaciones industriales pues los sindicatos no tenían el estatus de organizaciones legales. En una situación así, es comprensible la nula legislación sobre derechos laborales o sobre los procesos de negociación y solución de conflictos entre capital y trabajo. Para el autor, la principal forma de lucha de este tipo de sindicatos “[...] no fue la negociación colectiva sino la huelga de hecho y la insurrección.”<sup>60</sup> Este tipo de sindicatos tenía una estructura organizativa simple y esto facilitó la toma de decisiones en asamblea y el surgimiento de liderazgos “heroicos”.

### **b) Sindicatos frente a la organización científica del trabajo (desde fines del siglo XIX hasta la crisis de 1929)<sup>61</sup>**

En esta época, Enrique de la Garza otorga un papel central al ascenso del Taylorismo como “[...] forma de organización del trabajo que incrementó la descalificación y sujeción del trabajador no solo a la máquina sino a la organización científica del trabajo.”<sup>62</sup> La estructura simple de los sindicatos de oficio ahora coexiste con estructuras mucho más complejas hasta llegar a la formación de

---

<sup>58</sup> *Ibíd.*, p. 3.

<sup>59</sup> *Ibíd.*, p. 3.

<sup>60</sup> *Ibíd.*, p. 3.

<sup>61</sup> *Ibíd.*, p. 4.

<sup>62</sup> *Ibíd.*, p. 4.

Confederaciones Nacionales vinculadas a partidos obreros. El crecimiento en tamaño y complejidad de la estructura de los sindicatos trajo consigo la aparición de una “capa” profesional de trabajadores dedicados al trabajo sindical (desde la directiva o comité hasta los delegados o comisionados para tareas específicas, los oradores, organizadores y agitadores profesionales).

En el análisis de Enrique de la Garza, este tipo de sindicatos ya no tienen como base a los antiguos artesanos o trabajadores de oficio sino a las masas descalificadas. En este sentido, los nuevos proletarios se preocupan por la conquista de derechos “[...] mediante la lucha y la creación de sus propias organizaciones y partidos, concebidos no para la negociación colectiva, ni mucho menos para recrear el oficio, sino para la lucha política a nivel del Estado.”<sup>63</sup>

En este periodo los sindicatos adquieren el estatus de organizaciones legales y se establecen las primeras regulaciones de las condiciones de trabajo a nivel de ley. Este cambio en el estatus de los sindicatos propicia el desarrollo de los sistemas de relaciones industriales. Al adquirir un status legal, los sindicatos son sujetos de regulación y también de reconocimiento de derechos por parte de los patronos y de las instituciones gubernamentales (autoridad). Este proceso abre nuevos espacios de lucha para los sindicatos pues la huelga de hecho y la insurrección como métodos de lucha conviven ahora con un proceso más “institucional” como la negociación colectiva. Como dijimos antes, los viejos sindicatos de oficio dejan de ser el modelo predominante para dar paso a los sindicatos de empresa (que aglutinan a trabajadores de toda la cadena productiva de un mismo establecimiento).

---

<sup>63</sup> *Ibíd.*, p. 5.

En este punto del desarrollo del concepto de sindicato, Enrique de la Garza ubica la gestación de las tres grandes concepciones teóricas del papel de los sindicatos, por lo menos, de las que orientaron su estudio y su práctica al utilizarse como ideologías:

- I. La marxista-leninista: en esta concepción, los sindicatos son una “[...] correa de transmisión de los partidos [...]”.<sup>64</sup> La articulación partido-sindicato es necesaria en tanto que “asegura” la orientación de la acción sindical como lucha política (por la abolición del capitalismo y la construcción del socialismo) y no como lucha económica (mejoras salariales y de condiciones generales de trabajo). El partido es el depositario de la conciencia de clase y es a través de este como los trabajadores organizados en sindicatos la adquieren. En ese sentido, la posición de los sindicatos con respecto al partido es de subordinación.
  
- II. La laborista y socialdemócrata: Enrique de la Garza sitúa al matrimonio Webb como responsable de dar coherencia teórica a esta concepción de los sindicatos. Para los Webb, los sindicatos son organizaciones que existen con el propósito de mejorar o mantener las condiciones de trabajo de sus miembros. En el desarrollo de su análisis sobre el origen de los sindicatos, los Webb ubican que la concentración de trabajadores en un área de trabajo tarde o temprano tenía que resultar en la discusión sobre las condiciones de trabajo. Por esa razón, los primeros sindicatos encontraron en la celebración de asambleas un prototipo de organización y de proceso para la toma de decisiones. En opinión de Enrique de la Garza, esta concepción teórica privilegia la lucha en el campo de lo político estatal y solo después el de la negociación colectiva. En esencia, las conquistas a nivel de fábrica eran

---

<sup>64</sup> *Ibíd.*, p. 6.

importantes, pero lo era aún más la conquista del poder o el establecimiento de pactos o acuerdos.

- III. Sindicalismo de negociación colectiva: para Enrique de la Garza, esta concepción teórica sobre el papel de los sindicatos parte de la existencia de un conflicto entre el capital y el trabajo a nivel de mejoras salariales, de condiciones de trabajo y de reparto de la ganancia. El autor considera que en este enfoque los sindicatos no necesitan de relacionarse con partidos políticos o abanderar una ideología revolucionaria. En cambio, las luchas de los sindicatos ocurren a nivel del centro de trabajo y se mueven en el terreno de la negociación más que de la confrontación. Al igual que en la concepción laborista, los sindicatos utilizan la negociación colectiva como el método para conseguir sus objetivos.

- La propuesta de los Webb

En este punto es importante señalar que, a diferencia de Enrique de la Garza, nosotros consideramos que la propuesta de los Webb puede situarse también en la concepción teórica del sindicalismo de negociación colectiva, en tanto que otorga a esta y a los sindicatos un papel central en la construcción de sociedades democráticas.

Para los Webb, los sindicatos adquieren un papel relevante porque sus miembros son trabajadores que no controlan el proceso de trabajo, ni son propietarios de los medios de producción ni del producto de su trabajo (como ocurría aún con los primeros gremios).<sup>65</sup> Así, los sindicatos surgen cuando se separan las funciones entre el capital y el trabajo, entre quienes dirigen y entre quienes ejecutan.<sup>66</sup> Es en ese momento en que las antiguas

---

<sup>65</sup> Beatrice Webb, Sidney Webb, "The Origins of Trade Unions" en: Simeon Larson, Bruce Nissen (Ed.) *Theories of the Labor Movement*, op. cit., p. 189.

<sup>66</sup> *Ibíd.*, p. 189.

organizaciones gremiales o de oficio con múltiples divisiones entre “tipos” de trabajadores dan paso a las organizaciones sindicales modernas de empresa o industria donde la única división relevante es la mencionada entre capital y trabajo.<sup>67</sup>

Para los Webb los sindicatos existen y funcionan bajo la premisa de que las condiciones sociales y económicas pueden cambiar por la acción e intervención humana; no se trata de un cambio en cualquier sentido sino en un cambio para mejorar. Bajo este principio, los sindicatos surgieron en un contexto donde no había una legislación laboral que estableciera condiciones mínimas de trabajo y en donde la relación laboral era vista como un asunto entre particulares.

En cualquier caso, los autores señalan que los sindicatos no están relacionados con un tipo particular de régimen político, administración, gobierno o Estado. Para los Webb, los sindicatos deben transitar hacia formas de acción que beneficien a sus miembros y a la vez a la comunidad en su conjunto. En un sentido más amplio, los Webb vinculan el ascenso y éxito de los regímenes democráticos con la acción de los sindicatos.

Para los autores, la relación entre capital y trabajo, entre empresas y sindicatos trasciende el ámbito de una relación entre particulares y se inserta en las relaciones de toda una comunidad. En la misma línea, los Webb sitúan a la negociación colectiva como un asunto que trasciende la mera regulación de la compra-venta de la fuerza de trabajo y la coloca como un asunto de relevancia para toda la sociedad. Por ejemplo, en caso de una huelga o de un paro impulsado por los patrones, no sólo están en juego los intereses del capital y el trabajo, también están en juego los intereses de la comunidad en su conjunto. En una situación de ese tipo, los Webb plantean la necesidad

---

<sup>67</sup> *Ibíd.*, p. 191.

de algún tipo de arbitraje estatal obligatorio que proponga una solución al conflicto.

El punto es, para los autores, que la acción sindical debe buscar que lo conseguido para sus miembros se convierta en el estándar, piso común, o punto de partida al que tienen derecho todos los trabajadores. Así, en opinión de los Webb, la existencia de sindicatos fuertes y con capacidad de negociación fomenta el bienestar colectivo de la sociedad; del mismo modo, una sociedad que pretenda alcanzar el bienestar colectivo, necesita de sindicatos fuertes con capacidad de negociar mejores condiciones de trabajo para sus miembros. Para los autores, esa es la función de los sindicatos en la sociedad industrial.<sup>68</sup> Sin embargo, también señalan que los sindicatos no son solo un producto de la sociedad industrial, en cambio:

[...] Trade Unionism is not merely an incident of the present phase of capitalist industry, but has a permanent function to fulfil in the democratic state. Should capitalism develop in the direction of gigantic Trust, the organization of the manual workers in each industry will be only effective bulwark against social oppression.<sup>69</sup>

Los Webb redondean su argumento sobre la importancia de los sindicatos en un Estado democrático cuando afirman que estas organizaciones de trabajadores deben tener el estatus de “organizaciones de interés público” o de “utilidad pública”, esto es, organizaciones que van más allá de las demandas económicas pues aspiran a la mejora integral de las condiciones de trabajo de sus miembros y de la comunidad en su conjunto. En el momento de formular su propuesta, los Webb consideraban que las “ideas democráticas” aún no permeaban en las relaciones entre capital y trabajo. Sin embargo, su análisis sobre el papel de los sindicatos en la sociedad

---

<sup>68</sup> *Ibid.*, p. 202.

<sup>69</sup> *Ibid.*, p. 202.

industrial tiene el propósito de servir como diagnóstico y a la vez como agenda para que los sindicatos participen en la construcción de la democracia industrial.<sup>70</sup>

### **c) Los sindicatos en el capitalismo organizado (1930-1970)<sup>71</sup>**

En esta etapa del desarrollo de los sindicatos, el Fordismo y el Taylorismo se han extendido a nivel global como formas predominantes de organización del proceso de trabajo. La estructura de las empresas, de los sindicatos, y de las regulaciones a nivel de fábrica y de legislación laboral también habían alcanzado un mayor volumen y complejidad. En cuanto a los mecanismos de lucha de los sindicatos, la mayoría se encontraban insertos en sistemas de relaciones industriales independientemente de los postulados teórico-ideológicos que abanderaran, es decir, tuvieron que adaptarse e involucrarse en procesos institucionalizados de negociación (negociación colectiva).

En opinión de Enrique de la Garza, en este periodo se consolidaron los sistemas de relaciones industriales, la negociación colectiva y las políticas keynesianas. En términos generales, los sindicatos se posicionaron como actores fundamentales en el proceso de compra-venta de la fuerza de trabajo dentro de un marco regulatorio institucional (sindicato de la circulación).<sup>72</sup> En contextos donde se establecieron pactos corporativos o predominó el sindicalismo de corte marxista-leninista, los sindicatos se enfocaron tanto en la lucha política por el poder como en la compra venta de la fuerza de trabajo; en los países socialistas, los sindicatos eran parte del entramado estatal y su acción permaneció subordinada a las directrices del partido;

---

<sup>70</sup> *Ibíd.*, p. 206.

<sup>71</sup> Enrique de la Garza Toledo, "Sindicato", [en línea], UAM Iztapalapa, 2000, dirección URL: <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/publicaciones/capituloslibros/sindicatos.pdf>, [consulta: 3 de mayo de 2015], *op. cit.*, p. 8.

<sup>72</sup> *Ibíd.*, p. 9.

en los países subdesarrollados, la situación oscilaba entre la abierta represión al movimiento sindical, su adhesión a corrientes revolucionarias y el establecimiento de pactos corporativos que se convirtieron en parte medular de los procesos de industrialización. En ese contexto, el papel de la élite industrializadora y a la vez gobernante en el diseño de los sistemas de relaciones industriales fue crucial: el Estado definió las reglas, ideología, la distribución del poder y el estatus de los actores a partir de la vocación de control.

Para de la Garza, en la mayoría de los casos los sindicatos se acomodaron a las reglas institucionales y enfocaron su acción a obtener la mejor posición para negociar beneficios como resultado de la compra-venta de la fuerza de trabajo. Ante las críticas, dice de la Garza, los sindicatos volvieron la atención hacía la producción cuando impulsaron la creación de instituciones de participación obrera en el piso de trabajo (comités de empresa). Así, sin abandonar el terreno de la compra-venta de la fuerza de trabajo, los sindicatos construyeron instituciones para la participación de los trabajadores en la definición de los cambios en el proceso productivo (sindicatos de la producción).

#### **d) Reestructuración estatal-productiva y crisis del sindicalismo<sup>73</sup> (1970 -)**

En este periodo entraron en crisis los sindicatos tal y como se habían desarrollado desde sus orígenes hasta el periodo de mayor influencia durante la consolidación de los sistemas de relaciones industriales y el establecimiento de pactos a nivel Estatal. Incluso, para Enrique de la Garza, en este periodo también inicia la desarticulación del aparato institucional del Estado Benefactor y el cambio en la organización del proceso productivo. Para ser más precisos, el autor enlista los siguientes factores como los determinantes de la crisis.

---

<sup>73</sup> *Ibíd.*, p. 10.

- I. En primer lugar, la mencionada crisis del estado social que se expresa en la desarticulación de los pactos a nivel estatal y la reducción de la influencia de los sindicatos en el sistema de relaciones industriales y en los sistemas de partidos.
- II. La reestructuración productiva, tanto en su vertiente de cambios tecnológicos como en la de la organización del proceso de trabajo.
- III. La transformación del mercado de trabajo y de las ocupaciones que amplió el espectro de la población no sindicalizada y redujo el peso de los sectores de fuerte tradición sindical.
- IV. Por último, la globalización de las economías y de las empresas como un elemento que dificulta la sindicalización o por lo menos que plantea un nuevo escenario más complejo que el de la organización a nivel de la fábrica o centro de trabajo.

En este periodo de crisis y reestructuración, de la Garza plantea que los sindicatos deben construir nuevos mecanismos de lucha para un sistema de relaciones industriales que también se ha transformado. Para de la Garza, el nuevo terreno de la acción sindical se caracteriza también por la flexibilización de la compra-venta de la fuerza de trabajo y de los sistemas de relaciones industriales, el desmantelamiento de los sistemas de seguridad social, el énfasis en la calidad y productividad, la subcontratación, la fragmentación de los procesos productivos y el traslado de capitales a los sitios que garanticen los elementos antes mencionados. En la misma línea, la acción sindical no puede esperar el mismo respaldo o apoyo del Estado porque los pactos o arreglos institucionales que sustentaban al Estado Benefactor han perdido la centralidad en la sociedad post-industrial.

El *modelo de organización* constituye una respuesta sindical a las transformaciones de la reestructuración productiva y de la crisis del sindicalismo expresada en la pérdida de membresía, capacidad de negociación y poder político. Así, el concepto de sindicato que utilizamos en esta investigación es el siguiente: sindicato es la organización de trabajadores que existe para la mejora de las condiciones de trabajo de sus miembros y al mismo tiempo, para alcanzar el bienestar de la comunidad en su conjunto a través de distintos métodos de lucha (acción directa, articulación con los partidos políticos, negociación colectiva, alianzas sociales amplias, entre otras). En este contexto de transformaciones el mundo del trabajo, vale la pena recuperar las interrogantes planteadas por de la Garza sobre el futuro del sindicalismo:

¿Hasta qué punto los sindicatos podrán mutar de organizaciones centradas en la contratación colectiva del salario, el empleo y las prestaciones económicas a otros de la producción con varias modalidades?; ¿De organismos que pactaban con los Estados y obtenían beneficios de esta manera para sus afiliados a formas más autónomas de participación política con las nuevas fuerzas sociales?; ¿De un sindicato centrado en la industria a otro que se introduzca en los nuevos servicios, en el empleo precario?; ¿De una organización con base nacional a otras globalizadas?; Las respuestas a estas cuestiones pueden ayudar a definir cuál puede ser el futuro de los sindicatos.<sup>74</sup>

## **2.2 El papel de los sindicatos en el sistema de relaciones industriales y la sociedad mexicana**

El sistema político posrevolucionario permitió que el grupo triunfante de la revolución mexicana estableciera una serie de acuerdos y arreglos para que la asignación autoritativa de valores fuera aceptada y apoyada por los principales actores políticos (individuales y colectivos). Ese arreglo incluyó a los trabajadores y sus organizaciones pues la élite gobernante definió el estatus de los sindicatos, los límites de su acción y la forma en la que garantizarían su monopolio de la

---

<sup>74</sup> *Ibíd.*, p. 13.

representación a cambio del apoyo al gobierno en turno y sus políticas. Tras la etapa de concepción y consolidación (de 1920 a 1940) y la de esplendor (1940-1976), el sistema político posrevolucionario llegó al último tramo del siglo XXI con el desgaste de uno de sus pilares fundamentales (el partido hegemónico) y el cuestionamiento de la estabilidad política.

A diferencia de la ruptura entre el sistema político porfirista y el posrevolucionario, la articulación de nuevos acuerdos y arreglos (que inició en 1977 con la apertura de espacios a los partidos de izquierda y en general para todos los partidos de oposición) no implicó la anulación o supresión inmediata de los dos pilares del sistema político posrevolucionario: la institución presidencial y el partido hegemónico. En cambio, en opinión de Soledad Loaeza, el proceso podría señalarse como la “fragmentación” del sistema político posrevolucionario más que su sustitución por uno distinto.<sup>75</sup>

Aunque no se trata del mismo sistema político que en los años cuarenta, tampoco se trata de uno nuevo. El concepto de “fragmentación” describe de manera clara la situación: algunos de los viejos arreglos del sistema político posrevolucionario subsisten aunque ya no en un esquema de estructuración jerárquica al presidente y al partido hegemónico; por otro lado, nuevas dinámicas (los gobiernos divididos y los gobiernos yuxtapuestos) y nuevos actores (nuevos movimientos sociales, organizaciones de la sociedad civil) plantean alternativas para la acción política tanto en el nivel de las instituciones y la representación partidista como en el de la acción y participación de los sindicatos o de los movimientos sociales organizados.

---

<sup>75</sup> Soledad Loaeza, “La metamorfosis del Estado: del jacobinismo centralizador a la fragmentación democrática”, en: Manuel Ordorica; Jean-Francois Prud’Homme (coords.), *Los grandes problemas de México. Edición abreviada*, Tomo IV: Política, México, D.F., El Colegio de México, Primera Edición, 2012, p. 184.

### 2.2.1 La configuración del sistema de relaciones industriales mexicano

El movimiento obrero fue un actor relevante desde el inicio de la Revolución Mexicana. El breve gobierno de Madero significó la restauración del orden constitucional de 1857. Este hecho propició que los sindicatos recuperaran las reivindicaciones de salarios más justos, jornadas laborales de ocho horas y semanas de trabajo de seis días. Aunque el gobierno ofreció mediar en los conflictos, la principal demanda obrera era “[...] el respeto a su derecho a negociar.”<sup>76</sup>

Fue Madero quien propuso y llevó a cabo la creación del primer Departamento del Trabajo (dependiente del Ministerio de Fomento) en 1912. En opinión de Marquez-Brachet, “[...] esta institución significó un primer paso hacía el mecanismo de conciliación y arbitraje, procedimiento que pronto se establecería, sirviendo alternativamente de mecanismo de apoyo de las demandas obreras y de control de estas.”<sup>77</sup>

Tras el breve gobierno de Madero y ante la usurpación de Huerta, el movimiento obrero, en especial la Casa del Obrero Mundial, se convirtió en un aliado clave de los constitucionalistas; primero para vencer a Huerta y luego para derrotar a Villa.<sup>78</sup> Cuando Carranza se confrontó con la Casa del Obrero Mundial, encarceló a sus dirigentes y disolvió la organización. Esta situación fue aprovechada por Álvaro Obregón para hacerse del apoyo de la naciente Confederación Revolucionaria de Obreros de México (CROM).

---

<sup>76</sup> Viviane Marquez-Brachet, *El pacto de dominación: Estado, clase y reforma social en México (1910-1995)*, México, D.F., El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos, 1996, p. 75.

<sup>77</sup> *Ibíd.*, p. 75.

<sup>78</sup> *Ibíd.*, p. 79.

Aunque hubo intentos por que la CROM monopolizara la representación de la clase obrera mexicana, en realidad el Presidente de la república intervenía como árbitro en las disputas obrero patronales en el marco de un sistema de relaciones industriales descentralizado y aún en formación; a veces intervenía a favor de la CROM, otras a favor de sindicatos distintos, en no pocas a favor de la patronal. Por esa razón, señala Marquez-Brachet, “[...] era imperativo para las autoridades centralizar mecanismos que contrarrestaran estas fuerzas centrífugas (las del federalismo), aunque sin distanciarse de la burguesía, y manteniendo el apoyo de la clase obrera.”<sup>79</sup>

El acuerdo entre el gobierno y el movimiento obrero, y con ello los primeros mecanismos de control sobre este último, se estableció durante el gobierno de Plutarco Elías Calles. Éste último otorgó a la CROM, y su dirigente Luis N. Morones, el control del Ministerio de Industria, Comercio y Trabajo.<sup>80</sup> En el mismo sentido, Calles sentó las bases para centralizar los asuntos laborales en el poder ejecutivo, en especial en la figura presidencial. Bajo su mandato, fue creado el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje que tenía la facultad de “[...] autorizar (o no) toda huelga y arbitrar en ella.”<sup>81</sup> También, por instrucción de Calles, en el mandato de Pascual Ortiz Rubio se aprobó el primer Código Federal del Trabajo en 1930.<sup>82</sup>

Merece una mención especial el hecho de que los patrones también se agruparon ante la acción del movimiento obrero y de los sindicatos. En 1928, fue constituida la Confederación Patronal de la República Mexicana;<sup>83</sup> en parte como respuesta patronal y en parte como exigencia del gobierno para dialogar con las organizaciones “cúpula” (patronales y obreras).

---

<sup>79</sup> *Ibíd.*, p. 93. El texto entre paréntesis es mío.

<sup>80</sup> *Ibíd.*, p. 36.

<sup>81</sup> *Ibíd.*, p. 97.

<sup>82</sup> *Ibíd.*, p. 98. El texto entre paréntesis es mío.

<sup>83</sup> *Ibíd.*, p. 98.

Para Marquez-Brachet, fue durante el gobierno de Lázaro Cárdenas que se terminó de modelar el “pacto de dominación” que subordinó a los sindicatos al control Estatal a cambio de prebendas y beneficios para los líderes y agremiados. En opinión de la autora, Cárdenas veía con buenos ojos la organización obrera y su lucha por mejores condiciones de trabajo pero para que esta tuviera éxito debía encuadrarse en una organización de masas más amplia: el Partido de la Revolución Mexicana (PRM).

El Partido Nacional Revolucionario (PNR) había cumplido ya su tarea como arena para dirimir las diferencias de la “familia revolucionaria”; el siguiente paso era transitar hacia una organización de masas que incorporara a todos los sectores sociales, en especial a aquellos que cobraron especial relevancia durante la etapa revolucionaria. En este sentido, Marzquez-Brachet afirma que:

El apoyo campesino, obrero y militar, más que las coaliciones de carácter personal entre caudillos de la Revolución, se convirtió en la base del poder presidencial: los campesinos fueron incorporados a la Confederación Nacional Campesina (CNC), mientras que los obreros ingresaron a la Confederación de Trabajadores de México (CTM) bajo la dirección de Vicente Lombardo Toledano.<sup>84</sup>

### **a) Elementos del sistema de relaciones industriales mexicano**

Graciela Bensusán y Kevin J. Middlebrook sostienen que de 1910 a 1920, “[...] los líderes políticos que buscaban mediar la participación de los trabajadores en los asuntos nacionales forjaron arreglos jurídicos y administrativos para regular las relaciones sociales de producción capitalista.”<sup>85</sup> Estos arreglos permitieron a la élite

---

<sup>84</sup> *Ibíd.*, p. 103. Véase también: Graciela Bensusán, Kevin J. Middlebrook, *Sindicatos y política en México: cambios, continuidades y contradicciones*, (Traducción de Lucrecia Orensanz), México, FLACSO México – UAM Xochimilco – CLACSO, 2013, p. 24.

<sup>85</sup> *Ibíd.*, p. 23.

gobernante el control sobre la clase trabajadora en áreas como su capacidad de movilización, la articulación de sus demandas y la restricción en el número de organizaciones reconocidas por el Estado. La élite política surgida de la revolución mexicana fungió como la élite industrializadora. De esta manera, la alianza del movimiento obrero con el gobierno no solo se tradujo en apoyo frente a facciones enemigas sino en apoyo a su política industrializadora.

También es importante señalar que el sistema de relaciones industriales diseñado en las décadas de 1920 y 1930 fue uno de los soportes del modelo de desarrollo económico “[...] basado en la sustitución de importaciones cuyo objetivo fue satisfacer la demanda nacional de bienes de consumo y productos intermedios de fabricación nacional en lugar de importaciones extranjeras.”<sup>86</sup> Bensusán y Middlebrook no dejan de advertir que este modelo de desarrollo económico (vigente hasta finales de los años setenta) y la autonomía del gobierno para tomar decisiones en esa materia, fueron posibles por “Las restricciones jurídicas y administrativas sobre distintas formas de participación obrera (especialmente las negociaciones colectivas y las huelgas), en combinación con el apoyo seguro de la Confederación de Trabajadores de México (CTM) y otras organizaciones obreras “oficiales” [...]”<sup>87</sup>

Los autores señalan que: “Dada su importancia, los líderes revolucionarios que buscaban consolidar su control político y poner en marcha las agendas sociales y económicas de la Revolución se vieron obligados a adoptar estrategias innovadoras ante los sindicatos.”<sup>88</sup> A continuación, enlistamos esos elementos “novedosos” que caracterizaron al sistema de relaciones industriales posrevolucionario:<sup>89</sup>

---

<sup>86</sup> *Ibid.*, p. 42.

<sup>87</sup> *Ibid.*, p. 42.

<sup>88</sup> *Ibid.*, pp. 31-32.

<sup>89</sup> *Ibid.*, pp. 32-40.

- I. La creación de las “reglas” (artículo 123 constitucional, Ley Federal del Trabajo)<sup>90</sup> e instituciones públicas (Departamento del Trabajo, Juntas de Conciliación)<sup>91</sup> para la constitución y funcionamiento del sistema de relaciones industriales y que legitimaron la participación del Estado como árbitro en las relaciones obrero-patronales.
  
- II. El control directo y centralizado de los asuntos laborales en sectores estratégicos quedó en manos del poder ejecutivo (a través de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje) y del Congreso de la Unión (que era la única instancia con facultades para legislar en materia laboral). Estos controles permitieron que el ejecutivo pudiera frenar o abrir el paso a las demandas obreras según las necesidades del momento; en los hechos, una legislación que incluía y protegía los derechos laborales fue acotada por los controles impuestos a su ejercicio
  
- III. El corporativismo<sup>92</sup> como elemento característico del control sobre las organizaciones obreras.

---

<sup>90</sup> También puede verse esta característica en lo descrito por Xelhuanzi en: María Xelhuanzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, México, Fundación Friedrich Ebert, Representación en México, primera edición, 2006, p. 20.

<sup>91</sup> María Xelhuanzi coincide con Bensusán y Middlebrook al afirmar que las Juntas de Conciliación se convirtieron en instituciones de control sindical. Sin embargo, Xelhuanzi hace énfasis en el papel de las Juntas Locales más que en la Federal. Para la autora, las juntas Locales se convirtieron en “[...] bastiones de poder y control de los gobernadores y de los grupos locales y regionales de poder económico y político [...]”. *Ibid.*, p. 19.

<sup>92</sup> Sobre el concepto de corporativismo, véase: Phillipe C. Schmitter, “¿Continúa el siglo del corporativismo?”, en: Rigoberto Ocampo Alcantar (Comp.) *Teoría del neocorporativismo. Ensayos de Phillipe C. Schmitter*. México, U de G, 1992, p. 40. Para Schmitter “El corporativismo puede ser definido como un sistema de representación de intereses en el cual las unidades constitutivas se organizan en un limitado número de categorías singulares, compulsorias (*del inglés “compulsory”, que se refiere a la obligatoriedad de la membresía*), no concurrentes (*del inglés “concurrent” que se refiere a que no están al mismo nivel, no competitivas*), ordenadas jerárquicamente y diferenciadas funcionalmente, reconocidas y autorizadas (si no es que creadas) por el Estado, y a las que se les concede un explícito monopolio de la representación dentro de sus respectivas categorías a cambio de observar ciertos controles en la selección de sus líderes y en la articulación de sus demandas y apoyos.” El texto entre paréntesis es mío.

Entre las expresiones “corporativas” del control podemos mencionar: la firma de contratos colectivos sin la aprobación de las bases y solo con el reconocimiento del gobierno como garantía, el monopolio de la representación obrera en manos de las centrales “oficiales” para la integración de órganos tripartitos (Comisión Nacional de Salarios Mínimos, Juntas de Conciliación y Arbitraje), el reconocimiento de un solo sindicato titular del contrato colectivo de trabajo, las cláusulas de exclusión por ingreso y por separación que garantizaban la afiliación obligatoria de todos los trabajadores,<sup>93</sup> y la concentración del poder en la figura del secretario general.

#### IV. Los controles administrativos para la creación y funcionamiento de los sindicatos.<sup>94</sup>

Para poder negociar un contrato colectivo y que este tenga validez ante la autoridad, un sindicato debe registrarse primero ante la autoridad correspondiente (Junta Local de Conciliación y Arbitraje o ante el Registro Federal de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social). Como bien señalan Bensusán y Middlebrook, “[...] los procedimientos de registro son bastante directos, pero en la práctica están sujetos a enormes demoras administrativas, arbitrariedades y mecanismos de influencia política.”<sup>95</sup> Además del registro, los sindicatos están obligados a informar a la autoridad de los cambios en las directivas y estos solo surten efecto cuando ella los avala. Por otro lado, una huelga puede llevarse a cabo pero, si la autoridad evalúa que no cumple con los requisitos que establece la ley, puede ser declarada como “inexistente”.

---

<sup>93</sup> En la actualidad, estas cláusulas son inconstitucionales. Véase: Graciela Bensusán, Kevin J. Middlebrook, *Sindicatos y política en México: cambios, continuidades y contradicciones*, op. cit., p. 35.

<sup>94</sup> También Xelhuanzi señala algunos mecanismos que restringen el ejercicio de los derechos laborales, entre ellos, la libertad de asociación, el derecho de huelga y el derecho a la negociación colectiva. María Xelhuanzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., p. 20.

<sup>95</sup> Graciela Bensusán, Kevin J. Middlebrook, *Sindicatos y política en México: cambios, continuidades y contradicciones*, op. cit., p. 35.

- V. Un último ejemplo de control administrativo sobre los sindicatos es la separación entre trabajadores de empresas privadas y trabajadores del sector público; los primeros se rigen por el apartado A del artículo 123 constitucional (y la Ley Federal del Trabajo) y los segundos por el apartado B (y la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado). Las instituciones encargadas de la impartición de justicia laboral en el primer caso son las Juntas de Conciliación y Arbitraje (locales o la Federal) y en el segundo el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje.
- VI. Vinculación al partido en el poder.

Desde su vinculación con Calles, pero sobre todo desde su incorporación al PRM (y su sucesor, el PRI), el movimiento obrero “oficialista” ha dependido de la vinculación al partido en el poder para hacerse de recursos y obtener posiciones de poder. Bensusán y Middlebrook resaltan que

[...] la CTM también se beneficiaba ocasionalmente de que el gobierno aplicara la fuerza contra sus rivales sindicales, y dependía del predominio abrumador del PRI en el ámbito electoral para colocar a sus candidatos a cargos de elección popular, mediante los cuales sus dirigencias obtenían oportunidades tanto de movilidad política ascendente como de ganancias materiales (a menudo ilícitas).<sup>96</sup>

- VII. Uso clientelar de los recursos públicos.<sup>97</sup>

---

<sup>96</sup> Graciela Bensusán, Kevin J. Middlebrook, *Sindicatos y política en México: cambios, continuidades y contradicciones*, (Traducción de Lucrecia Orensanz), México, FLACSO México – UAM Xochimilco – CLACSO, 2013, pp. 38.

<sup>97</sup> Por clientelismo entendemos: “[...] el intercambio de bienes y servicios por apoyo político y votos.”, en una relación informal de poder [...] entre dos personas o grupos socialmente desiguales o dos grupos.”. Véase: Barbara Schröter, “Clientelismo político: ¿existe el fantasma y cómo se viste?”, *Revista Mexicana de Sociología* 72, núm. 1, México, D.F., UNAM-IIS, enero- marzo 2010, p. 142.

Las organizaciones obreras aliadas al gobierno se han beneficiado de programas sociales, créditos de vivienda (INFONAVIT), créditos de consumo (FONACOT), la ya mencionada presencia en órganos tripartitos en la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI)<sup>98</sup>, en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y en la Comisión Nacional para la Participación de los trabajadores en el Reparto de Utilidades.<sup>99</sup>

VIII. Controles sobre la articulación de las demandas y la movilización de los trabajadores.

Los elementos anteriormente descritos “[...] establecieron los parámetros *de jure* y *de facto* para la acción obrera.”<sup>100</sup> En esencia, las dirigencias de los sindicatos se preocuparon más por mantener el reconocimiento estatal que por construir el apoyo de las bases. En este sentido, la acción sindical se redujo la mayoría de las veces a apoyar las políticas gubernamentales y a contener las demandas de las bases.

IX. En el sistema de relaciones industriales mexicano, los sindicatos se convirtieron en un instrumento de control político y económico sobre los trabajadores. Lo anterior vale tanto para las demandas obreras a nivel de fábrica (capacidad de negociar y presionar al patrón) como a un nivel social más amplio (capacidad de acceder a espacios de representación en el Congreso de la Unión o en otros cargos públicos).

Para Bensusán y Middlebrook, los elementos característicos de la relación entre los sindicatos y el Estado van más allá de su vinculación a los gobiernos posrevolucionarios. Por esa razón, los autores afirman que los mecanismos de

---

<sup>98</sup> Véase también: María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., p. 21.

<sup>99</sup> Graciela Bensusán, Kevin J. Middlebrook, *Sindicatos y política en México: cambios, continuidades y contradicciones*, op. cit., p. 38.

<sup>100</sup> *Ibíd.*, p. 39.

control sobre el movimiento obrero no fueron destruidos por la modernización económica autoritaria (que inició en la década de los ochenta) ni por la liberalización política (que trajo la alternancia en la presidencia). En lugar de eso, los autores plantean que los controles estatales sobre los sindicatos fueron utilizados para conservar la autonomía del gobierno en las decisiones económicas (no tuvo que consultar al movimiento obrero sobre la apertura económica, salvo a las centrales obreras “oficiales”) y que esos mismos controles también fueron útiles para los gobiernos panistas de Vicente Fox y Felipe Calderón y para el nuevo gobierno priista de Enrique Peña Nieto.<sup>101</sup>

Aunque los controles sobre los sindicatos no fueron afectados por los cambios económicos y políticos, su capacidad para conseguir beneficios para sus agremiados si lo fue. Con la privatización de las empresas públicas, las relaciones obrero patronales se vieron afectadas, casi siempre, en perjuicio de los trabajadores. Por otro lado, en el sector privado (con el respaldo del gobierno) “[...] las compañías despidieron personal, recortaron salarios y prestaciones y buscaron aumentar la productividad modificando los términos contractuales y redefiniendo las prácticas laborales. En general, endurecieron su oposición a la influencia de los sindicatos en los procesos de producción y a la propia sindicalización.”<sup>102</sup> Todos estos cambios en las relaciones obrero – patronales y en la capacidad de los sindicatos para conseguir beneficios para sus miembros sucedieron sin que la legislación laboral fuera modificada. Apenas en el 2012, a meses de dejar el poder, Felipe Calderón envió una iniciativa preferente al Congreso de la Unión que modificó la legislación laboral.

El sistema de relaciones industriales mexicano tiene un carácter oligárquico, tutelar y corporativo. La élite revolucionaria fue a la vez élite política y élite económica industrializadora. Es esa misma élite la responsable de establecer las alianzas que

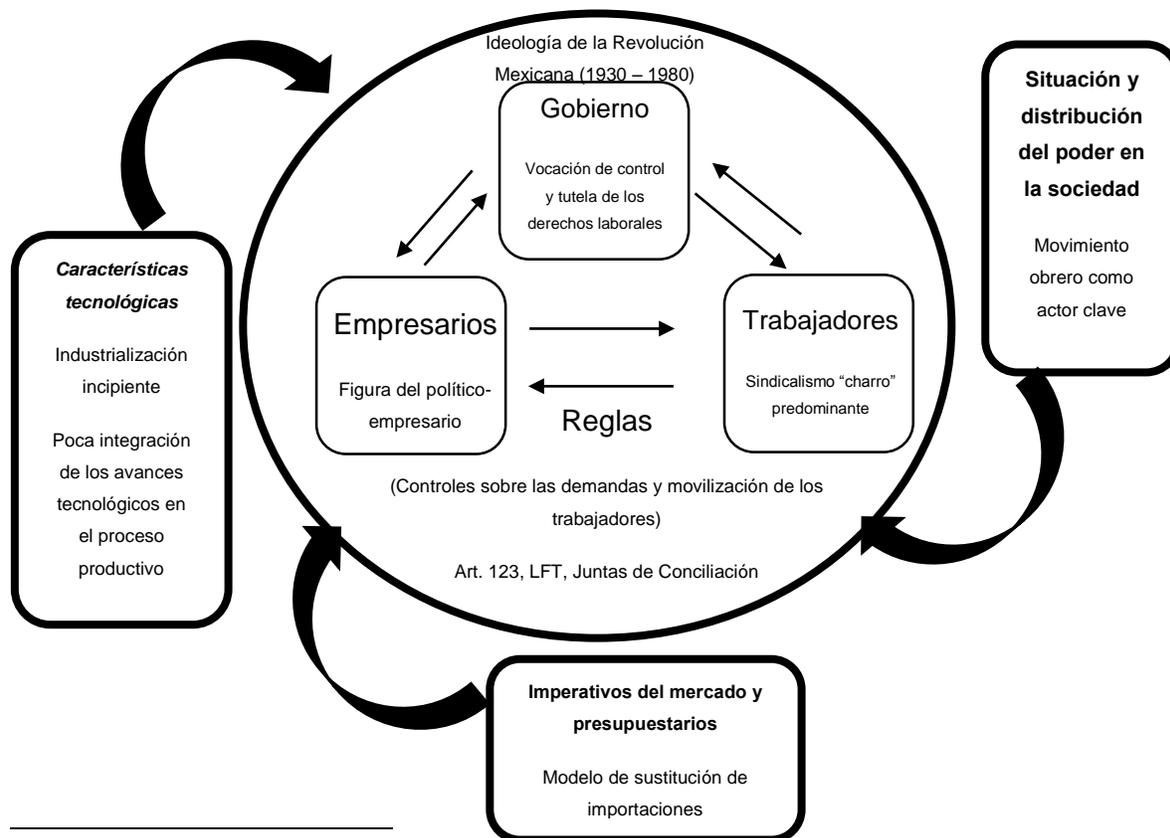
---

<sup>101</sup> *Ibid.*, p. 40.

<sup>102</sup> *Ibid.*, p. 46.

incorporaron al movimiento obrero como uno de los pilares del sistema político mexicano y del Estado Mexicano; es ese sistema de relaciones y alianzas lo que permitió a la élite gobernante el diseño de un sistema laboral donde los participantes (trabajadores y empresarios) estuvieran sometidos a mecanismos de control incluidos en la legislación laboral (Artículo 123 constitucional, Ley Federal del Trabajo) y a otros sustentados en el papel de las instituciones públicas del trabajo (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Juntas de Conciliación y Arbitraje). Con el pasar del tiempo, los mecanismos de control sobre los sindicatos se perfeccionaron hasta llegar a la simulación de relaciones obrero – patronales, la simulación de la negociación, la simulación de la contratación y la simulación de la vida sindical. Esto es lo que representan los Sindicatos de Protección Patronal como expresión más acabada del corporativismo sindical mexicano. El siguiente esquema pretende representar gráficamente al sistema de relaciones industriales mexicano de 1930 a 1980:

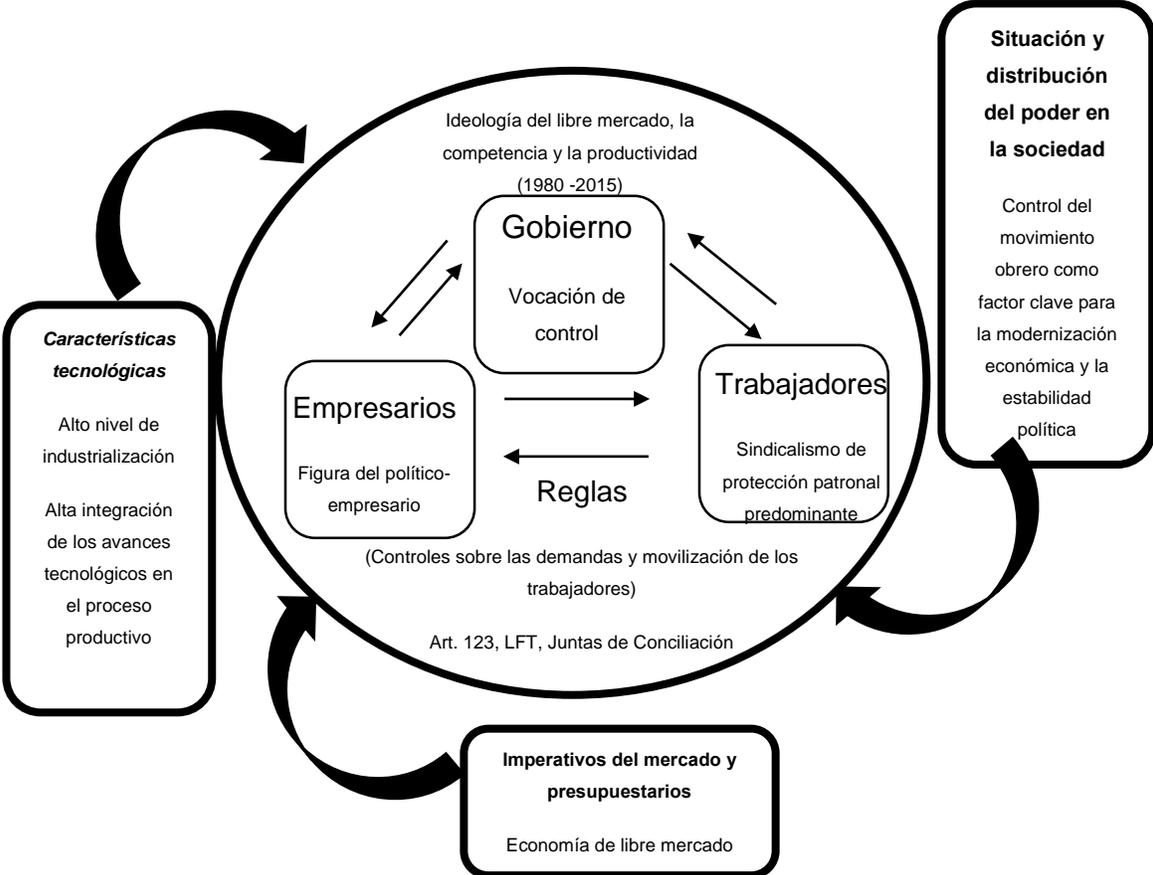
Esquema 6 El sistema de relaciones industriales y su contexto (1930 – 1980)<sup>103</sup>



<sup>103</sup> Elaboración propia

Como complemento del esquema anterior, a continuación presentamos un esquema del sistema de relaciones industriales después de la modernización económica (cambio de modelo de desarrollo económico) iniciada en los años ochenta:

*Esquema 7 El sistema de relaciones industriales y su contexto (1980 - 2015)<sup>104</sup>*



El que haya pocas diferencias entre el sistema de relaciones industriales posrevolucionario y el actual no es un asunto fortuito; en cambio, la coincidencia en la vocación de control y las reglas como mecanismos para el para control de las demandas y la movilización de los trabajadores dieron lugar a tipos específicos de sindicatos; de esto nos ocuparemos en el siguiente subapartado.

<sup>104</sup> Elaboración propia.

## **2.3 El sindicalismo mexicano contemporáneo**

El propósito de este apartado es la exposición de los rasgos característicos del sindicalismo mexicano desde su diseño en la etapa posrevolucionaria (1910–1940).

### **2.3.1 Elementos estructurales del sindicalismo mexicano**

María Xelhuanzi afirma que “La situación actual del sindicalismo en México es producto de un largo y complejo proceso histórico de más de un siglo de desarrollo, a lo largo del cual se han configurado sus características y su ubicación peculiar en el contexto internacional.”<sup>105</sup>

Para desarrollar su propuesta, la autora ubica al sindicalismo mexicano como parte del sistema laboral (que a lo largo de este trabajo hemos denominado sistema de relaciones industriales) y a este como parte del sistema político y del sistema económico; todos los elementos anteriores, a decir de Xelhuanzi, forman parte del “[...] ensamble de relaciones sociales que conforman al Estado.”<sup>106</sup>

Para la autora, es importante destacar los factores estructurales del sistema de relaciones industriales mexicano como punto de partida para señalar las particularidades del sindicalismo mexicano. Sin embargo, este punto ya lo desarrollamos en el apartado anterior. Por esa razón, nos dedicaremos ahora a señalar los elementos distintivos del sindicalismo mexicano.

---

<sup>105</sup> María Xelhuanzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., p. 13.

<sup>106</sup> *Ibíd.*, p. 13.

I. El sindicalismo mexicano se configuró dentro del sistema político revolucionario y posrevolucionario

En el apartado sobre el sistema de relaciones industriales señalamos la importancia de conocer si los sindicatos surgían antes, a la par o después de un movimiento revolucionario; también destacamos el papel que juegan las élites políticas e industrializadoras en el desarrollo del sistema de relaciones industriales y del sindicalismo. En opinión de Xelhuantzí, este es un factor clave para entender los modelos de sindicalismo construidos durante y después de la Revolución mexicana.

Para la autora, los grupos oligárquicos diseñaron desde el poder los modelos de sindicalismo bajo los principios de intervención, tutela y control. Además, para cuando los trabajadores salían del esquema diseñado para ellos, el gobierno en turno disponía de mecanismos de sometimiento y represión. Uno de esos mecanismos de sometimiento fue y es la coparticipación de los dirigentes sindicales “[...] de dicho poder (el de los grupos oligárquicos), en lo político y lo económico.”<sup>107</sup>

Por último, esos mecanismos de control y sometimiento tenían dos funciones adicionales: en primer lugar, garantizar altos márgenes de ganancia y acumulación a los capitalistas, y en segundo lugar, debilitar la autonomía sindical.

II. Los grupos oligárquicos político-económicos han influenciado el desarrollo del sindicalismo mexicano

En opinión de María Xelhuantzi:

---

<sup>107</sup> *Ibíd.*, p. 14.

Llama la atención como, no obstante haber existido diferencias e incluso rupturas en el interior y entre los grupos que han integrado la oligarquía político-económica mexicana, sus acuerdos y visiones comunes en materia laboral han prevalecido y, en más de un sentido, los han mantenido cohesionados [...] <sup>108</sup>

La autora destaca la figura del político-empresario como el “prototipo” del miembro de la oligarquía antes mencionada. Esta figura conjuga la utilización del poder económico con la del poder político. Se trata de personajes que se han modelado y se han beneficiado del modelo laboral mexicano. En opinión de Xelhuanzi, “La perversa vinculación entre política y dinero en el subsistema laboral es sin duda la más antigua, la más autoritaria, la más compleja y la más resistente dentro del sistema político mexicano.” <sup>109</sup>

### III. La vocación de control y de intervención patronal y gubernamental

La figura del político-empresario se complementa con la vocación de control e intervención en los asuntos sindicales. Xelhuanzi afirma que: “El sindicalismo mexicano se desarrolla dentro de un contexto general de instituciones del trabajo diseñadas y controladas por los grupos de la oligarquía, lo que ha minimizado y acotado la función regulatoria de los sindicatos [...]” <sup>110</sup> En especial, la autora resalta la debilidad de la negociación colectiva como una de las características del sindicalismo mexicano y también como consecuencia de la vocación de control e intervención gubernamental y patronal.

### IV. Los modelos de sindicalismo diseñados desde el poder gozan de protección y ventajas gubernamentales

---

<sup>108</sup> *Ibíd.*, p. 15.

<sup>109</sup> *Ibíd.*, p. 15.

<sup>110</sup> *Ibíd.*, p. 15.

Xelhuantzi sostiene que el diseño de las instituciones públicas del trabajo y del sistema laboral en su conjunto, han permitido que se formen y operen sindicatos a gusto del gobierno y de los patrones. A decir de la autora, el sindicalismo de protección patronal es el ejemplo más claro y perverso de los modelos sindicales diseñados, patrocinados, protegidos y controlados desde el poder.

V. Mecanismos e instituciones adicionales para reforzar el control sobre el movimiento sindical

Además de los mecanismos de control propios del sistema de relaciones industriales, Xelhuantzi señala que la oligarquía político-económica se valió de recursos adicionales para someter a las organizaciones de trabajadores. Para la autora, el mecanismo más importante de este tipo fue la vinculación subordinada entre sindicatos y partidos políticos.

Si queremos ser más precisos, podríamos afirmar que se trata de la vinculación subordinada entre los sindicatos y el partido hegemónico (PNR, PRM, PRI). Esta vinculación no desapareció con los gobiernos de la alternancia (2000-2012) y más bien fue utilizada de nueva cuenta para mantener el esquema de control sobre los trabajadores.

En este contexto, no es casual que Xelhuantzi enfatice que “El poder sindical en México se ha sustentado más en la vinculación con el poder gubernamental y partidista, que en el poder que nace de la movilización, de la autonomía y de la democracia sindical, y ayuda también a entender mejor los mecanismos de control sobre algunos dirigentes sindicales.”<sup>111</sup>

VI. El corporativismo como concepto definitorio del sistema laboral y del sindicalismo mexicano

---

<sup>111</sup> *Ibíd.*, p. 17.

En este punto, Xelhuanzi coincide con lo señalado en su momento por Bensusán y Middlebrook en el apartado del sistema de relaciones industriales mexicano. María Xelhuanzi señala que:

[...] en general, el corporativismo se caracteriza por: a) controles sobre la ciudadanía; b) existencia de unidades monopolistas de representación social y de negociación sujetas a múltiples mecanismos de caución y condicionamiento (en el caso de México, la política de registros sindicales es un rasgo indiscutible de corporativismo clásico); c) adhesión forzosa o forzada de los individuos a las organizaciones reconocidas y filtradas por los mecanismos de control desde el poder; d) sanciones coercitivas (represión y violencia, entre otras); estructuras jerárquicas y autoridad organizativa (presencia de la autoridad en la organización social), y f) adoctrinamiento de interés.<sup>112</sup>

## VII. La autonomía y la democracia han sido la bandera de lucha del sindicalismo independiente

Los sindicatos mexicanos surgidos a la par y después de la revolución no pueden explicarse sin atender a los rasgos enlistados hasta ahora. Los grupos oligárquicos han influenciado el desarrollo del sindicalismo mexicano para controlarlo e intervenirlo a su antojo; además de esto, el diseño de modelos sindicales a modo ha requerido del acceso a protección y ventajas con la complicidad de los gobiernos en turno; por último, la relación estrecha y subordinada entre los sindicatos y el partido en el poder termina por configurar al sindicalismo mexicano del siglo XX como un sindicalismo de carácter predominantemente corporativo.

---

<sup>112</sup> *Ibíd.*, p. 18. Sobre el concepto de corporativismo, véase: Phillipe C. Schmitter, “¿Continúa el siglo del corporativismo?”, en: Rigoberto Ocampo Alcantar (Comp.) *Teoría del neocorporativismo. Ensayos de Phillipe C. Schmitter. Op. cit.*, p. 40.

Por lo anterior, Xelhuantzi señala que “La autonomía ha sido [...] la más difícil y tal vez la más importante de las luchas que históricamente han tenido que librar los sindicatos en México.”<sup>113</sup> En opinión de la autora, la pluralidad del sindicalismo se redujo a la mínima expresión como consecuencia de los controles sobre éste. En ese sentido, la lucha por la autonomía y la democracia en el sindicalismo mexicano es entonces la lucha por la construcción de un sistema de relaciones industriales y un sindicalismo distinto al que fue diseñado desde el poder.

### 2.3.2 Tipología del sindicalismo mexicano<sup>114</sup>

A pesar de la tendencia hacia la uniformidad (impulsada por la oligarquía político-económica), el sindicalismo mexicano está lejos de ser un territorio homogéneo. Por esa razón, María Xelhuantzi desarrollo una tipología del sindicalismo mexicano. Esta tipología no se construyó a partir de criterios jurídicos (enlistados en el artículo 360 de la Ley Federal del Trabajo) sino a partir de “[...] criterios cualitativos articulados comparativamente en torno de los fenómenos de autonomía y control que son fundamentales para entender no solo el pasado y el presente, sino también las proyecciones y los retos del sindicalismo en México.”<sup>115</sup>

Con esta propuesta, Xelhuantzi plantea tres categorías para clasificar a los sindicatos mexicanos de acuerdo al grado de control o autonomía, no en cualquier

---

<sup>113</sup> María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., p. 18.

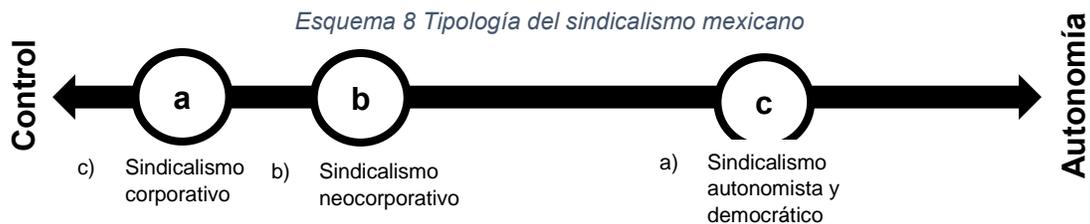
<sup>114</sup> Xelhuantzi desarrolla la tipología en dos textos. El primero es: María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit. pp. 13-38 (en especial en pp. 32-35). El segundo texto es: María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato de protección?”, en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, et. al, *Contratación colectiva de protección en México. Informe a la Organización Regional Interamericana de Trabajadores (ORIT)*, México, Universidad Nacional Autónoma de México/Instituto de Investigaciones Económicas, primera edición, 2007, pp. 97-120.

<sup>115</sup> María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., p. 33.

aspecto sino con relación al ejercicio de la negociación colectiva como función sustantiva de los sindicatos.

- a) Sindicalismo corporativo
- b) Sindicalismo neocorporativo
- c) Sindicalismo autonomista y democrático

Si ubicamos en una línea continua estos tres tipos, las cosas quedarían como sigue:



### a) **Sindicalismo corporativo**

Este tipo de sindicatos tiene las siguientes características:

- Subordinación al gobierno, patrones y partidos políticos
- Sindicalismo con alto nivel de control (institucional, legal, político)

Entre los sindicatos corporativos, Xelhuantzi identifica cuatro subtipos:

Tabla 3 Subtipos de sindicalismo corporativo<sup>116</sup>

<b>Control</b>		<b>Control Alto/Medio</b>	
<b>Sindicalismo de protección patronal</b>	<b>Sindicalismo blanco</b>	<b>Sindicalismo subordinado<sup>117</sup></b>	<b>Charrismo sindical<sup>118</sup></b>
<b>Control alto</b>	<b>Control alto</b>	<b>Control alto/medio</b>	<b>Control alto/medio</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surge como un sindicalismo regional (Estado de México) que se extendió a todo el país, en particular, desde el periodo de Arsenio Farrel Cubillas al frente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sindicalismo regional predominante en el estado de Nuevo León</li> <li>- Surge a iniciativa de los patrones para contener el avance de otras corrientes sindicales</li> <li>- Niega la diferencia de intereses entre patrones y trabajadores. Es de carácter colaboracionista<sup>119</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sindicalismo predominante en la industria maquiladora</li> <li>- Negociación y contratación colectiva mínima</li> <li>- Unilateralidad laboral</li> <li>- Flexibilidad alta</li> <li>- Derechos y prestaciones en los mínimos de la ley</li> <li>- Control laboral y control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Abandono del ámbito productivo (negociación colectiva débil, lenguaje contractual simple)</li> <li>- Centralización excesiva de la vida sindical (el poder recae en la figura de un/a líder)</li> <li>- El sustento del poder de los dirigentes es su relación</li> </ul>

<sup>116</sup> Elaboración propia con base en las clasificaciones hechas por la autora en: María Xelhuanzi López, "El sindicalismo mexicano contemporáneo", en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI, op. cit.*, pp. 13-38 (en especial en pp. 32-35). Y también en: María Xelhuanzi López, "¿Qué es un contrato de protección?", en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, et. al, *Contratación colectiva de protección en México, op. cit.*, pp. 97-120.

<sup>117</sup> Este subtipo aparece en el texto: María Xelhuanzi López, "¿Qué es un contrato de protección?", en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, et. al, *Contratación colectiva de protección en México, op. cit.*, pp. 97-120. Sin embargo, no aparece en el texto: María Xelhuanzi López, "El sindicalismo mexicano contemporáneo", en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI, op. cit.*, pp. 13-38 (en especial en pp. 32-35).

<sup>118</sup> Aquí tomamos como equivalentes los tipos sindicales "Charrismo sindical" utilizado en: María Xelhuanzi López, "El sindicalismo mexicano contemporáneo", en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI, op. cit.*, pp. 13-38 (en especial en pp. 32-35); y el de "Sindicalismo charro 2" de control alto/medio utilizado en: María Xelhuanzi López, "¿Qué es un contrato de protección?", en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, et. al, *Contratación colectiva de protección en México, op. cit.*, pp. 97-120.

<sup>119</sup> Como veremos en el apartado 2.4.1 (La crisis del movimiento sindical en los Estados Unidos y el resurgimiento del modelo de organización), la "ideología de la cooperación" o "cooperacionismo" niega la existencia de intereses distintos (entre patrón y trabajadores) y solo busca que los trabajadores pongan en

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Negociación y contratación colectiva inexistentes (contratos suscritos a espaldas de los trabajadores)</li> <li>- Unilateralidad laboral</li> <li>- Flexibilidad salvaje</li> <li>- Derechos y prestaciones en algún punto por debajo de los mínimos de ley</li> <li>- Control laboral más importante que el control político</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiliación forzada y forzosa</li> <li>- Negociación y contratación colectiva mínima</li> <li>- Unilateralidad laboral</li> <li>- Flexibilidad alta</li> <li>- Derechos y prestaciones en algún punto por debajo de los mínimos de la ley</li> <li>- Control laboral y control político en equilibrio</li> </ul>	<p>político en equilibrio</p>	<p>(subordinada) con el gobierno y los patrones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasa o nula vida sindical (participación de las bases en las actividades sindicales)</li> <li>- Fuerte influencia de los partidos políticos y subordinación a éstos</li> <li>- Sindicalización forzada (bajo coerción) y forzosa (con la amenaza de aplicar la cláusula de exclusión por ingreso)<sup>120</sup></li> <li>- Negociación y contratación colectiva mínima</li> <li>- Bilateralidad baja</li> <li>- Rigidez laboral</li> <li>- Derechos y prestaciones en algún punto por arriba de los mínimos de la ley</li> <li>- Control político más importante</li> </ul>
---	--	-------------------------------	--

marcha medidas que fueron ya discutidas por la empresa. En la línea argumentativa de Xelhuantzi, al negar la existencia de intereses contrapuestos, el sindicalismo blanco niega la posibilidad de la negociación colectiva que precisamente se sustenta en este supuesto.

<sup>120</sup> Es decir, la necesidad de que los trabajadores se afilien al sindicato para poder ser contratados.

			que el control laboral - Alta partidización de la vida sindical
--	--	--	--

## b) Sindicalismo neocorporativo<sup>121</sup>

Este tipo de sindicatos tiene las siguientes características:

- Sindicalismo altamente controlado y controlable por su dependencia del gobierno, de los patrones y de los partidos políticos
- Utilización de lenguaje “innovador” y un discurso crítico al mismo tiempo que continúa con prácticas corporativas
- Se posiciona como el impulsor y a la vez beneficiario de la puesta en marcha de políticas públicas (por ejemplo, la educación)
- Negociación y contratación colectiva media/alta
- Bilateralidad media/baja
- Derechos y prestaciones por arriba de los mínimos de ley
- Control político y control laboral en equilibrio

## c) Sindicalismo autonomista

Este tipo de sindicatos tiene las siguientes características:

- Reconoce, cuestiona y denuncia los mecanismos de control y subordinación sobre los sindicatos descritos hasta ahora

---

<sup>121</sup> Aquí tomamos como equivalentes los tipos sindicales “sindicalismo neocorporativo” descrito en: María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI, op. cit.*, pp. 13-38 (en especial en pp. 32-35, y el de “sindicalismo charro 2” de control medio utilizado por la autora en: María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato de protección?”, en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, *et. al, Contratación colectiva de protección en México, op. cit.*, pp. 97-120.

- Se propone combatir dichos controles
- Busca la autonomía sindical con respecto al gobierno, los patrones y los partidos políticos

Xelhuantzi ubica tres tipos sindicales en la zona de autonomía. El último de ellos es un tipo ideal que “[...] supone un nuevo diseño institucional [...]”<sup>122</sup>

Tabla 4 Subtipos de sindicalismo autonomista<sup>123</sup>

Autonomía		Autonomía alta	
Sindicalismo autonomista <sup>124</sup> (independiente tradicional)	Sindicalismo autonomista y democrático <sup>125</sup> (independiente renovador)	Tipo ideal solo posible en un nuevo diseño institucional	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantea la lucha contra el corporativismo y su prioridad es la autonomía sindical</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantea la lucha contra el corporativismo</li> <li>- La democracia sindical es parte de su acción</li> <li>- Práctica en su vida interna el voto universal,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonomía del gobierno y de los patrones</li> <li>- Legislación laboral precisa y no discrecional</li> </ul>	

<sup>122</sup> *Ibid.*, p. 120.

<sup>123</sup> Elaboración propia con base en las clasificaciones hechas por la autora en: María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., pp. 13-38 (en especial en pp. 32-35). Y también en: María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato de protección?”, en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, et. al, *Contratación colectiva de protección en México*, op. cit., pp. 97-120.

<sup>124</sup> Aquí tomamos como equivalentes los tipos sindicales “sindicalismo autonomista” descrito en: María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., pp. 13-38 (en especial en pp. 32-35, y el de “sindicalismo independiente tradicional” utilizado por la autora en: María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato de protección?”, en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, et. al, *Contratación colectiva de protección en México*, op. cit., pp. 97-120.

<sup>125</sup> Aquí tomamos como equivalentes los tipos sindicales “sindicalismo autonomista y democrático” descrito en: María Xelhuantzi López, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: Inés González Nicolás (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, op. cit., pp. 13-38 (en especial en pp. 32-35, y el de “sindicalismo independiente renovador” utilizado por la autora en: María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato de protección?”, en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, et. al, *Contratación colectiva de protección en México*, op. cit., pp. 97-120.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Negociación y contratación colectiva media/alta</li> <li>- Bilateralidad media/alta</li> <li>- Flexibilidad pactada (alta, media, baja)</li> <li>- Derechos y prestaciones por arriba de la ley</li> <li>- Control laboral y político bajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>directo y secreto (elección de dirigentes, asambleas, etcétera).</li> <li>- Negociación colectiva alta, evolucionada y dinámica</li> <li>- Bilateralidad alta</li> <li>- Flexibilidad pactada (alta, media, baja)</li> <li>- Derechos y prestaciones muy por arriba de los de la ley</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sus relaciones con los partidos no son de sometimiento ni subordinación</li> <li>- Negociación colectiva directa y dinámica</li> </ul>
--	---	---

### 2.3.3 Los sindicatos y contratos colectivos de protección patronal

A estas alturas, el desarrollo del capítulo nos permite contar con un panorama general del sindicalismo mexicano y su ubicación en el sistema de relaciones industriales y el sistema político del mismo país. Como señalamos más arriba, el sindicalismo mexicano ha sido fuertemente influenciado por los intereses de los grupos oligárquicos, tanto los revolucionarios como por los posrevolucionarios y los contemporáneos.

En particular, nos interesa señalar aquí que el modelo “preferido” por los grupos político-empresariales contemporáneos es el de los sindicatos de protección patronal, es decir, el tipo sindical sometido a los niveles más altos de control y cuyo objetivo es “[...] la celebración, mantenimiento y gestión de contratos de protección.”<sup>126</sup>

---

<sup>126</sup> *Ibid.*, p. 99.

Para Xelhuantzi, “[...] El contrato de protección constituye la expresión más acabada y excesiva del corporativismo mexicano, entendido esencialmente como el control que el gobierno y el patrón (al fin de cuentas, el Estado capitalista) ejercen sobre los trabajadores y sus sindicatos.”<sup>127</sup> En tanto instrumento para someter y controlar a los trabajadores, Xelhuantzi afirma que este tipo de contratos – y los sindicatos de protección – frenan la organización auténtica y facilitan las reestructuraciones empresariales (a nivel de fábrica o centro de trabajo) o de toda una económica (a nivel del país). Lo anterior es posible gracias a que este tipo de sindicatos facilitan la precarización laboral y contribuyen a los altos márgenes de ganancia para las empresas

La autora construye el concepto de contrato de protección a partir de tres enfoques: el genético, el estructural-funcional y el ideológico.<sup>128</sup> En otras palabras. Xelhuantzi trata de responder a las preguntas ¿Cuándo, en qué circunstancias y para qué fin o fines surgieron los contratos de protección? (primer enfoque), ¿Cómo se estructuran y funcionan el sindicalismo y los contratos de protección? ¿Qué tipo de estructuras institucionales los hacen posibles? ¿Cuáles son las funciones sustantivas del contrato de protección? ¿Qué papel desempeñan en el sistema laboral? (segundo enfoque). Y por último, ¿Cuál es la ideología de los sindicatos y los contratos de protección? (tercer enfoque).

### **a) El enfoque genético**

Con respecto al primer enfoque, el genético, la autora señala que los sindicatos de protección surgieron aproximadamente en la segunda década del siglo XX (primera etapa). El propósito de estas organizaciones fue el de brindarle protección al patrón

---

<sup>127</sup> *Ibid.*, p. 102.

<sup>128</sup> Estos son tres de los enfoques planteados por Crozier en: Michel Crozier, “Sociología del sindicalismo”, en: Georges Friedman, Pierre Naville *et. al. Tratado de Sociología del Trabajo, op. cit.*, p. 172-194. Para una descripción a detalle de estos enfoques, véase el apartado 2.1.2 de esta investigación.

ante la organización real de los trabajadores. Ante el avance de la contratación colectiva, gobierno y patrones encontraron en los sindicatos de protección un instrumento idóneo para frenar los alcances de ésta.

En una segunda etapa, los sindicatos de protección se extendieron a consecuencia de la creciente influencia y control gubernamental a través de instituciones como las Juntas de Conciliación y Arbitraje. Para Xelhuantzi “[...] de mediados de los años cuarenta hasta principios de los ochenta se desarrolló una segunda etapa histórica del sindicalismo y de los contratos de protección. Ya en esta etapa, su objetivo central migró de la represión y de la coerción a la destrucción de la contratación colectiva.”<sup>129</sup>

En los hechos, el sindicalismo del Estado de México fue el modelo a seguir. Este tipo de sindicalismo, el de protección, se distinguió por extender su alcance más allá de su origen local hasta convertirse en el modelo predominante. Para Xelhuantzi, esto se explica por la influencia de los políticos-empresarios mexiquenses en la política nacional.

La tercera etapa en el desarrollo histórico de los contratos y sindicatos de protección está vinculada con las reformas a la Ley Federal del Trabajo (la llamada “reforma al derecho procesal”). Xelhuantzi denomina a esta etapa “de auge” pues es en la reestructuración productiva (iniciada en los años 80) que los contratos y sindicatos de protección demuestran ser un instrumento útil para llevar a cabo los cambios necesarios en el tránsito de una economía esencialmente “cerrada” a una “abierta”. A decir de la autora:

---

<sup>129</sup> María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato de protección?”, en: Graciela Bensusán, José Alfonso Bouzas, et. al, *Contratación colectiva de protección en México, op. cit.*, p. 104.

Los contratos de protección se convirtieron en el instrumento ideal para imponer unilateralmente la flexibilización laboral a los trabajadores y para reducir cada vez más los costos del trabajo al capital, a través de la pauperización salarial, de la degradación de los empleos y de la precarización de las condiciones laborales. Con este fin, el gobierno no se detuvo en promover y literalmente crear nuevas organizaciones “sindicales”, imponer dirigentes y dificultar el fortalecimiento del sindicalismo autónomo.<sup>130</sup>

## **b) El enfoque estructural-funcional**

El eje de este segundo enfoque es la negociación colectiva. El estudio de los sindicatos y contratos de protección a partir de este enfoque complementa y precisa la tipología del sindicalismo mexicano planteada por Xelhuantzi. Para la autora:

La negociación colectiva y la celebración y administración de contratos colectivos de trabajo son funciones sustantivas del sindicalismo, pero entendidas siempre en función de mantener y mejorar las condiciones de los trabajadores. Los métodos de la negociación colectiva varían de un país a otro, pero siempre consiguen nivelar las asimetrías entre capital y trabajo y empoderar a los trabajadores, que de manera individual o “cívica” difícilmente podrían igualar las ventajas económicas, políticas y sociales de los patrones.<sup>131</sup>

Cuando recuperamos la tipología del sindicalismo mexicano de María Xelhuantzi, señalamos que la posición de cada tipo sindical con respecto a los otros se define por el grado de autonomía y control de varios ámbitos, pero en especial, con respecto al ejercicio de la negociación colectiva. Es precisamente en este punto donde vale la pena señalar que los sindicatos de protección y los contratos de protección constituyen la “simulación” de la organización (un sindicato que no se crea por la voluntad de los trabajadores), de la negociación colectiva (las

---

<sup>130</sup> *Ibid.*, p. 104.

<sup>131</sup> *Ibid.*, p. 106.

condiciones de trabajo son definidas de manera unilateral por el patrón) y de la contratación colectiva (la relación obrero patronal es individual y modificada según los requerimientos del patrón). Por esa razón, el sindicalismo de protección se ubica en el sitio más alejado de la autonomía sindical y se identifican con el grado extremo de control.<sup>132</sup>

Entre los mecanismos de intervención y de control que definen a los contratos y sindicatos de protección, la autora enlista los siguientes:<sup>133</sup>

- I. Las atribuciones legales y reglamentarias de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sobre todo, las que se orientan a los controles políticos de los actores productivos (trabajadores y patrones)
- II. La escasa o nula independencia de las Juntas de Conciliación y Arbitraje (locales y la Federal). Esto ha tenido como consecuencia la politización de los conflictos laborales, la corrupción, la discrecionalidad en el manejo e interpretación de la ley
- III. La escasa o nula independencia y la ineficiencia del sistema de procuración de justicia laboral
- IV. Una legislación laboral excesiva y confusa
- V. La no existencia de mecanismos que impidan al patrón y al gobierno intervenir en la vida sindical
- VI. Proteger al patrón de los compromisos, responsabilidades y efectos derivados de la negociación colectiva y del contrato colectivo de trabajo
- VII. Simplifica y minimiza la relación laboral porque el patrón o su representante tratan y resuelven los términos de la relación laboral de manera unilateral y autoritaria
- VIII. Las relaciones laborales, la organización sindical y la contratación colectiva son simuladas

---

<sup>132</sup> Recomendamos al lector revisar de nueva cuenta las tablas del apartado 2.3.2 para situar a los sindicatos de protección como uno de los sub tipos del sindicalismo corporativo: se trata del sub tipo más cercano al extremo del control.

<sup>133</sup> Estos puntos son desarrollados con amplitud en: *Ibid.*, pp. 108-111.

- IX. Generan y mantienen esquemas o prototipos de relaciones laborales unilaterales y autoritarias
- X. Se trata de mecanismos de precarización laboral. En algún punto, el contrato de protección está por debajo de los mínimos de la ley
- XI. Abarata el costo del trabajo en el mercado y fomenta la competencia desleal frente a los contratos colectivos auténticos
- XII. Son uno de los principales mecanismos para la concentración del ingreso y de la riqueza.

### **c) Enfoque ideológico**

En este último enfoque, Xelhuanzi señala que el sindicalismo de protección pronto se distanció del “nacionalismo revolucionario” que caracterizó a los sindicatos corporativos desde la década de 1920. En la segunda fase de su desarrollo (1940 a 1980), los sindicatos de protección se caracterizaron por “[...] una ideología de corte regionalista y de <desarrollo económico> intenso y a cualquier costo, promovida por los grupos políticos y económicos dominantes en el Estado de México.”<sup>134</sup>

La autora señala que la ideología propia de los sindicatos de protección se definió hasta su tercera etapa (iniciada con las reformas al derecho procesal del trabajo a principios de los años ochenta). En palabras de la autora, esta ideología se distingue por: “[...] un discurso aparentemente modernizador y de ruptura con el sindicalismo corporativo tradicional (charro, blanco, subordinado) no obstante que, paradójicamente, los sindicatos y los contratos de protección dependen por entero de las estructuras y prácticas corporativas.”<sup>135</sup>

---

<sup>134</sup> *Ibíd.*, p. 112.

<sup>135</sup> *Ibíd.*, p. 113.

La autora agrega que el sindicalismo de protección se presenta como la opción “moderna” de sindicalismo; se asume como un sindicalismo lejano de los partidos políticos y que se concentra en la gestión y provisión de servicios para los trabajadores. Este tipo de sindicalismo no fomenta la vida sindical, al contrario, en lugar de la toma de decisiones colectivas fomenta el individualismo. Es un sindicalismo predominante entre los trabajadores jóvenes y del sector de servicios.

Hasta ahora, los sindicatos y los contratos de protección patronal han sido descritos como la expresión más acabada del control y sometimiento del sindicalismo mexicano. Es este tipo de sindicato al que se enfrentó el STRM en la campaña de organización de los trabajadores del Call Center Atento. Desde el comienzo de la campaña (durante la fase de planificación), el STRM pudo identificar que Atento tenía firmado un contrato colectivo de protección con el entonces denominado Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana. Este sindicato y el contrato referido son un ejemplo de lo descrito en los apartados anteriores: simulan la representación, la negociación y la contratación.

## **2.4 Caracterización del modelo de organización**

En el apartado metodológico de esta investigación definimos el *modelo de organización* como un compendio de tácticas prototípicas y reproducibles utilizadas por algunos sindicatos para incrementar la *participación* de los miembros (de secciones ya existentes o de la sección por construir) en las tareas sindicales; esto incluye tanto a las tareas que el sindicato ejecuta como resultado de la administración de un contrato colectivo de trabajo (emplazamiento a huelga, resolución de quejas, preparación de las negociaciones colectiva) como aquellas necesarias para el éxito de las campañas de organización. En este sentido, el *modelo de organización* puede ser la base de dos estrategias sindicales:

- I. Cuando el sindicato tiene el reconocimiento de la empresa y existe negociación colectiva, el objetivo del uso del *modelo de organización* es el involucramiento de los miembros de base o afiliados en las tareas cotidianas del sindicato. Entre estas tareas resalta la solución de problemas relacionados con el cumplimiento del contrato colectivo de trabajo o de las leyes laborales. Además de los asuntos contractuales, el sindicato “mapea” las opiniones, inquietudes y quejas de cada trabajador (afiliado y no afiliado) para identificar nuevos problemas que no contempla el contrato colectivo de trabajo, el reglamento interior de trabajo o la legislación laboral. Para realizar este “mapeo”, el sindicato se vale de la estructura de representantes electos y designados, y/o de organizadores sindicales formados en el sindicato o contratados para desarrollar una estructura de liderazgos internos que asumen el compromiso de conversar cara a cara con sus compañeros de trabajo, planifican acciones para solucionar esos nuevos problemas e involucran a los miembros de base en la solución de los mismos. Esto se conoce como *modelo de organización interna* o simplemente *organización interna*.<sup>136</sup>
  
- II. Cuando el sindicato no tiene el reconocimiento de la empresa, o lo tiene pero busca afiliar a quienes no son miembros,<sup>137</sup> o lo tiene ya en una o algunas empresas pero no en la que es el blanco de sindicalización,<sup>138</sup> el objetivo del uso del *modelo de organización* es la expansión del sindicato en aquellas

---

<sup>136</sup> Véase: Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” [en línea], *Articles and Chapters*, 29 p., IRL Collection, Dirección URL: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1303&context=articles>, [consulta: 24 de febrero de 2015]. Especialmente pp. 7-10.

<sup>137</sup> En México, la cláusula de exclusión por admisión obliga a que cualquier trabajador de nuevo ingreso se afilie al sindicato titular del contrato colectivo de trabajo. En Estados Unidos y en otros países, en cambio, puede existir un sindicato titular de un convenio o contrato colectivo y no existe obligación de que los trabajadores ya contratados o de nuevo ingreso se afilien al sindicato. De hecho, en muchas ocasiones las empresas “extienden” los beneficios de la contratación colectiva de los sindicalizados a aquellos que no lo son (en algún punto de este trabajo veremos que esta es una de las tácticas antisindicales de las empresas). En otros casos, la propia legislación laboral obliga a la empresa a hacer este ajuste.

<sup>138</sup> En el lenguaje del *modelo de organización* y las campañas estratégicas, el blanco de organización es la empresa elegida para iniciar el trabajo de organización sindical.

áreas no sindicalizadas, dentro de la misma empresa, la misma industria, la misma área geográfica o la misma actividad laboral. Para lograr ese objetivo, el sindicato elabora un plan de campaña que contempla la organización en el centro de trabajo y también la presión hacia la empresa desde todas sus relaciones con la comunidad. Como paso previo al inicio de la campaña, el sindicato debe evaluar los recursos materiales y humanos disponibles, definir un plan de trabajo con objetivos y plazos para cumplirlos, y plantear el momento en el que se buscará el reconocimiento de la empresa.<sup>139</sup> Para construir la organización en el centro de trabajo, el sindicato recluta nuevos afiliados en la empresa-blanco. De entre ellos y con ellos, identifica y forma liderazgos internos, construye comités de trabajadores, “mapea” los problemas en el piso de trabajo, propone soluciones y moviliza a los afiliados para resolver los problemas a pesar de no tener el reconocimiento “formal” de la empresa. Son los nuevos miembros del sindicato, los de la empresa-blanco quienes asumen el compromiso de construir y dar forma y contenido a la organización. El sindicato se vale de la estructura existente en las empresas donde ya tiene reconocimiento (representantes electos y designados, voluntarios de la base de afiliados) y forma o contrata organizadores sindicales para coordinar y acompañar el proceso de organización. Esto se conoce como *modelo de organización externa* u *organización externa*.<sup>140</sup>

La puesta en marcha del *modelo de organización* puede tomar la forma de una “*campañas integral*” (también llamadas *campañas estratégicas*) o “*comprehensive campaigning*”. Las *campañas integrales* constituyen un esfuerzo planificado de organización interna o externa constituido fundamentalmente por una fase de planificación y otra de organización. En una campaña integral, resalta la importancia

---

<sup>139</sup> En el Manual de Organización de la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte, esta fase previa al inicio de la campaña se conoce como “Planificar la organización”. Teresa Conrow, Federación Internacional de Trabajadores del Transporte, *Manual de organización*, [en línea], Dirección URL: [http://www.itfglobal.org/media/344996/org\\_manual\\_spanish.pdf](http://www.itfglobal.org/media/344996/org_manual_spanish.pdf), [consulta: 5 de abril de 2014], pp. 22-63.

<sup>140</sup> Véase: Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” *op. cit.* pp. 7-10.

de conocer a fondo los recursos sindicales para emprender la campaña, al empleador, la industria y la comunidad para trazar un plan en donde todo esto juegue a favor del sindicato en su esfuerzo por incrementar la participación y cohesión de sus miembros o expandir su membresía a nuevos territorios.

El modelo de organización (“*organizing model*”) surgió como la respuesta de los sindicatos estadounidenses ante la caída de su membresía y la pérdida de poder del movimiento sindical en los Estados Unidos durante los años ochenta. Si recordamos el apartado sobre el desarrollo del concepto de sindicato, también es una respuesta a la reestructuración productiva. Éste modelo se posicionó como alternativa al desgaste del modelo basado en la premisa de que el sindicato es un proveedor de servicios sindicales para los miembros (“*servicing model*”).<sup>141</sup>

Tanto la distinción entre el modelo de organización interna y externa como aquella entre el modelo de organización y el modelo de servicios, son distinciones realizadas primero en la práctica sindical estadounidense de los años ochenta y luego distinciones recogidas y estudiadas por académicos interesados en el “organizing”.

#### **2.4.1 La crisis del movimiento sindical en los Estados Unidos y el resurgimiento del modelo de organización**

Después de experimentar un periodo de crecimiento y fortalecimiento (entre 1930 y 1955), el movimiento sindical de los Estados Unidos enfrentó cambios en la legislación, la actitud de las autoridades laborales y la transformación del mercado de trabajo. Por ejemplo, el sector industrial dejó de ser el centro de la economía de los Estados Unidos para dar paso al sector de los servicios. Como consecuencia,

---

<sup>141</sup> Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” *op. cit.* p. 4.

cientos de miles de empleos se perdieron en el sector industrial. Este sector fue el más afectado por la pérdida de miembros y precisamente se trataba del bastión del movimiento laboral estadounidense.

*Tabla 5 Membresía sindical por sector de industria en los Estados Unidos (1930-1997)<sup>142</sup>*

<b>Año</b>	<b>Manufactura</b>	<b>Gobierno</b>	<b>Servicios</b>
1930	7.8%	8.5%	2.3%
1935	16.4	9.0	2.6
1940	30.5	10.7	5.7
1947	40.5	12.0	9.0
1953	42.4	11.6	9.5
1966	37.4	26.0	n.a.
1970	38.7	31.9	7.8
1975	36.0	39.5	13.9
1980	32.3	35.0	11.6
1983	27.8	36.7	7.7
1986	24.0	36.0	6.3
1990	20.6	36.5	5.7
1996	17.2	37.6	5.7
1997	16.3	37.2	5.4

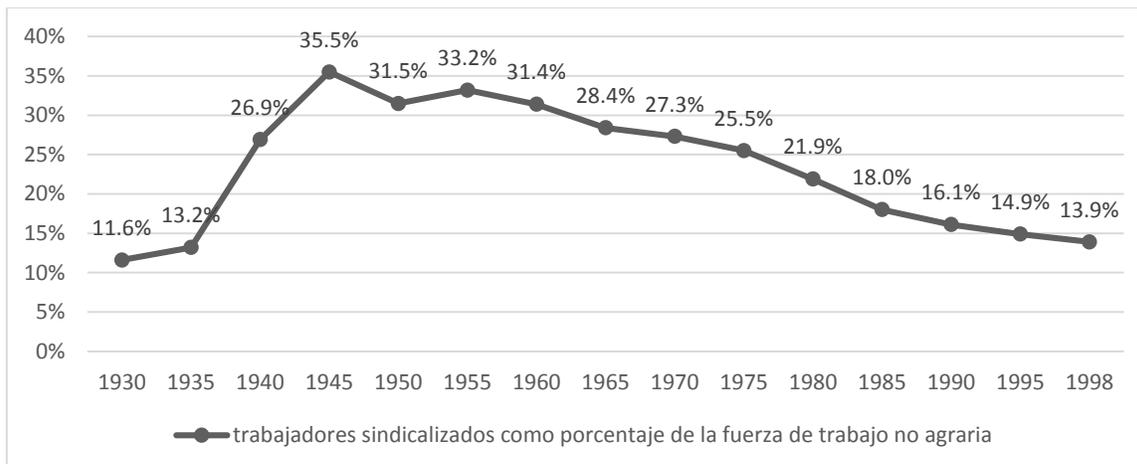
Bill Fletcher y Richard W. Hurd distinguen dos posiciones frente a la crisis del movimiento sindical: por un lado, la postura TINA (*There Is No Alternative*) y la postura THEMBA<sup>143</sup> (*THEre Must Be an Alternative*). La primera postura fue apoyada por los partidarios del sindicalismo identificado como “*bussines unionism*” (el sindicato como regulador de la compra venta de trabajo y como proveedor de servicios para los trabajadores); por otro lado, la segunda postura fue impulsada por aquellos que cuestionaron la situación de ese entonces y que buscaban lograr un consenso sobre “la alternativa” para salir de ella.<sup>144</sup>

<sup>142</sup> Tomado de: Harry C. Katz; Thomas A. Kochan, *An Introduction to Collective Bargaining and Industrial Relations, op. cit.*, p. 119.

<sup>143</sup> Las palabras TINA y THEMBA hacen referencia al movimiento anti apartheid en Sudáfrica. De hecho, THEMBA significa “esperanza” en lengua Zhosa.

<sup>144</sup> Bill Fletcher Jr; Richard W. Hurd, “Beyond the Organizing Model: the Transformation Process in Local Unions, en: Kate Bronfenbrenner; S. Friedman; Richard W. Hurd, *et. al.*, *Organizing to Win: New Research on Union Strategies*, Ithaca, NY, ILR Press, p. 38

Gráfica 1 Trabajadores sindicalizados como porcentaje de la fuerza de trabajo no agraria en los Estados Unidos (1930-1998)<sup>145</sup>



Para Banks y Metzgar ésta situación crítica para el sindicalismo de los Estados Unidos fue el momento en el que la “ideología de la cooperación” o “cooperacionismo” se posicionó como la respuesta empresarial a la debacle del sector industrial; para los empresarios no existían intereses distintos entre los sindicatos y los patrones, solo se trataba de problemas que se podían resolver si mejoraba la “comunicación” entre las partes.<sup>146</sup>

En el esquema de cooperación, las empresas buscaban que los sindicatos aceptaran y pusieran en marcha medidas previamente discutidas por la directiva. El truco estaba, según Banks y Metzgar, en lograr los objetivos de la empresa (incrementar la productividad, mejorar la calidad y reducir costos) sin perder el control y en detrimento de los objetivos del sindicato (preservar los puestos de trabajo y mejorar las condiciones de trabajo).<sup>147</sup>

<sup>145</sup> Tomado de: Harry C. Katz; Thomas A. Kochan, *An Introduction to Collective Bargaining and Industrial Relations*, op. cit., p. 118.

<sup>146</sup> Andy Banks; Jack Metzgar, “Participating in Management: Union Organizing on a New Terrain”, [en línea], *Labor Research Review*, núm. 14, vol. 1, Ithaca, NY. ILR School, 1989, Dirección URL: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1136&context=lrr> [consulta: 11 de marzo de 2015], p. 11.

<sup>147</sup> *Ibid.*, p. 7

En última instancia, la “ideología de la cooperación” niega el supuesto básico de la negociación colectiva: la existencia de intereses opuestos, por un lado el trabajo y por el otro el capital.<sup>148</sup> En opinión de los autores, el modelo de organización fue la apuesta de los sindicatos frente a la estrategia empresarial que impulsó la “ideología de la cooperación”.

En ese periodo de incertidumbre, algunos de los sindicatos más grandes de los Estados Unidos enfocaron sus esfuerzos en el reclutamiento de nuevos afiliados en lugares donde el sindicato no tenía presencia hasta entonces. A nivel de la *American Federation of Labor – Congress of Industrial Organizations*, fue creado el Instituto de Organización (*Organizing Institute*) para impulsar el reclutamiento de nuevos miembros como una política de la federación sindical. Este instituto sirvió de modelo para la *Australia’s Organizing Works* y el *Britain’s Organizing Academy*.<sup>149</sup>

En 1985, el plan de acción de la AFL-CIO quedó asentado en el documento “*The Changing Situation of Workers and Trade Unions*”. La propuesta contenía cinco recomendaciones básicas para los sindicatos miembros de la federación:<sup>150</sup>

- Nuevos métodos para incrementar el interés de los trabajadores en el sindicato
- Incremento de la participación de los afiliados en las tareas sindicales
- Mejora de la comunicación en el movimiento sindical
- Mejora de la organización (*organizing*)
- Cambios estructurales para mejorar la efectividad del movimiento sindical

Varios sindicatos retomaron las recomendaciones de la federación sindical y emprendieron esfuerzos por reclutar nuevos miembros; este fue el caso de SEIU, el

---

<sup>148</sup> *Ibid.*, p. 25.

<sup>149</sup> Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” *op. cit.* p. 3.

<sup>150</sup> *Ibid.*, p. 6.

*Hotel Employees and Restaurant Employees (HERE), Communications Workers of America (CWA), la International Brotherhood of Electrical Workers (IBEW), la American Federation of State, County and Municipal Employees (AFSCME), y la Amalgamated Clothing and Textile Workers (ACTWU).*<sup>151</sup>

*Tabla 6 Afiliados por sindicato en Estados Unidos (años seleccionados)*

Sindicato	Número de miembros (miles)				
	1939	1960	1979	1983	1993
National Education Association (NEA)	0	0	1594	1444	2100
Teamsters	442	1481	1975	1616	1500
State, County and Municipal (AFSCME)	27	195	942	955	1617
Food and Commercial Workers (UFCW)	66	364	892	1203	997
Service Employees (SEIU)	62	269	597	644	919
Auto Workers (UAW)	165	1136	1520	1026	771
Electrical Workers (IBEW)	136	690	922	869	710
Machinist (IAM)	178	687	735	540	474
Steelworkers (USW)	225	945	1205	694	421
Communications (CWA)	71	269	523	578	472
Teachers (AFT)	32	56	452	457	574
Carpenters and Joiners (UBC)	215	757	727	678	408
Laborers (LIUNA)	158	443	537	461	408
Postal Workers	0	0	263	226	249
Plumbers	61	261	338	329	220
Operating Engineers (IUOE)	58	282	452	436	365
Hotel and Restaurant (HERE)	221	435	398	344	258
Clothing and Textile (ACTWU – UNITE)	240	273	316	251	143
Paperworkers	0	0	269	234	188
Misicians (AFM)	127	260	274	219	47
Garment Workers (ILGWU)	202	393	396	303	133

<sup>151</sup> *Ibid.*, p. 6.

En 1988, la AFL-CIO publicó un manual de organización que incluye los principales lineamientos para fortalecer a los sindicatos con el modelo de organización<sup>152</sup>. En ese manual se hace explícita la diferencia entre el *modelo de organización* (“involucra a los miembros en las soluciones) y el *modelo de servicios* (“el sindicato resuelve los problemas de los afiliados por ellos”).<sup>153</sup>

La llegada de John Sweeney a la presidencia de la AFL-CIO en 1995 dio un mayor impulso al *organizing model*. Durante su presidencia al frente de la *Service Employees International Union* (SEIU) de 1980 a 1995, Sweeney emprendió un exitoso programa de reclutamiento de nuevos afiliados pues SEIU pasó de 625 mil a 1.1 millones de afiliados.<sup>154</sup>

La plataforma de trabajo de Sweeney al frente de la AFL-CIO buscó replicar el éxito de su periodo al frente de SEIU con base en cuatro metas específicas: 1) construir un amplio movimiento sindical a través del “*organizing*”, 2) hacer trabajo gubernamental para las familias de los trabajadores, 3) dar la voz de los trabajadores en una economía global cambiante, y 4) dar voz a los trabajadores en sus comunidades.<sup>155</sup>

Desde la presidencia de la AFL-CIO, Sweeney impulsó la creación del Departamento de Organización y convenció a varios sindicatos de iniciar campañas de organización enfocadas en el reclutamiento de nuevos afiliados. Varios miembros de la AFL-CIO fueron elegidos para integrar el “Elected Leader Task

---

<sup>152</sup> AFL-CIO, *Numbers that Count, a Manual on Internal Organizing*, Department of Organization and Field Services, AFL-CIO, 1988.

<sup>153</sup> Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” *op. cit.* p. 7.

<sup>154</sup> *Ibid.*, p. 3. Véase también: AFL-CIO, *John J. Sweeney*, [en línea], Dirección URL: <http://www.aflcio.org/About/Leadership/AFL-CIO-Top-Officers/AFL-CIO-Officers-Emeritus/John-J.-Sweeney>, [consulta: 30 de enero de 2016].

<sup>155</sup> Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” *op. cit.* p. 11.

Force on Organizing”. Desde ahí se reforzó el llamado a los sindicatos miembros de la federación para “arriesgarse” a apostar por el modelo de organización. En el documento, “Organizing for Change, Changing to Organize”, este grupo especial de sindicalistas enumeró cuatro puntos clave para el éxito de las campañas de organización:<sup>156</sup>

- Dedicar más recursos a la organización
- Desarrollar un equipo de organización fuerte
- Idear e implementar un plan estratégico de organización
- Movilizar a los afiliados en torno al “*organizing*”

Sweeney estaba tan convencido de la necesidad de impulsar el modelo de organización que propuso a los sindicatos de la AFL-CIO la dedicación del 30% de su presupuesto a las tareas organizativas<sup>157</sup> y, para el año 2000, reclutar un millón de nuevos afiliados al año.<sup>158</sup>

#### **2.4.2 Del modelo de organización al modelo de servicios**

##### **a) La propuesta de Andy Banks y Jack Metzgar; incrementar la participación de los afiliados y corregir el balance de las tareas sindicales de servicios y de organización**

Es importante resaltar el vínculo entre la participación de los miembros del sindicato y el modelo de organización. A lo largo de su texto, Banks y Metzgar refuerzan la idea de que la participación de los trabajadores en la definición de los objetivos y el

---

<sup>156</sup> *Ibid.*, p 12.

<sup>157</sup> *Ibid.*, p. 12.

<sup>158</sup> *Ibid.*, p. 16.

modo de alcanzarlos depende de la fortaleza del sindicato, es decir, de la participación y movilización de las bases, la existencia de una estructura de liderazgos “de base”, y la comunicación centrada en el contacto cara a cara: “[...] if unions can control such a process, it can empower workers and put unions in a position to significantly change the balance power between labor and management.”<sup>159</sup>

El punto es, para los autores, definir la forma en la que el sindicato puede organizar a ese grupo disciplinado y cohesionado. No se trata de proveer servicios a los miembros, se trata de organizar a la base para fortalecer al sindicato de cara a la negociación de mejores condiciones de trabajo (o de detener los intentos de la empresa por empeorarlas).

Banks y Metzgar recuperan tres formas en las que el sindicato puede organizar a los miembros con base en el modelo descrito anteriormente<sup>160</sup> y elaboran su propia propuesta de organización. Los autores también resaltan que con o sin la cooperación de la empresa, la estrategia sindical para fortalecer la participación de los trabajadores requiere de cierto nivel de organización interna y de participación de los miembros.<sup>161</sup>

Los sindicatos, en el planteamiento de Banks y Metzgar, deben estar listos para ejercer presión sobre la empresa en el momento que sea necesario. En los hechos, la empresa no tiene incentivo alguno para aceptar las peticiones del sindicato por muy sensatas que sean. En cambio, si la base está organizada y preparada para la

---

<sup>159</sup> Andy Banks; Jack Metzgar, “Participating in Management: Union Organizing on a New Terrain”, *op. cit.*, p. 7

<sup>160</sup> Se trata de los Grupos de Trabajo Especial (Special Task Force), los Grupos de Trabajo Autónomo (Autonomous Work Groups) y el Comité Sindical de Área (Area-wide Union Committee). Para mayor detalle véase: *Ibid.*, pp.30-33.

<sup>161</sup> *Ibid.*, p. 41.

movilización el sindicato puede ejercer presión sobre la empresa o los directivos: “In short, if the union educates and mobilizes its members within the worker participation program, it does not need to depend management good will, or even on its good sense.”<sup>162</sup>

Anteriormente mencionamos que el *modelo de organización* surgió como respuesta al desgaste del *modelo de servicios* en el que el sindicato es una instancia que atiende quejas y provee soluciones: los miembros del sindicato reciben servicios a cambio de las cuotas que pagan. Ese modelo sindical tuvo su época dorada – en el sindicalismo de los Estados Unidos – en el periodo que va de los años sesenta hasta finales de los años ochenta. Esta “época dorada” del *modelo de servicios* coincide con los periodos de consolidación y expansión de los sistemas de relaciones industriales y de la negociación colectiva además de la consolidación del Fordismo-Taylorismo como principio de la organización científica del trabajo. La crisis de este modelo coincide también, como señalamos al inicio de este apartado, con la reestructuración productiva, la globalización de la producción y la flexibilización de los sistemas de relaciones industriales.

Para Banks y Metzgar, el *modelo de organización* no se inventó en la crisis sindical de los años ochenta, en vez de eso, los autores sostienen que el *modelo de organización* “regresó”, sobre todo, a partir de la publicación del Manual de Organización Interna de la AFL-CIO. A esto se refieren los autores cuando dicen que:

The organizing model is a form of unionism which doesn't solve problems for people; rather, it finds ways of getting union members involved in solving their problems. The key component of organizing model is the emphasis on mobilization of the rank and file to do the work of the union. The organizing model was the major form of unionism in the

---

<sup>162</sup> *Ibid.*, p. 45.

U.S. prior to the 1950s, and almost all the major unions were originally founded on its principles. As its name implies, the organizing model of unions use the same techniques, principles and structures that successful union organizers use to win union representation elections at unorganized worksites.<sup>163</sup>

Ambos autores afirman que el *modelo de servicios* tiene las siguientes características:

At its basis is an assumption that unions are professional organizations which employ a staff or full-time officers to solve problems *for* union members. Under this model of unionism, members purchase a service that will protect them against the arbitrary actions of the employer and that will deliver higher wages and benefits on a regular basis.<sup>164</sup>

[...] service model union leaders take short cuts and do things without the workers. By separating the union activities from the members, unions act like a “third party provider” like Blue Cross/Blue Shield – the members are glad they have it. But it hardly inspires loyalty to and affection for the organization. If there is a shopfloor safety problem, the steward files a complaint. If a contract expires, a business manager negotiates a contract and presents it for ratification.<sup>165</sup>

Por otro lado, con respecto a las características del *modelo de organización*, Banks y Metzgar señalan que:

The organizing model gives members a sense of power as a group. When the members share in the decisions and all the activities of the union, they will also be sharing in the victories. When people see that their own involvement with others contributes to organization success, they create stronger bonds and develop a closer identity with the

---

<sup>163</sup> *Ibid.*, p. 49.

<sup>164</sup> *Ibid.*, p. 48.

<sup>165</sup> *Ibid.*, p. 50.

union. It is ironic to see union halls across America display the slogan “You are the Union”.<sup>166</sup>

When union members participate directly in the resolution of a work-related problem, they become better educated about the specific issues facing unions and the broader issues affecting working people in general. This “education by personal experience” creates greater motivation to act upon that is learned. This means that even when a union loses a battle, members are more knowledgeable about the issue and are better prepared for the next fight.<sup>167</sup>

A union which follows this organizing model involves many more people in this daily life, and this means that it will be able to take on and solve more problems. This added help allows the union to initiate activities instead of always having to react to the latest employer-generated crisis.<sup>168</sup>

A manera de síntesis podemos decir que los autores señalan que el *modelo de organización* involucra (o que aspira a involucrar) a todos los miembros del sindicato en el logro de los objetivos de la organización. Para Banks y Metzgar, el involucramiento de los miembros del sindicato los “educa y empodera” aun cuando el sindicato no alcance sus metas. Con miembros preparados para movilizarse, los sindicatos pueden emprender acciones para el mejoramiento de las condiciones de trabajo aún antes de que se presenten problemas o que los patrones tomen medidas que vulneren los derechos de los trabajadores.

Los sindicatos norteamericanos que adoptaron el modelo de organización “regresaron” a sus orígenes en al menos tres sentidos: primero, recuperaron el modelo que los hizo crecer en membresía y poder frente al patrón; segundo, el área de trabajo (la fábrica, el piso de operación, la tienda, etc.) recuperó su papel como el espacio indispensable para realizar la actividad sindical y; tercero, apostaron por

---

<sup>166</sup> *Ibid.*, p. 49.

<sup>167</sup> *Ibid.*, p. 50.

<sup>168</sup> *Ibid.*, p. 50.

superar la imagen del sindicato como un “tercero”. Ambos autores proporcionan elementos para distinguir el modelo de organización y el de servicios:

Briefly, a service model of unionism defines union leadership as solving problems *for* the membership on the basis of members’ request or complaints. This puts most members in a passive relation to the union as mere recipients of services for which they pay dues. An organizing model, on the other hand, tries to stimulate and involve the membership in solving problems through group processes and collective action.<sup>169</sup>

El siguiente esquema pretende condensar las diferencias entre uno y otro modelo sindical:

Tabla 7 Comparativa entre el modelo de servicios y el modelo de organización<sup>170</sup>

	Modelo de servicios	Modelo de organización
<b>Papel de la directiva sindical</b>	Resolver problemas o quejas de los miembros	Definir la estrategia para involucrar a los miembros en la solución de los problemas individuales y colectivos
<b>Papel de la base del sindicato en la toma de decisiones, acciones y triunfos sindicales</b>	Pasivo (clientes)	Activo (participación en la toma de decisiones y el fortalecimiento del sindicato)
<b>Capital con el que la base del sindicato contribuye a la organización</b>	Cuotas	Participación y acción colectiva

Banks y Metzgar sugirieron en su texto que los sindicatos norteamericanos debían implementar el *modelo de organización* para fortalecerse a través de la participación de las bases. Sin embargo, la tarea no era sencilla. Para los autores, es común que en las estructuras sindicales de representación (desde los delegados hasta los secretarios generales) haya “quejas” acerca de la apatía de la mayoría de los afiliados.

<sup>169</sup> *Ibid.*, p. 42.

<sup>170</sup> Elaboración propia con base en la información presentada por Banks y Metzgar en: *Ibid.*, p. 55.

La transición de un *modelo de servicios* a uno de organización pasa por abandonar la idea de que los afiliados son “clientes” o receptores de servicios que pagan una cuota por ellos y que el sindicato es un proveedor de soluciones. En el *modelo de organización* los organizadores ubican los temas que pueden movilizar a la base de afiliados y, de esa misma base, ubican los liderazgos que encabezan las movilizaciones.<sup>171</sup>

Banks y Metzgar enlistan algunas acciones que pueden contribuir al involucramiento de los miembros del sindicato. Este tipo de acciones implican el contacto cara a cara entre los miembros del sindicato. Entre las acciones descritas podemos mencionar la realización de sondeos, la formulación de pliegos de peticiones e incluso, la puesta en marcha de acciones directas (piqueteos, paros, huelgas). Para los autores, es vital que estas acciones sean ejecutadas en mayor medida por voluntarios de la base. Así, este tipo de acciones fortalecen al sindicato en el corto plazo en dos sentidos: por un lado, distribuyen la “carga de trabajo” entre los representantes sindicales de tiempo completo, tiempo parcial y los voluntarios; por el otro, permiten “mapear”<sup>172</sup> el centro de trabajo para identificar nuevos liderazgos y ubicar los problemas comunes de ciertas áreas, especialidades o turnos.

En el largo plazo, este proceso de comunicación cara a cara y movilización e involucramiento de las bases tendría consecuencias positivas para el sindicato. Al respecto, Banks y Metzgar señalan que:

The union will reach out to the rank and file to fill the numerous new union positions created by the participation program. In the process of learning how to run committees and small groups, and various financial and problem-solving skills, a whole new

---

<sup>171</sup> *Ibid.*, p. 45-46.

<sup>172</sup> En el texto de Banks y Metzgar se utiliza la palabra “chart”. *Ibid.* p. 52.

generation of workers will develop the skills and confidence necessary to lead the labor movement to face the challenges of a new century.<sup>173</sup>

Bakns y Metzgar concluyen su artículo para *Labor Research Review* con un llamado a corregir el balance entre las tareas o características del *modelo de servicios* y las del *modelo de organización*. Los autores señalan que la debilidad del sindicalismo estadounidense de finales de los años ochenta se debía al mayor peso del *modelo de servicios* en el funcionamiento de los sindicatos. El principal reto de los sindicatos era cambiar esa situación.

#### **b) La propuesta de Teresa Conrow: la falsa separación entre las tareas de servicios y las de organización**

Otro trabajo pionero en la discusión sobre el *modelo de servicios* y el *modelo de organización* es el de Teresa Conrow en su artículo “Contract Servicing From An Organizing Model: Don’t Bureaucratize, Organize!”<sup>174</sup> Este artículo fue publicado en 1991 en la *Labor Research Review* de la Universidad de Cornell. La propuesta central de Conrow es que el sindicato debe aprovechar cada situación para organizar, es decir, para incrementar la participación de los miembros en la solución de los problemas colectivos. En otras palabras, cada uno de los “servicios” sindicales debe aprovecharse como una oportunidad para involucrar y movilizar a la base.

---

<sup>173</sup> *Ibid.* p. 53.

<sup>174</sup> Teresa Conrow, “Contract Servicing From An organizing Model: Don’t Bureaucratize, Organize!”, [en línea], *Labor Research Review*, núm. 17, vol 1, artículo 8, pp. 44-59, Ithaca, NY, ILR School, 1991, dirección URL: <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1168&context=lrr> [consulta: 28 de marzo de 2015].

Conrow reconoce que el *modelo de organización* es utilizado cada vez más por los sindicatos, en especial, cerca de la revisión y firma del contrato colectivo, en elecciones internas o en los intentos por “desconocer” al sindicato,<sup>175</sup> es decir, en momentos de gran “agitación”. Para la autora, también es posible pensar en el uso y aplicación del modelo de organización en la vida cotidiana del sindicato y sus miembros. En palabras de Conrow: “There is often a false separation between servicing and organizing. We are frequently led to believe that we must either service our membership or organize them, because we cannot do both. It is an odd distinction. One cannot be done without the other.”<sup>176</sup>

La autora define el trabajo sindical de servicios como aquel que se da en el marco del contrato colectivo, es decir, del documento que contiene los acuerdos bilaterales entre la empresa y el sindicato. La mayoría de este trabajo tiene que ver con las reivindicaciones y problemas laborales y los procesos de arbitraje para darles solución. Para Conrow, el trabajo del sindicato y de los representantes electos y el resto de funcionarios sindicales, no se agota en la defensa de los términos contenidos en el contrato. Para la autora, esta actividad también debe valorarse como una oportunidad para involucrar a más miembros del sindicato. De esta manera, el sindicato proveería los servicios (como en el *modelo de servicios*) dentro de un *modelo de organización*.

Son cuatro las áreas identificadas por Conrow a la hora de construir su propuesta sobre proveer servicios en un modelo de organización: la comunicación, el conocimiento del trabajo y del lugar de trabajo; la priorización de los problemas y, el desarrollo de liderazgos.<sup>177</sup>

---

<sup>175</sup> “Decertification” es el procedimiento en el que los trabajadores de una empresa votan por el “SI” o el “NO” al sindicato.

<sup>176</sup> Teresa Conrow, “Contract Servicing From An organizing Model: Don’t Bureaucratize, Organize!”, *op. cit.*, p. 47.

<sup>177</sup> *Ibíd*, p. 47.

En cuanto a la comunicación Conrow señala que es fundamental que esta sea directa. Si el sindicato (a través de las estructuras de delegados y líderes internos) puede conocer las opiniones y problemas de cada uno de los afiliados e involucrarlos en la solución de los problemas, entonces puede y debe difundir los logros y reivindicaciones. Para Conrow, la comunicación más efectiva es la comunicación cara a cara; en segundo lugar, las llamadas telefónicas; y por último, la comunicación escrita (cartas, folletos o correos electrónicos). Para la autora, no basta con suponer que los afiliados acudirán o no a una protesta o acto sindical; los delegados (estructura de representación) o los líderes internos de base (estructura de organización) deben preguntar a cada afiliado si está dispuesto a comprometer su participación.

El segundo componente de la propuesta de Conrow es el conocimiento del trabajo y el lugar de trabajo. El primer componente obliga a pensar en las mejores formas de recoger la opinión, involucrar a los miembros y hacer llegar los mensajes sindicales; el segundo componente traslada el esfuerzo al “mapeo” de la ubicación física de los trabajadores y las particularidades de cada puesto de trabajo, área de trabajo, turno, centro de trabajo, entre otros; tanto de los trabajadores afiliados al sindicato como de los que no lo son. En este sentido, Conrow recupera una experiencia de la organización de trabajadores de hospitales:

At one hospital we represent about 1,400 workers, some of whom work at the main medical center and some whom work in small clinics up to 20 miles away. One rank-and-file leader put the entire membership list on a computer program along with work location, home address, telephone numbers, membership status, and any role they played within the union. Now, when an employee calls we can refer to the alphabetical list and see whether she/he is a member and who their steward is. In addition, the computer program has been used to send personalized letters to non-members in

certain targeted units, providing information about why they should join the union and signed by their unit steward.<sup>178</sup>

Para la autora, si el sindicato conoce la opinión de cada trabajador, de los trabajadores que desempeñan una misma actividad, de los trabajadores que están en una misma área geográfica, entonces el sindicato puede pensar en la mejor forma de incluir, representar y proteger los intereses de sus miembros, en el presente y en el futuro.

Todo dicho hasta ahora con respecto al conocimiento del trabajo y del lugar de trabajo tiene que ver tanto con los trabajadores no afiliados como con los trabajadores que ya son miembros del sindicato. Sin embargo, Conrow señala que es importante conocer también las estructuras de poder y de toma de decisiones de la empresa y la industria. La primera fuente de información es el conocimiento que los trabajadores tienen de la estructura de la empresa en el piso o área de trabajo.

A ese primer bosquejo habrá que añadir por un lado a los accionistas, instituciones gubernamentales, organizaciones empresariales, empresas competidoras, proveedores, y cualquier relación de la empresa y, por otro a los sindicatos, organizaciones sociales, líderes comunitarios y religiosos que puedan ser aliados del sindicato en el futuro. El punto es que ese mapeo de relaciones permita al sindicato pensar en distintas formas de influir en la toma de decisiones de la empresa y la industria.<sup>179</sup> En palabras de Conrow: “The discussion can include a listing of all posible decision-makers and union allies, an analysis of their self-interest, and an analysis of where the union can bring both pressure and support to bear.”<sup>180</sup>

---

<sup>178</sup> *Ibid.*, p. 50.

<sup>179</sup> *Ibid.*, p 51.

<sup>180</sup> *Ibid.*, p. 51.

Finalmente, el proceso de “mapeo” también debe realizarse al interior del sindicato. Los afiliados, líderes de base, delegados y representantes deben tener claras las estructuras de toma de decisiones y las opiniones e intereses de cada persona involucrada en el proceso. Si el sindicato realiza esta tarea con el mismo empeño y profundidad que el “mapeo” de la empresa y de la industria, puede identificar espacios donde tal vez sea necesario reforzar la presencia de las opiniones “excluidas” o “marginadas” (por el sexo, por la edad, por las preferencias sexuales, por el grado de escolaridad, por el número de trabajadores de esa categoría, por el tamaño del área de trabajo, entre otros).

El tercer componente de la propuesta de Conrow es la priorización de los problemas. Para la autora, la actitud del sindicato debe ser propositiva más que reactiva a las medidas o abusos de la empresa. Si el sindicato restringe su acción a la defensa de lo pactado en el contrato colectivo (como en el *modelo de servicios*), puede perder de vista los problemas cotidianos que no necesariamente encajan o están incluidos en el lenguaje contractual. Desde la propuesta de la autora, cuando el sindicato provee servicios en un *modelo de organización*, el sindicato selecciona y prioriza los problemas, en otras palabras, este proceso: “... assesing who the issue affects, how many people will be motivated to involve themselves, and the potential for the union to organize around the issue.”<sup>181</sup>

A manera de procedimiento, Conrow sugiere que la selección y priorización de los problemas sea un proceso cuidadoso: “The first step is to choose (and assist others to choose) the one or two issues that people most want to work on. Make sure people (including yourself) pick their favorites. The second step is to make sure to choose something the union can handle and hopefully win. The third is to choose the issue that will best build the organization.”<sup>182</sup>

---

<sup>181</sup> *Ibid.*, p. 52.

<sup>182</sup> *Ibid.*, p. 52.

Para cerrar el punto, Conrow concluye que en la medida en que los trabajadores se sientan parte de la solución de los problemas que ellos mismos identifican y priorizan, estarán dispuestos a participar y movilizarse para resolverlos. Cada acción que el sindicato emprenda es un paso adelante para alcanzar ese objetivo.

Una estructura de comunicación, el conocimiento del trabajo y del lugar de trabajo, la identificación y la priorización de problemas son tareas que requieren de la participación de un buen número de miembros del sindicato. Como Conrow señala, “We need to have personal contact with people in order to find leaders. The initial time spent in developing leadership is always worthwhile.”<sup>183</sup> Por esta razón, el cuarto elemento de la propuesta de Conrow es el desarrollo de liderazgos de base.

A propósito del trabajo de identificación y desarrollo de liderazgos, Conrow señala que:

The iron law of organizing is: NEVER do for others what they can do for themselves. In order to accomplish this, we must constantly be breaking down tasks, training others and planning ahead so that we do not slip into doing what sometimes seems easier or quicker – doing it ourselves. The skill of enabling others to do what you were previously doing also has to be passed on to the new leaders we recruit. They, in turn, can be looking to find others to take over their task.<sup>184</sup>

Para la autora, la formación de nuevos liderazgos puede ser la respuesta a la sobrecarga de trabajo de las directivas sindicales y los delegados. Aquí el liderazgo no tiene que ver con los atributos personales del trabajador o con su posición en la empresa o el sindicato, el liderazgo se evalúa en razón del compromiso y el cumplimiento de tareas para fortalecer al sindicato e involucrar a otros en el

---

<sup>183</sup> *Ibid.*, p. 52.

<sup>184</sup> *Ibid.*, p. 54.

cumplimiento de las mismas. En la medida que el sindicato desarrolle nuevos liderazgos, el trabajo sindical se distribuye entre más personas.

Conrow afirma que no debe haber limitaciones para el número de trabajadores involucrados en las tareas del sindicato. Aunque en el contrato colectivo exista un número definido de representantes sindicales, la estructura debe responder a las necesidades del trabajo sindical. Así que: “If the union contract allows for only 15 stewards and you have 50, keep 50. Let management know you have 50, but that if necessary the union will designate 15 contract-designated stewards.”<sup>185</sup>

Al igual que cuando sugiere pensar en las opiniones marginadas de las estructuras de toma de decisiones en el sindicato, Conrow enfatiza la importancia de que los liderazgos de base y la directiva sindical reflejen la diversidad de los trabajadores, afiliados o no al sindicato. La autora afirma que: “Everyone’s participation needs to be encouraged, but as leaders and organizers we need to be especially concerned with finding new leadership that accurately reflects the membership we seek to represent.”<sup>186</sup>

Al final de su trabajo para la Labor Research Review, Conrow concluye que existen algunas dificultades a la hora de poner en marcha una estructura de servicios dentro de un *modelo de organización*.

La primera dificultad es la de la planificación y los tiempos. Para Conrow, vale la pena planificar y priorizar el uso del tiempo y los recursos del sindicato, dedicados a la prestación de servicios y a la organización. Si el sindicato no realiza esta actividad, puede caer de nueva cuenta en la sobrecarga de trabajo típica del modelo

---

<sup>185</sup> *Ibid.*, p. 55

<sup>186</sup> *Ibid.*, p. 55.

de servicios donde unos pocos realizan todo el trabajo y el resto de los afiliados “pagan” una cuota por los servicios que reciben.

La estructura del movimiento sindical es el segundo obstáculo. Conrow identifica en la mayoría de los sindicatos una división del trabajo entre el trabajo de servicios (desempeñado por los representantes sindicales que se ocupan de las reivindicaciones) y el trabajo de organización (desempeñado por los líderes de base y los organizadores sindicales que trabajan para incrementar la participación de los miembros).<sup>187</sup>

Para la autora, es falsa la división entre quienes realizan un tipo de trabajo u otro. Aun así, existen en la práctica diferencias en la remuneración, en la duración de las jornadas y en la intensidad y carga de trabajo. Esa división y diferenciación se cuestiona pocas veces, por eso Conrow afirma que: “When organizing is separated from servicing, we lose the depth of organizing. Organizing becomes signing the membership card, or attending a meeting or rally when asked to do so, rather than a true process of empowerment and advancement.”<sup>188</sup>

El último obstáculo identificado por Conrow es la asignación de recursos y la calidad de los servicios sindicales. En un contexto donde los recursos humanos y materiales son limitados, es complicado seguir los planes y cumplir con los tiempos al pie de la letra. Aun así, Conrow enfatiza que el trabajo de organización apuesta por el incremento de la membresía (y con ella las aportaciones o cuotas sindicales) y la reducción la carga de trabajo en la medida en que más miembros del sindicato participan en las tareas sindicales.

---

<sup>187</sup> *Ibíd.*, p. 56.

<sup>188</sup> *Ibíd.*, p. 57.

La autora sugiere que una buena parte de esos recursos económicos y humanos deben “invertirse” en más trabajo de organización. No basta con alcanzar algunos objetivos, el objetivo permanente del sindicato debe ser el crecimiento continuo. En cuanto a la calidad de los servicios sindicales, Conrow propone la asignación de responsabilidades para los delegados en áreas de trabajo o áreas geográficas más pequeñas y con un número aceptable de trabajadores. El objetivo de esta propuesta es garantizar un nivel mínimo de calidad en la atención y servicios prestados a los miembros del sindicato.<sup>189</sup>

### 2.4.3 Críticas y limitaciones del modelo de organización

A pesar del impulso del modelo de organización desde la presidencia de la AFL-CIO y del éxito de algunos sindicatos en el reclutamiento de nuevos miembros, la densidad sindical (porcentaje de trabajadores afiliados a sindicatos) ha mantenido su tendencia a la baja en el sector privado.<sup>190</sup>

*Tabla 8 Cambios en la densidad sindical por sector en los Estados Unidos<sup>191</sup>*

	1981-1988	1988-1995	1995-2002
Total	-21.5	-11.3	-10.7
Sector Privado	-32.1	-18.9	-16.5
Sector Público	+6.7	+3.0	+0.3

Incluso, el papel de la AFL-CIO como impulsora del modelo de organización ha pasado a un segundo término frente a la autonomía de los sindicatos que la integran para emprender o no campañas de organización. En la mayoría de los casos, el Departamento de Organización de la AFL-CIO brinda asistencia a los sindicatos que

<sup>189</sup> *Ibid.*, p. 58.

<sup>190</sup> Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” *op. cit.* p.4.

<sup>191</sup> Barry T Hirsch; David Macpherson, *Union Membership and Earnings Data Book*, 2003 edition, pp. 11, 12, 16., citado por: Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” *op. cit.* p.25.

han emprendido campañas de organización o a aquellos que piensan emprenderlas en el futuro.<sup>192</sup>

Muchas de las limitaciones del modelo de organización son abordadas en el texto “Beyond the Organizing Model: the Transformation Process in Local Unions”,<sup>193</sup> de Bill Fletcher y Richard W. Hurd. En este trabajo, los autores resumen los resultados de las experiencias de organización en Locales de SEIU que utilizaron el *modelo de organización interna* (para los Locales X, Y y Z) y, por otro, los que utilizaron el *modelo de organización externa* como su prioridad (para los Locales A, B y C).

#### **a) Limitaciones del modelo de organización interna**

Fletcher y Hurd concluyen que existen al menos tres tipos de resultados de la aplicación del modelo de organización interna. Para los autores, el proceso para asimilar una nueva forma de hacer sindicalismo – transitar del *modelo de servicios* hacia el *modelo de organización* – no es sencillo. Hay problemas que tienen que ver con la resistencia del propio personal a la adopción del nuevo modelo. Sin embargo, para Fletcher y Hurd, un problema más grave es la sobrecarga de trabajo de los miembros del sindicato encargados de dirigir el proceso de transición para involucrar a todos los miembros en las tareas cotidianas.<sup>194</sup>

Los resultados de su comparación se resumen en la siguiente tabla.

---

<sup>192</sup> *Ibid.*, p. 16.

<sup>193</sup> Bill Fletcher Jr; Richard W. Hurd, “Beyond the Organizing Model: the Transformation Process in Local Unions”, en: Kate Bronfrenbrenner; S. Friedman; Richard W. Hurd, *et. al.*, *Organizing to Win: New Research on Union Strategies*, Ithaca, NY, ILR Press, pp. 37-53. Las conclusiones de este estudio son retomadas por Hurd en: Richard W. Hurd, “The Rise and Fall of the Organizing Model in the U.S.” *op. cit.* 29 p.

<sup>194</sup> *Ibid.*, p. 43.

Tabla 9 Resultados de la aplicación del modelo de organización interna en tres Locales de SEIU<sup>195</sup>

	Aceptación del modelo de organización	Participación de los miembros en el trabajo de la sección sindical	Papel de los delegados	Actitud de los miembros de base respecto al trabajo de organización	Grado de movilización
<b>Local X</b>	Aceptada y promovida por la directiva y los afiliados	Todos los miembros de la sección participan (directiva sindical, delegados, organizadores y afiliados)	Gestionan las quejas y plantean las demandas	Políticamente activos	Alto
<b>Local Y</b>	Aceptada y promovida por la directiva y los afiliados	Todos los miembros de la sección participan (directiva sindical, delegados, organizadores y afiliados) pero solo durante las campañas para negociar el contrato colectivo	Gestionan las quejas y plantean las demandas	Políticamente activos durante las campañas para negociar el contrato colectivo	Alto durante las campañas para negociar el contrato colectivo
<b>Local Z</b>	Aceptada y promovida por la directiva pero no por los afiliados	La directiva se encarga del trabajo de la sección sindical y los afiliados no participan	Gestionan las quejas y plantean las demandas	Políticamente inactivos	Bajo o nulo

Para los casos de la Tabla 9 Resultados de la aplicación del modelo de organización interna en tres Locales de SEIU, Fletcher y Hurd identifican un mayor nivel de

<sup>195</sup> Elaboración propia con base en los resultados del trabajo de Fletcher y Hurd. Bill Fletcher Jr; Richard W. Hurd, "Beyond the Organizing Model: The Transformation Process in Local Unions", en: Kate Bronfenbrenner; S. Friedman; Richard W. Hurd, *et. al., Organizing to Win: New Research on Union Strategies, op. cit.*, pp. 37-56.

sobrecarga de trabajo y estrés en el personal de los locales X e Y. Esto coincide con el mayor grado de “éxito” en la aplicación del *modelo de organización* en esos locales sindicales. Dos comentarios de miembros de la directiva sindical ilustran la situación:

A few comments reveal the dilemma these locals face. The first are from Local X, where there is strong staff support for the organizing model in spite of the drawbacks: “It is an exciting democratic process – our local is absolutely member driven”; “It’s more work for staff, but the rewards are better”; “You get to be in the field, you find out the issues, you offer training – but the workload is the downside” [...] The views of the staff at Local Y are similar. On the positive side, “Power emanates from the members’ unity,” and “Getting members involved brings in energy.” But the concerns qualify the praise for the organizing model: “It is a myth that the organizing model will free staff; you constantly have to train members to do do things you could do faster yourself,” and “More active units mean more work and less time for external organizing.”<sup>196</sup>

Ante esta situación, Fletcher y Hurd recuperan un elemento importante: la heterogeneidad de los sindicatos. El hecho es que adoptar el *modelo de organización* implica “mover” la maquinaria del sindicato. Esto requiere de un esfuerzo importante de la directiva sindical y también del involucramiento de voluntarios de la base de afiliados.

En el plano estratégico, los autores cuestionan si el *modelo de organización* debe aplicarse de igual forma o no al tomar en cuenta el tamaño del sindicato (membresía, número de contratos colectivos administrados), la relación cordial o de confrontación con el patrón o sus representantes y, finalmente, los periodos de “agitación” cerca de la negociación del contrato colectivo o de “calma” después de la firma.

---

<sup>196</sup> *Ibid.*, p. 43.

En cuanto a las limitantes presupuestarias, Fletcher y Hurd señalan que los sindicatos que sostienen esfuerzos de organización interna invierten más recursos para involucrar a la base en las tareas del sindicato (en comparación con el *modelo de servicios*). Sin embargo, estos esfuerzos no necesariamente implican un aumento de la membresía o la firma de un contrato colectivo con mejores condiciones de trabajo. A decir de un miembro de la directiva sindical del Local X: “We’re a stronger union, but without better contracts and increasing membership, what’s the point?”<sup>197</sup>

### b) Limitaciones del modelo de organización externa

En un análisis similar al de los locales sindicales que utilizaron el *modelo de organización interna*, Fletcher y Hurd se adentran en la experiencia de los locales sindicales que enfocaron su trabajo en el *modelo de organización externa*. Para ejemplificar las conclusiones a las que llegaron los autores, presentamos la siguiente tabla.

Tabla 10 Resultados de la aplicación del modelo de organización externa en tres Locales de SEIU<sup>198</sup>

	Local A	Local B	Local C
<b>Rama del sindicato</b>	Sector público	Sector privado (trabajadores poco calificados)	Sector privado
<b>Contratos colectivos administrados</b>	Sin información	Múltiples	Sin información
<b>Estructura territorial</b>	Sin información	Abarca varios municipios	Más amplia que la del Local B
<b>Aplicación del modelo de organización</b>	Prioritaria	Prioritaria, con objetivos a largo plazo	Prioritaria, con un trabajo de 10 años
<b>¿Existen estructuras diferenciadas para los comités de base y el equipo de organización?</b>	No	Si	No

<sup>197</sup> *Ibíd.*, p. 44.

<sup>198</sup> Elaboración propia con base en los resultados del trabajo de Fletcher y Wurd en: *Ibíd.*, pp. 37-53.

<b>Incremento de la membresía después de la aplicación del modelo de organización externa</b>	Al triple (después de 6 años)	En una tercera parte	Una décima parte cada año (desde hace 10 años)
<b>Situación del personal sindical dedicado a prestar servicios</b>	Reducido	Mantenido con incremento de las responsabilidades	Mantenido, recibió formación sobre el modelo de organización
<b>Contratación de personal externo para atender las demandas de los miembros</b>	Si	Si (aunque solo por un tiempo por problemas de presupuesto)	Si
<b>Participación de los miembros en la solución de las demandas</b>	Activa	Sin información	Activa
<b>Tipo de contacto con los nuevos miembros del sindicato</b>	Cara a cara, en sus domicilios	Sin información	Sin información
<b>Participan organizadores voluntarios</b>	Si Afiados "veteranos"	No	Si
<b>Reclutamiento de nuevos miembros de entre los no sindicalizados de la sección actual</b>	Si	No	S/i
<b>Movilizaciones públicas</b>	No	Si	Si
<b>Existe un programa de formación de nuevos organizadores</b>	No	No	Si

Tal como sucede en el caso de los programas de organización interna, Fletcher y Hurd identifican que los programas de organización externa varían en su resultado según las características del Local sindical. Así, en la Tabla 10 Resultados de la aplicación del modelo de organización externa en tres Locales de SEIU, pueden identificarse características distintas de acuerdo al radio de acción del sindicato (territorial y funcional), la permanencia y en su caso la diferenciación de las estructuras del *modelo de servicios* respecto al *modelo de organización*, el involucramiento de las bases en la solución de las demandas, la existencia de personal dedicado a organizar (voluntarios de base y/o contratados como personal externo), la implementación de programas de formación de nuevos organizadores, y la realización de movilizaciones públicas.

De nuevo, los autores plantean la necesidad de pensar en la mejor forma de transitar del *modelo de servicios* al *modelo de organización*. Sobre los problemas a nivel de las estructuras del sindicato, Fletcher y Hurd señalan que:

The continued presence of staff who do not fully support the need to make organizing a priority has spawned constant tension with organizers. As one field representative describes the environment “The organizers have been separate from day one; there is no connection; we don’t even talk.”... The organizers voice similar frustrations... “The field reps don’t block organizing, they just don’t get it. They’re scared... on a power trip... hiding their own failure.”<sup>199</sup>

Al igual que en las campañas de organización interna, los miembros de la directiva sindical consideran la apatía e indiferencia de los afiliados de base como un obstáculo para el éxito de los programas de organización externa. Estos programas requieren del uso de recursos sindicales para objetivos que no son inmediatos (afiliar a trabajadores de una nueva empresa, lograr el reconocimiento del sindicato y negociar y firmar el primer contrato) y cuyo beneficio no es tan evidente para la base de afiliados pues los miembros del Local o sección sindical que emprende una campaña de organización externa no mejoran sus propias condiciones de trabajo, aunque si fortalecen al sindicato. Para Fletcher y Hurd, los problemas que se presentan en los Locales sindicales que implementan programas de organización externa reflejan una “falta para alcanzar el consenso” en torno al *modelo de organización*.<sup>200</sup>

Una posible solución a esta falta de consenso consta de dos partes, por un lado, el sindicato debe desarrollar una estructura enfocada a la organización externa, por el otro, debe desarrollar e implementar programas para formar organizadores y para

---

<sup>199</sup> *Ibid.*, p. 48.

<sup>200</sup> *Ibid.*, p. 50.

involucrar a la base en la planificación de las acciones y movilizaciones. Se trata, como señala un secretario general<sup>201</sup> entrevistado por Fletcher y Hurd, de que el sindicato “<...need to build a structure that works, then train people and get out of the way.>”<sup>202</sup>

Fletcher y Hurd concluyen que el *modelo de organización* no fue una solución definitiva ni realista a la situación del sindicalismo estadounidense. En principio señalan que este modelo ha sido tomado la mayoría de las veces como una “receta paso a paso” en lugar de un “ejemplo a seguir”. En cuanto a la movilización de las bases, los autores plantean que el *modelo de organización* contribuye a devolver la vida al sindicato (perdida por las prácticas burocráticas del *modelo de servicios*). Sin embargo, este efecto “benéfico” no corrige todas las consecuencias de la práctica del *modelo de servicios*.

Como se puede apreciar por las conclusiones de Fletcher y Hurd, el *modelo de organización* dista de ser una solución definitiva y acabada. A manera de propuesta, los autores plantean que los sindicatos deben fortalecer su presencia en el “piso de trabajo”, es decir, recuperar la vida interna y las tareas del quehacer cotidiano para que los afiliados se involucren en la solución de los problemas colectivos.

Para Fletcher y Hurd, el consenso en torno al *modelo de organización* es vital. En su opinión, son dos los elementos que construyen el consenso: primero, un líder que impulse el *modelo de organización* y luego un programa educativo integral que forme a los practicantes y promotores de este modelo.<sup>203</sup> Cuando existe consenso

---

<sup>201</sup> “President” en el texto original. La figura equivalente en la mayoría de los sindicatos mexicanos es la de secretario general.

<sup>202</sup> Bill Fletcher Jr; Richard W. Hurd, “Beyond the Organizing Model: the Transformation Process in Local Unions”, en: Kate Bronfenbrenner; S. Friedman; Richard W. Hurd, *et. al.*, *Organizing to Win: New Research on Union Strategies*, *op. cit.*, p. 51.

<sup>203</sup> *Ibid.*, p. 53.

alrededor del *modelo de organización*, los sindicatos tienen una alternativa útil para fortalecer su vida interna (organización interna) y buscar expandir su membresía a otras empresas, sectores de la industria, o áreas geográficas (organización externa). A pesar de esta conclusión positiva, los autores se muestran escépticos sobre la viabilidad del *modelo de organización* como alternativa al *modelo de servicios*.

Fletcher y Hurd dejan abierta la reflexión sobre el futuro del movimiento sindical en los Estados Unidos. Para los autores, hay algunas preguntas que pueden guiar esta reflexión: ¿Quiénes se asumen como el movimiento sindical? ¿Cuál es el objetivo del movimiento sindical? ¿Qué implicaciones tiene el movimiento sindical para todo el país (en este caso, de los Estados Unidos pero la pregunta se extiende a cualquier lugar)? ¿Cómo empatar al movimiento sindical con los temas de la globalización y la solidaridad internacional?<sup>204</sup>

#### **2.4.4 Las campañas integrales**

En nuestra opinión, las *campañas integrales* (también llamadas *campañas estratégicas* o “*comprehensive campaigns*”) constituyen el esfuerzo sindical que propone una respuesta a las preguntas formuladas por Enrique de la Garza Toledo al final de su exploración por el desarrollo del concepto de “sindicato” (al final del apartado 2.1.3) y también las preguntas de Fletcher y Hurd sobre el futuro del movimiento sindical en Estados Unidos planteadas en el párrafo anterior.

Este tipo de esfuerzos articulan la acción sindical en el lugar de trabajo, las instituciones, la comunidad y en el terreno supranacional. Las *campañas integrales* funcionan tanto en el modelo de organización interna como en el de organización

---

<sup>204</sup> *Ibid.*, p. 53.

externa. Sin embargo, es en el *modelo de organización externa* donde adquieren un papel protagónico para el éxito o fracaso de la acción sindical. Recordemos que, en el caso de la organización externa, el sindicato busca extender la membresía a sectores no sindicalizados, por tanto, la posibilidad de influir en las decisiones de la empresa depende de la creación y fortalecimiento de estructura sindical de base (lista para movilizarse) y de la presión que pueda ejercer la comunidad y el ámbito supranacional.

Para entrar en la materia, utilizaremos como base de este sub apartado el *Manual de organización* elaborado por Teresa Conrow y la Internacional de Trabajadores del Transporte (ITF).<sup>205</sup> Este material tiene el propósito de facilitar a los sindicatos miembros de ITF la puesta en marcha de *campañas estratégicas*. A lo largo del manual, podemos encontrar una propuesta división de las fases de la campaña y de temas a tratar en el desarrollo de la misma. De manera más específica, los autores del manual señalan al lector que:

Estos materiales les serán de utilidad si quieren animar a los trabajadores/as a participar en la resolución de un problema en la empresa; o si pretenden prepararse para negociaciones difíciles; afianzar la presencia sindical en los comités de empresa; o a planificar una huelga. Hay trabajadores/as que pueden correr el riesgo de sufrir agresiones y amenazas, también pueden sucumbir a la apatía propiciada por la cultura general y los medios de comunicación. Estos materiales dedicados a la organización están diseñados para que ustedes los utilicen en el momento que deseen aumentar la participación de los trabajadores y trabajadoras – para conseguir el reconocimiento de la empresa por primera vez, o aumentar la participación de sus miembros en una empresa que ya disfruta de presencia sindical –.<sup>206</sup>

---

<sup>205</sup> Teresa Conrow; Federación Internacional de Trabajadores del Transporte, *Manual de organización*, [en línea], 118 p., Dirección URL: [http://www.itfglobal.org/media/344996/org\\_manual\\_spanish.pdf](http://www.itfglobal.org/media/344996/org_manual_spanish.pdf), [consulta: 5 de abril de 2014].

<sup>206</sup> *Ibid.*, p. 5.

Es importante señalar que Conrow y la ITF definen el concepto de organización como “[...] aumentar la participación de los trabajadores y trabajadoras en nuestros sindicatos, con el objetivo de potenciar la influencia sindical en nuestras empresas e industrias.”<sup>207</sup> Esta definición concuerda con la que utilizamos aquí para definir el *modelo de organización*, en su vertiente de organización interna y también en la de organización externa. Para cumplir con ese objetivo, Conrow y la ITF plantean un esquema integral al que llaman “estrategia de organización”. Este esquema es el siguiente:

Esquema 9 Las campañas integrales<sup>208</sup>



A grandes rasgos, la estrategia de organización de una *campaña integral* tiene tres grandes fases: planificación, organización y movilización de la opinión pública. Cómo puede apreciarse en el esquema, la planificación de una *campaña integral* toma en cuenta las estructuras y recursos del sindicato, la investigación sobre la empresa que es blanco de la campaña y de la industria en la que opera, la definición

<sup>207</sup> *Ibíd.*, p. 6.

<sup>208</sup> Tomado de: *Ibíd.*, p. 17.

de objetivos y planes de trabajo y la definición del momento indicado para buscar el reconocimiento sindical.

Esquema 10 El proceso de organización<sup>209</sup>



La segunda fase es el proceso de organización, es decir, la puesta en marcha del plan para aumentar la participación de las y los trabajadores en el sindicato. A medida que la *campaña integral* progresa, es necesario establecer criterios para evaluar el cumplimiento de los objetivos de cara a solicitar el reconocimiento sindical. Por esa razón, en el esquema 11 podemos encontrar algunos recuadros que contienen un signo de porcentaje (%) encerrado en un círculo. Este signo representa la evaluación constante en el avance del asunto del recuadro en el que se ubica. Así, la fase del proceso de organización incluye el mapeo y armado de listas, la formación de arbolitos y redes de trabajadores, la formación de comités representativos, la preparación frente a la campaña antisindical de la empresa, la formación de los trabajadores en general y de los comités en específico sobre los temas centrales de la campaña, y, por último, la discusión sobre los problemas en el trabajo y su transformación en temas de movilización.

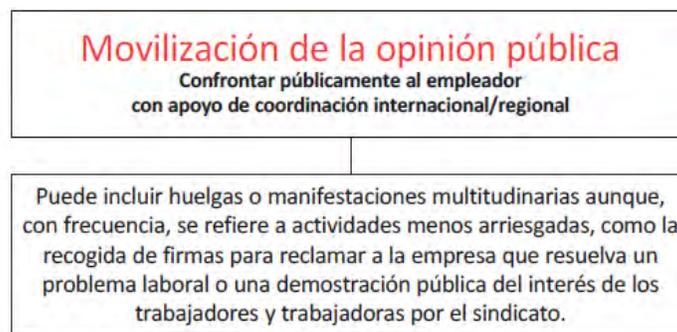
<sup>209</sup> Tomado de: *Ibid.*, p. 23.

Esquema 11 Proceso de organización<sup>210</sup>



El desarrollo de una campaña de organización tal y como lo proponen Conrow y la ITF culmina con la movilización de la opinión pública en favor de las causas del sindicato y sus afiliados. En este sentido, la fase de planificación permite al sindicato la puesta en marcha del plan para crear y fortalecer la estructura del sindicato con la participación de los miembros. Además de eso, gracias a la investigación de la empresa y la industria los sindicatos tienen la posibilidad de articular una estrategia para movilizar apoyos en favor del proyecto sindical o elevar el costo de la oposición.

Esquema 12 Movilización de la opinión pública<sup>211</sup>



<sup>210</sup> Tomado de: *Ibid.*, p. 23.

<sup>211</sup> Tomado de: *Ibid.*, p. 23.

Durante la planificación de la campaña, los sindicatos ubican espacios para la acción: en la propia empresa, las instituciones públicas que regulan las relaciones industriales (ministerio del trabajo, tribunales laborales, el parlamento, entre otras) y también a otros sindicatos y empresas que tengan alguna relación de solidaridad o competencia con las directamente involucradas. Además, durante el proceso de planificación también se “mapean” las relaciones de los funcionarios públicos que tienen el papel de autoridad en el sistema político o en el sistema de relaciones industriales para ubicar sus relaciones clave, ya sea en el partido político en el que militen o en los vínculos con sus electores.

La investigación también permite ubicar las relaciones relevantes en la comunidad. Aquí también tiene lugar la articulación de relaciones con otros sindicatos sin que importe su relación directa como competidor o si se encuentra en la misma industria; por otro lado, fuera del sistema de relaciones industriales, podemos pensar en la posibilidad de alianzas con organizaciones que defienden los derechos humanos, colectivos estudiantiles, organizaciones de consumidores, grupos feministas y un sinnúmero de organizaciones que pueden compartir uno o varios puntos de la agenda del sindicato.

Finalmente, los sindicatos que emprenden campañas de organización pueden hacer uso de la movilización de solidaridad sindical internacional de manera simbólica y práctica. En los hechos, los sindicatos locales se enfrentan a estructuras empresariales multinacionales. Por esa razón, la acción sindical también debe ser multinacional; debe romper las limitaciones de las fronteras del Estado-nación. Además, con frecuencia sucede que las multinacionales se enfrentan a un sindicato auténtico y fuerte en el país donde se asienta la matriz; en los hechos, esto puede convertirse en un factor de presión y de solidaridad en favor de la estrategia sindical para organizar a los trabajadores de las filiales en otros países.

Decíamos también que el signo de porcentaje indica la necesidad de evaluar el avance de los objetivos del trabajo organizativo. Conrow y la ITF definen esos objetivos como los “objetivos de referencia”. En total son 4 los objetivos de referencia; el siguiente esquema ilustra el concepto:

*Esquema 13 Objetivos de referencia<sup>212</sup>*



Para los autores del manual, el establecimiento de objetivos y su evaluación constante son un asunto vital para el trabajo de organización. Estos objetivos pueden funcionar como el techo que el sindicato se propone alcanzar o como la participación mínima que se espera para emprender acciones.

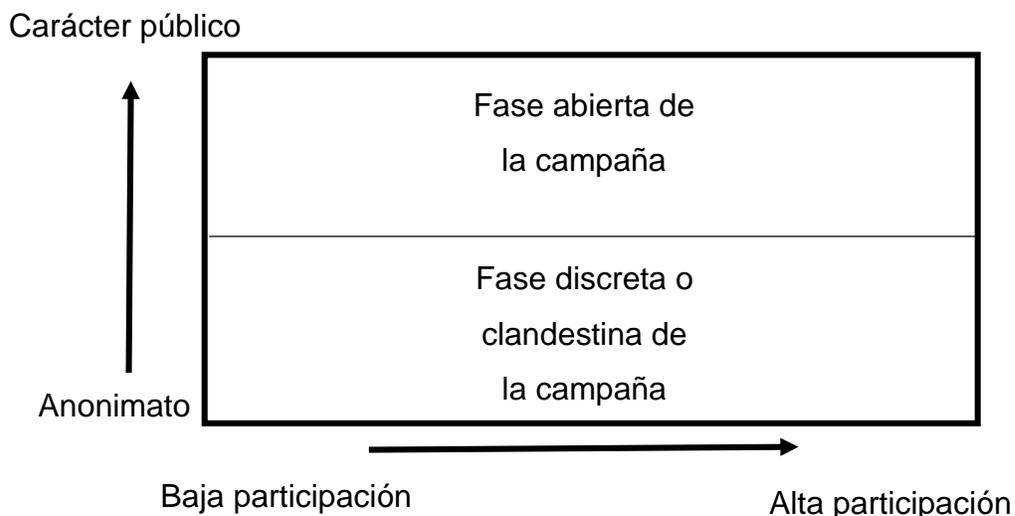
Con frecuencia los trabajadores no sindicalizados que se involucran en la creación de un sindicato o que se afilian a una organización existente tienen el temor de ser despedidos de su trabajo. Este temor es fundado; el trabajo de organización supone que la empresa concentra el poder de decisión sobre el proceso de trabajo y que estará dispuesta a todo con tal de no perderlo. Por esa razón (y para evitar dar pasos en falso que desanimen a los miembros del sindicato), Conrow y la ITF sugieren que el proceso de organización tenga una fase clandestina y otra abierta una vez que la participación de los trabajadores sea suficiente como para “salir del agua”. De manera ilustrativa, podemos pensar que a mayor participación de los trabajadores, mayor intensidad de las acciones y menor anonimato; por otro lado, si la participación de los trabajadores es poca todavía, quizá requiramos de acciones

---

<sup>212</sup> Tomado de: *Ibid.*, p. 25.

anónimas y no tan intensas para incentivar la participación de los afiliados y de posibles miembros.

*Esquema 14 Nivel de participación / intensidad y carácter público de las acciones<sup>213</sup>*



Los autores señalan que las campañas estratégicas rara vez avanzan de manera lineal y progresiva. En cambio, es mucho más posible encontrar situaciones de constante redefinición de los objetivos de referencia, ya sea por el avance más allá del ritmo esperado o bien por un avance menor a lo previsto. En cualquier caso, se trata de un modelo (procedimiento arquetípico) sujeto a los ajustes que sean necesarios para alcanzar el objetivo de incrementar la participación de los trabajadores en la formación de un sindicato, en una movilización nacional, en la negociación de un contrato colectivo o en cualquier asunto en el que los sindicatos se propongan.

La caracterización de las campañas estratégicas permite visualizar un proceso integral de organización a nivel de centro de trabajo (trabajo organizativo de base o de presión interna) y también a nivel de la comunidad y en el terreno supranacional (trabajo organizativo de presión externa). En este sentido, nos interesa reiterar que

<sup>213</sup> Elaboración propia con base en los contenidos de: Teresa Conrow; Federación Internacional de Trabajadores del Transporte, *Manual de organización*, op. cit., 118 p.

pensamos en el *modelo de organización* como la propuesta para mover los engranes del sindicato (para incrementar la participación de los miembros) y las *campañas integrales* como su articulación con la comunidad o el entorno que trasciende la relación obrero-patronal.

Tanto el *modelo de organización* como las *campañas estratégicas* necesitan operar en el terreno de las instituciones gubernamentales (sobre todo con las especializadas en las relaciones industriales) y de la política partidaria y el sistema electoral; también es cierto que movilización pública para presionar a la empresa y a las autoridades requiere del apoyo de organizaciones de intereses que comparten alguno o algunos puntos de la agenda del sindicato, esto puede incluir a colectivos estudiantiles, organizaciones de defensa de Derechos Humanos, grupos feministas y un sinnúmero de organizaciones; y, finalmente, la movilización de apoyos también necesita de la solidaridad internacional, sobre todo, de la acción organizada de los sindicatos a nivel de Federaciones Sindicales Internacionales y de los sindicatos locales en el país sede de la empresa que es blanco de sindicalización.

#### **2.4.5 Recapitulación**

A lo largo de este apartado trazamos las fronteras teóricas del *modelo de organización*; recordemos que éste concepto designa a una serie de tácticas encaminadas a incrementar la participación de los miembros en las tareas sindicales. Tanto las tácticas como la participación de los trabajadores ocurren en un entramado de múltiples interacciones dentro y fuera del sindicato. Por esa razón, exploramos el papel y las funciones de los sindicatos en el sistema de relaciones industriales y la sociedad; primero a nivel general y luego a nivel específico para el caso mexicano.

En el primer caso, pudimos ubicar la participación de los trabajadores organizados en los sistemas de relaciones industriales surgidos a partir de la institucionalización del conflicto industrial. Aunque hay distintas concepciones sobre el papel de los sindicatos en la sociedad, estas organizaciones han participado en menor o mayor medida en la construcción de instituciones y la definición de reglas para el mundo del trabajo en general y para sus respectivos lugares de trabajo en particular.

Por otro lado, en el caso mexicano destaca la acentuada vocación de control sobre los sindicatos y la persistencia de ésta desde inicios del siglo XX. La élite político-empresarial diseñó desde el poder un sistema de relaciones industriales y un modelo de sindicalismo que garantizara el control político y económico de los trabajadores. El clientelismo y el corporativismo son dos de los rasgos que definen al sistema de relaciones industriales y al sindicalismo mexicano; la expresión más acabada del corporativismo son los sindicatos de protección patronal.

El sindicalismo de protección patronal simula la vida sindical, la negociación colectiva y la contratación colectiva; en última instancia, su existencia es contraria a la razón básica para la existencia de los sindicatos: el mejoramiento de las condiciones de trabajo de los afiliados. Por supuesto, este tipo de sindicatos no necesitan de la participación de los trabajadores.

En ese contexto de control y subordinación sobre el sindicalismo mexicano, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) inició la campaña de organización del call center Atento en el año 2008. Al utilizar el *modelo de organización* como referente, el STRM no solo emuló lo hecho por los sindicatos estadounidenses (que buscaban revertir la pérdida de poder y membresía sindical), también apostó por la construcción de una sección sindical en una empresa distinta al grupo empresarial al que pertenecen la gran mayoría de sus afiliados (TELMEX, TECMARKETING, LIMSA y CTBR, todas propiedad de Carlos Slim) con base la

participación de los trabajadores involucrados y, por último, se enfrentó contra el sindicalismo de protección patronal y la red de complicidades, lealtades e intereses que lo sostienen. En este sentido, la campaña de organización del call center Atento también puede considerarse como una lucha contra el sindicalismo corporativo mexicano y una reivindicación de los sindicatos como espacio de participación de los trabajadores para construir sociedades más justas.

Una vez que hemos trazado las fronteras teóricas del modelo de organización, toca el turno a la descripción y análisis de la campaña de organización del Call Center Atento en la Ciudad de México, de 2008 a 2015.

### **3. La campaña de organización del call center Atento en la Ciudad de México (2008-2015)**

#### **3.1 Primer periodo (Enero 2008 – Julio 2010)**

La campaña de organización del Call Center Atento inició en el año 2008. En el plano nacional, esta campaña fue asumida e impulsada por el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM). En el plano internacional, la campaña fue apoyada por Larry Cohen, presidente del sindicato *Communication Workers of America* (CWA) y la *American Federation of Labor* (AFL-CIO) a través del *Solidarity Center*, tanto con transferencia de capacidades (capacitación sobre el *modelo de organización*) como con recursos financieros.

La decisión de iniciar la campaña de organización en Atento fue producto de una investigación inicial sobre el sector de las telecomunicaciones, en particular, de la industria de Call Centers. En un principio, las opciones eran Telvista (filial de América Móvil) y Atento (en ese entonces propiedad de Telefónica de España). La investigación incluyó trabajo de gabinete y de campo; éste último requirió del ingreso de estudiantes universitarios “encubiertos” a los centros de trabajo para obtener información de primera mano sobre las condiciones de trabajo. Los resultados del proceso de investigación y un conflicto detonado en un centro de trabajo de Atento en Pachuca<sup>214</sup> inclinaron la balanza de la decisión en favor del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. que fue el blanco elegido para iniciar la campaña de organización.

---

<sup>214</sup> Luis Alberto Rodríguez, “Se rebelan trabajadores de Grupo Atento en Pachuca”, [en línea], México, *Desde Abajo.org.mx*, 8 de septiembre de 2007, Dirección URL: <http://www.desdeabajo.org.mx/wordpress/se-rebelan-trabajadores-de-grupo-atento-en-pachuca/>, [consulta: 9 de enero de 2016].



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Los trabajos de organización requirieron de una estructura de coordinación entre el Solidarity Center y el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. En los hechos, la planificación de la campaña y la formación del equipo de organización quedaron bajo la coordinación de la oficina en México del *Solidarity Center* a cargo de Benjamin Davis quien trabajó en estrecha coordinación con Teresa Casertano, en ese entonces directora regional de la misma institución; por parte del STRM, fueron designados como coordinadores de la campaña Victor Enrique Fabela Rocha (Secretario de Relaciones Exteriores, Alianzas y Actas del STRM para el periodo 2008 – 2012) y la Dra. María Xelhuantzi López (asesora del STRM y enlace con muchos de los sindicatos y federaciones internacionales aliadas del STRM). Además de esta estructura, el STRM designó a un miembro de su Comité Ejecutivo Nacional como responsable del seguimiento de los avances en cada centro de trabajo.

La investigación estratégica arrojó la existencia de un Contrato Colectivo de Trabajo firmado entre el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y la empresa Atento Mexicana S.A. de C.V. Ese contrato era (y es) de aplicación federal, es decir, que abarca los centros de trabajo enumerados y distribuidos en todo el territorio mexicano. Parece que las limitaciones presupuestarias y la necesidad de concentrar el trabajo en focos estratégicos llevaron a que los trabajos de organización se centraran en los centros de la Ciudad de México, el Estado de México y en el Estado de Hidalgo. La siguiente tabla muestra los centros de trabajo y su ubicación:

*Tabla 11 Centros de trabajo contemplados en la campaña (2008)<sup>215</sup>*

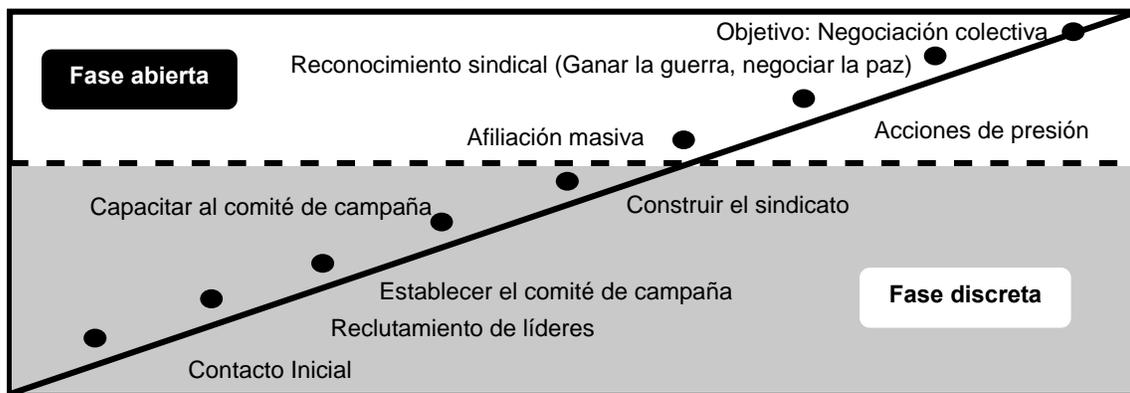
<b>Centro</b>	<b>Ubicación</b>
Dinamarca	Ciudad de México
Plaza Inn	Ciudad de México
Puebla	Ciudad de México
Roma	Ciudad de México

<sup>215</sup> Elaboración propia.

Sevilla	Ciudad de México
Yucatán	Ciudad de México
Toluca	Estado de México
Metepec	Estado de México
Pachuca 1	Hidalgo
Interplaza	Hidalgo

Por su parte, el equipo de organización quedó integrado por 13 miembros: un coordinador (Alberto Marín), dos organizadores principales (Roberto Chávez en Hidalgo y Estado de México y Gilberto García en la Ciudad de México), un coordinador de investigación (Ulises Vidal), dos investigadoras/organizadoras (Andrea García y Lucía Rojas), cuatro organizadores (Dante, Cristian, Omar y Dario) y tres organizadores clandestinos que se infiltraron en los centros de trabajo (Nathaniel Sánchez, Miguel Salazar y Yoreimi Escalona).

Esquema 15 La pecera<sup>216</sup>



El equipo utilizó como guía del trabajo una representación gráfica conocida como “La pecera” que divide la campaña en dos grandes fases: la primera se caracteriza por centrar la actividad sindical en una fase discreta que incluye los pasos que van del reclutamiento de los primeros afiliados a la formación y preparación del primer

<sup>216</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *La Pecera. Ideas para la construcción de una estructura de poder a favor de los trabajadores*, 11 de junio de 2002, p. 7. Ver en anexo,

comité; la segunda fase es abierta en tanto que plantea que el centro de la actividad sindical se compone de actividades públicas que incluyen la afiliación masiva, la movilización pública de apoyos a favor del sindicato y la presión a la empresa para lograr el reconocimiento sindical.

### **3.1.1 De los primeros pasos de la campaña a la ofensiva antisindical de la empresa**

En el segundo trimestre de 2008 iniciaron los primeros trabajos de la campaña de organización. Los organizadores clandestinos se encargaron de ubicar a los trabajadores interesados en afiliarse al STRM.<sup>217</sup> Una vez que el organizador clandestino ubicaba a un trabajador dispuesto a afiliarse, concertaba una reunión con un organizador sindical o un organizador principal para llenar los formatos de afiliación al STRM. Los seguimientos consistían en citas periódicas para saber si los trabajadores afiliados habían hablado con sus compañeros y para estar al tanto de los movimientos en la empresa.

A partir septiembre de 2008 inició un proceso de “capacitación” de los primeros trabajadores afiliados al sindicato. Estas capacitaciones incluían módulos de derechos laborales y estatutos sindicales. En algunas ocasiones estas capacitaciones se realizaron de manera individual y otras en sesiones colectivas en las instalaciones del Sindicato de Telefonistas. Uno de los asistentes a las capacitaciones filtró a la empresa los nombres de todos los participantes por lo que, a finales del mes de septiembre, todos los asistentes a las capacitaciones del STRM fueron despedidos injustificadamente. Ante esta situación, los trabajadores despedidos de Atento y afiliados al STRM realizaron un mitin a las afueras del centro

---

<sup>217</sup> Es importante señalar que los organizadores clandestinos no declaraban abiertamente que su intención era permanecer en la empresa para organizar un sindicato sino hasta muy avanzada la relación con los potenciales afiliados al STRM; de ahí su carácter “clandestino”.

de trabajo CC Roma (ubicado en la calle de Monterrey, número 100, Ciudad de México) con la exigencia del cese de los despidos ilegales y la inmediata reinstalación de los despedidos.

Es importante mencionar que, a raíz de la identificación y despido de los trabajadores afiliados al STRM en septiembre de 2008, Atento y el Sindicato Progresista emprendieron una estrategia que se distancia de los parámetros típicos de los sindicatos de protección patronal.<sup>218</sup> A principios de 2009, en todos los centros de trabajo de la Ciudad de México aparecen supuestos representantes del Sindicato Progresista; estas personas se hacían llamar “facilitadores sindicales”; al mismo tiempo, todos los trabajadores de nuevo ingreso son forzados a afiliarse al sindicato de protección patronal como condición para su contratación.

Ambas conductas constituyeron un intento por “hacer visible” al Sindicato Progresista aunque es necesario hacer algunas precisiones: por un lado, el sindicato de protección patronal dejó de ser una instancia “oculta” para los trabajadores (no así el contrato colectivo de protección patronal que permaneció oculto) y, por otro, esto no significó un cambio de fondo en la vida sindical (participación de los trabajadores en su organización) y la negociación colectiva pues ambas permanecieron en el terreno de la “simulación”. A partir de entonces el STRM enfrentaría una campaña antisindical activa, es decir, un esfuerzo empresarial que supone la existencia pública de un esfuerzo de organización sindical dentro de sus instalaciones.<sup>219</sup>

---

<sup>218</sup> Este tipo de sindicatos tienen entre sus características definitorias el hecho de que los trabajadores desconocen su existencia. Véase: María Xelhuantzi López, “¿Qué es un contrato de protección?”, en: Graciela Bensusán; José Alfonso Bouzas, *et. al.*, *Contratación Colectiva de Protección en México. Informe a la Organización Regional Interamericana de los Trabajadores*, *op. cit.* pp. 97-121.

<sup>219</sup> S/autor, *La campaña antisindical*, 15 de julio de 2008, p. 7. Ver en anexo.

Después de los despidos del mes de septiembre inició una campaña de denuncia pública por las acciones antisindicales de Atento y también un periodo de reacomodos en el equipo de organización. En primer lugar, algunos de los organizadores clandestinos se incorporaron al equipo de organizadores, y; en segundo lugar, a principios de 2009 ingresaron nuevos organizadores clandestinos a todos los centros de trabajo de la Ciudad de México con lo que el equipo pasó de 13 a 19 miembros.<sup>220</sup>

### 3.1.2 De la conformación de la sección 187 del STRM a la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo

El incremento en el número de integrantes del equipo de organización permitió ampliar el alcance de los esfuerzos de reclutamiento de afiliados. La mayoría de los centros de trabajo de la Ciudad de México fueron cubiertos con al menos un organizador clandestino tal como se muestra en la siguiente tabla:

*Tabla 12 Distribución de los organizadores clandestinos (2009)<sup>221</sup>*

Centro	Ubicación	Organizador Clandestino
Dinamarca	Ciudad de México	Luis Héctor Álvarez César Álvarez
Del Valle	Ciudad de México (2009)	Daniel Romero
Plaza Inn	Ciudad de México	Eduardo Vargas
Puebla	Ciudad de México	Sin organizador clandestino
Roma	Ciudad de México	Sin organizador clandestino
Sevilla	Ciudad de México	Ariel Carrillo Elizabeth Calvillo
Yucatán	Ciudad de México	Sin organizador clandestino

<sup>220</sup> Esto como resultado de la salida de Miguel Salazar y el ingreso de una organizadora (Nadejda Peña), y seis nuevos organizadores clandestinos (Luis Héctor Álvarez, César Álvarez, Daniel Romero, Elizabeth Calvillo, Ariel Carrillo y Eduardo Vargas).

<sup>221</sup> Elaboración propia.

Para avanzar en la constitución de la sección sindical de trabajadores de Atento del STRM, el equipo de organización debía lograr que al menos 21 trabajadores afiliados al sindicato firmaran la solicitud de actualización del padrón del STRM para constituir legalmente la sección 187 del STRM. Durante el primer semestre del año el equipo de organización se dedicó a reclutar y capacitar a los afiliados que formarían parte de la nueva sección sindical. Sin embargo, el número de trabajadores dispuesto a firmar la solicitud no fue suficiente (16 de los 21 necesarios). Por esa razón, la coordinación de la campaña (*Solidarity Center* – STRM) tomó la decisión de echar mano de los seis organizadores clandestinos (trabajadores de Atento a fin de cuentas) para alcanzar un total de 24 trabajadores dispuestos a presentar la solicitud; el 9 de junio de 2009 el STRM presentó la lista de los trabajadores de Atento dispuestos a sumarse al sindicato.

La campaña antisindical de la empresa y el mecanismo de control que supone solicitar la “toma de nota” a las autoridades se conjuntaron para que poco después de presentar la solicitud ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje iniciaran los despidos de los trabajadores involucrados en el proceso. Poco a poco, los miembros de la sección 187 fueron despedidos; aunque los argumentos empresariales iban de la “reestructuración” al “sorteo”, lo cierto es que se trató de despidos selectivos con el propósito de dismantelar la organización.

La Dirección de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social otorgó la “toma de nota” a la solicitud del STRM para incluir en su padrón de afiliados a los 24 trabajadores de Atento; así, quedó constituida legalmente la sección 187 del STRM el 27 de agosto de 2009.<sup>222</sup> En términos jurídicos, este documento facultó al STRM para demandar la titularidad del Contrato Colectivo firmado entre Atento y el Sindicato Progresista. Un mes más tarde, Francisco Hernández Juárez, secretario general del STRM se reuniría con César Alierta

---

<sup>222</sup> Subsecretaría del Trabajo, Dirección General del Registro de Asociaciones, *Toma de nota*, 27 de agosto de 2009, 1 p. Ver en anexo.

(Director General de Telefónica) y Óscar Maraver (Director de Relaciones Laborales) en la sede corporativa de Telefónica en Madrid, España para tocar el tema del recuento sindical en Atento, entregar un diagnóstico productivo de la empresa y solicitar la neutralidad en el recuento sindical.

En la legislación laboral mexicana, cuando más de un sindicato dice representar a la mayoría de los trabajadores de una empresa, alguno o algunos de ellos ofrecen la “prueba del recuento” como el procedimiento para validar su afirmación. Este procedimiento se conoce como “recuento sindical” y consiste en la emisión del voto libre, directo y secreto de cada uno de los trabajadores por la organización sindical que lo representa. En los hechos, este “recuento sindical” como tipo ideal está lejos de ser una realidad; junto con la “toma de nota” es uno de los mecanismos de control e intervención gubernamental y patronal que impiden el ejercicio de la libertad sindical.

El STRM comenzó una campaña de denuncia pública en distintos foros nacionales e internacionales. El discurso del sindicato se concentró en denuncia de las malas condiciones de trabajo y la violación a la libre sindicalización por parte de Atento. A nivel de los centros de trabajo, el equipo de organizadores inició una campaña de volanteos informativos para difundir la recién obtenida “toma de nota” y de paso establecer contacto con potenciales nuevos afiliados.

Para diciembre del año 2009, los miembros de la sección 187 habían tomado ya varias capacitaciones en el edificio sindical del STRM en la calle Río Neva 16, de la Ciudad de México; la mayor parte de estas sesiones abordaban temas relacionados con los derechos laborales y la normatividad de la materia. Una vez concluidos estos módulos formativos, la Dra. María Xelhuantzi López convocó a una reunión preparatoria del primer Contrato Colectivo de Trabajo entre Atento y el STRM; el objetivo de la reunión fue plantear las primeras líneas de las condiciones de trabajo

a negociar después de lograr la victoria en un recuento sindical; en esa reunión participaron también algunos miembros de la Comisión Obrero Patronal del STRM y otros de la Sección 159 (Tecmarketing),

Uno de los organizadores clandestinos ubicó y solicitó el Contrato Colectivo de Trabajo firmado entre la empresa y el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana.<sup>223</sup> Este contrato depositado en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal cubría solo los centros de trabajo de esta entidad por lo que el STRM se concentró en ellos en detrimento de los centros de trabajo de Hidalgo y el Estado de México. Esta fue una decisión estratégica tomada por la coordinación de la campaña. Además, el equipo jurídico del STRM concluyó que había que iniciar la demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo en la Ciudad de México, cosa que sucedió el 15 de diciembre de 2009.

Esta decisión frenó el desarrollo del primer borrador del futuro contrato colectivo de trabajo y enfocó los esfuerzos en la ampliación de la membresía del sindicato y en la creación de una estructura de comunicación y movilización en todos los centros de trabajo para ganar el recuento sindical. Para el mes de diciembre de 2009, todos los organizadores clandestinos habían sido despedidos al igual que la gran mayoría de los 24 miembros fundadores de la sección 187 del STRM.

### **3.1.3      Hacia el primer recuento sindical**

En la industria de los call center existen altos niveles de rotación. Esto representó una dificultad recurrente en el desarrollo de la campaña de organización del call center Atento pues en el periodo comprendido entre diciembre y enero de cada año

---

<sup>223</sup> S/autor, *Contrato colectivo de trabajo de Atento Servicios 2009*, 28 de febrero de 2009, 9 p. Ver en anexo.

hay un número considerable de despidos. Aun así, a inicios de 2010 no hubo grandes cambios en las tácticas utilizadas por el STRM para sumar a más trabajadores de Atento a sus filas; en cambio, si hubo reacomodos en el equipo de organización pues salieron del equipo algunos integrantes (Andrea García, Lucía Rojas, Christian, Omar, Darío, Dante, Ariel Carrillo).

A estas alturas de la campaña, la estrategia de presión hacía la empresa se enfocó en la denuncia pública en espacios sindicales o foros de debate y el mensaje se centró en la petición a las autoridades laborales de un recuento sindical lo antes posible y con respeto de la libertad sindical así como la solicitud de neutralidad para la empresa.<sup>224</sup> Por otro lado, el equipo de organización concentró sus esfuerzos en la Ciudad de México con el objetivo de incrementar el número de afiliados.

Cada semana, el equipo de organización celebraba una reunión para evaluar los avances en el trabajo y plantear las próximas tareas; como complemento de este proceso, cada equipo de responsables de centros de trabajo presentaba un reporte y un plan de trabajo mensual que incluía información sobre el número de trabajadores, campañas, horarios, turnos, condiciones de trabajo, ánimo de los trabajadores, el número de líderes por campaña y turno, la evaluación del desempeño de los líderes, las estructuras de comunicación y los objetivos de los organizadores además de las acciones del Sindicato Progresista y las actividades a desarrollar para cumplir con el objetivo de la campaña.<sup>225</sup>

---

<sup>224</sup> En enero de 2010 la revista Contralinea publicó un reportaje sobre Telefónica en el que tocó el tema de los trabajadores de Atento. En marzo de ese mismo año, la Revista Proceso publicó un texto a cargo de Jenaro Villamil. Ana Lilia Pérez, "Gil Díaz. Irregularidades y explotación laboral en Telefónica", *Contralinea*, año 8, núm. 163, México, Comunicación Colectiva y Periodismo de Investigación S.A. de C.V., 3 al 9 de enero, 2010, pp. 24-24. Jenaro Villamil, "Telefónica y su bonanza explotadora", *Proceso*, núm. 1739, México, Comunicación e Información S.A. de C.V., 28 de febrero de 2010, pp. 36-39.

<sup>225</sup> Yoreimi Escalona Torres, "Informes!!!!!! (versión para imprimir)", [en línea], 21 de enero de 2010, Dirección URL: [yorei\\_politicas@yahoo.com.mx](mailto:yorei_politicas@yahoo.com.mx), [consulta: 17 de junio de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).

Los reacomodos del equipo de organización y la necesidad de que el equipo se preparara para el recuento sindical motivaron una jornada de capacitaciones denominada “Taller de Organización” impartida de manera conjunta por el *Solidarity Center* y el STRM del 22 al 24 de enero de 2010.<sup>226</sup> El programa de las sesiones de formación señalaba que la campaña tenía dos objetivos, uno general y otro de corto plazo: el primero de ellos era la negociación del contrato colectivo de trabajo en Atento; el segundo, la victoria en el recuento sindical.

Los módulos del programa del “Taller de organización” se concentraron en hacer un diagnóstico de la situación del trabajo de organización, reforzar la metodología del modelo de organización y por último en la propuesta de planes de trabajo para el siguiente mes. Como parte del programa, el coordinador de la campaña, Alberto Marín, presentó un diagnóstico que integró los reportes de los equipos de organizadores responsables de cada centro de trabajo.<sup>227</sup>

De los reportes y planes de trabajo entregados por el equipo de organización se desprende un elemento interesante que cambiará hasta la etapa de coordinación profesionalizada: partir de la idea de que los trabajadores de Atento se “suman” o “apoyan” la causa de un tercero y viceversa, que la labor de un tercero (el organizador o el sindicato) es “apoyar” a los trabajadores de Atento. Frases como “buscamos ser un apoyo para los trabajadores” o “en total contamos con 11 trabajadores en este centro que nos apoyan” son un ejemplo de lo dicho. Por otro lado, los reportes y planes de trabajo reflejan que el equipo de organización opinaba que “los trabajadores tienen la disposición de escuchar el mensaje” o “se muestran receptivos”; lo anterior da cuenta de que en los contactos iniciales o en las posteriores reuniones el objetivo era convencer a los trabajadores de que se

---

<sup>226</sup> S/autor, *Taller de organización. STRM Sección 187-Centro de Solidaridad*, 22 de enero de 2010, 5 p. Ver en anexo.

<sup>227</sup> S/autor, *Diagnóstico de cada centro de trabajo (Ciudad de México – Pachuca)*, 22 de enero de 2010, 81 p. Ver en anexo.

sumaran al STRM más que escuchar sus problemas y necesidades. A principios de 2010, estas eran las cifras presentadas por el equipo de organización:

Tabla 13 Cifras presentadas por el equipo de organización (Enero 2010)<sup>228</sup>

Centro	Líderes	Contactos	Otro	Total de Trabajadores
Del Valle	0	2	0	250
Dinamarca	4	28	40	700
Legaria	2	4	0	500
Plaza Inn	5	0	0	500
Puebla	0	0	0	600
Roma	0	19	0	1100
Sevilla	7	0	0	1700
Yucatán	1	11	0	700
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>64</b>	<b>40</b>	<b>6050</b>

Escala de clasificación y evaluación de la participación de los trabajadores (2010)	
Categoría	Descripción
Líder	Trabajador que proporcionó un número telefónico al organizador y pasa información a otros compañeros. Se reúne periódicamente con un organizador.
Contacto	Trabajador que proporcionó su número telefónico y tiene comunicación por esa vía con el organizador; ocasionalmente se reúne con él.
Otro	Sin descripción. Sólo tomamos en cuenta el número de trabajadores en activo reportados por el equipo de organización y dejamos fuera los trabajadores despedidos.

La escala de clasificación y evaluación de la participación de los trabajadores del año 2010 es distinta a la que presentamos en nuestra metodología en la Tabla 2 Clasificación de los trabajadores de Atento (ubicada en el capítulo 1). Sin embargo,

<sup>228</sup> Elaboración propia con datos de: S/autor, *Diagnóstico de cada centro de trabajo (Ciudad de México – Pachuca)*, op. cit. 81 p. Los 40 trabajadores del centro Dinamarca aparecen como “40 trabajadores en una red” sin que se especifique quiénes son, en qué campaña o servicio se encuentran o qué trabajador se hace responsable de esa red; por otro lado, para el número total de trabajadores de cada centro tomamos el número más pequeño de los que ofrecen los organizadores en sus reportes.

una revisión detallada revela que ninguna de las categorías contempla la afiliación al STRM como un criterio para evaluar la participación. Por esa razón, todos los trabajadores reportados en la tabla anterior pueden ser reclasificados como *simpatizantes* del STRM pues según la descripción de las categorías estos trabajadores participan en las tácticas del STRM aunque no estén afiliados.

Tabla 14 Reclasificación de los trabajadores de Atento (Enero 2010)<sup>229</sup>

Datos de la empresa		Clases de trabajadores				Sindicalización		Organización	
Centro	Total de Trabajadores	a	b	c	d	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Del Valle	250	0	0	2	0	0	0.00%	2	0.80%
Dinamarca	700	0	0	72	0	0	0.00%	72	10.29%
Legaria	500	0	0	6	0	0	0.00%	6	1.20%
Plaza Inn	500	0	0	5	0	0	0.00%	5	1.00%
Puebla	600	0	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
Roma	1100	0	0	19	0	0	0.00%	19	1.73%
Sevilla	1700	0	0	7	0	0	0.00%	7	0.41%
Yucatán	700	0	0	12	0	0	0.00%	12	1.71%
<b>Total</b>	<b>6050</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>123</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>123</b>	<b>2.03%</b>

Clasificación de los trabajadores de Atento				
Tareas	a	b	c	d
	Líder interno	Activista	Simpatizante	Espectador
Encabeza una red de comunicación y movilización y recluta a otros trabajadores para sumarlos a esa red	✓	x	x	x
Participa en las tácticas sindicales en solitario o como miembro de una red de comunicación y movilización	✓	✓	✓	X
Afiliado al STRM	✓	✓	x	✓

<sup>229</sup> Elaboración propia con datos de la Tabla 13 Cifras presentadas por el equipo de organización (Enero 2010).

La revisión a detalle del reporte de principios de 2010 también evidencia la ausencia de criterios claros para evaluar el avance y el alcance del trabajo de organización. Por ejemplo, se utilizan frases como “la gran mayoría nos apoya”, “gran parte de los trabajadores simpatizan con el movimiento” sin que haya información numérica o de algún tipo que respalde esas afirmaciones. De hecho, no existe testimonio documental de alguna evaluación cuantitativa del avance del trabajo de organización; por otro lado, la evaluación de la participación de los trabajadores se hacía a partir de la asignación de tareas como “hablar con sus compañeros” o “pasar información” sin que haya registros del cumplimiento o incumplimiento de estas tareas; es más, las evaluaciones del avance de los planes de trabajo (17 de febrero de 2010) no existe un seguimiento específico y puntual de las metas propuestas el mes anterior salvo en tres casos.<sup>230</sup>

Aunque los equipos responsables de los centros de trabajo utilizaban elementos similares para su estrategia de comunicación, de reclutamiento, formación de liderazgos y comités, había cierta autonomía para definir las “metas” u “objetivos” y articular una especie de “estrategia local” o específica del centro de trabajo.

Después del taller, todos los esfuerzos del equipo de organización se encaminaron a obtener la victoria en el recuento sindical sin una estrategia rediseñada a partir de la situación de la campaña, sin un solo trabajador sindicalizado (aparte de los miembros de la sección 187 que permanecían en activo) y con un *porcentaje de organización* de apenas 2.03% del total de trabajadores de Atento. En lugar de apostar por el desarrollo de liderazgos y de redes de comunicación y movilización (y su puesta a prueba en tácticas sindicales que requirieran la participación de los trabajadores), el equipo de organización continuó con la búsqueda de contactos iniciales y la realización de volanteos informativos afuera de los centros de trabajo

---

<sup>230</sup> S/autor, *Reunión miércoles 17 de febrero de 2010. Orden del día y reportes*, 17 de febrero de 2010, 30 p. Ver en anexo.

De enero a mayo de 2010, algunos de los miembros de la sección 187 del STRM participaron en distintos espacios para denunciar las malas condiciones de trabajo en Atento, demandar la imparcialidad de la empresa en el futuro recuento y pedir a las autoridades su actuación pronta en la definición de una fecha para el recuento sindical. Entre los espacios señalados podemos mencionar la participación en la reunión anual de la Alianza UNI-Telefónica,<sup>231</sup> (espacio de diálogo entre sindicatos de Telefónica a nivel global y la empresa) el 14 de enero; la reunión con una misión de UNI enviada a México el 14 de abril; la participación de la sección 187 por segundo año en el Tribunal Internacional de Libertad Sindical el 29 de abril y la participación en el Foro Social Mundial organizado por el Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical (CILAS) el 2 de mayo de 2010. Más allá de que la participación en estos espacios contribuyó a la divulgación de la lucha de los trabajadores de Atento, en términos de una campaña estratégica, no queda claro si se elevó o no el costo de la oposición de la empresa o el gobierno a las demandas de los trabajadores de Atento.

A partir del 2 de junio de 2010, el equipo de organización comenzó con los preparativos del recuento sindical aunque la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. aún no había señalado una fecha para celebrar este procedimiento. El equipo de organización elaboró un simulacro del recuento, es decir, una plan de acción para los días previos y el día del recuento sindical. Este documento fue presentado a Francisco Hernández Juárez y a algunos miembros de la Comisión de Acción Política<sup>232</sup> del STRM para su discusión.

---

<sup>231</sup> Son las siglas de la *Union Network International*, sindicato global que agrupa a trabajadores de limpieza, seguridad, comercio, finanzas, juegos de azar, gráficos, comunicaciones, entre otros. El STRM es parte de UNI.

<sup>232</sup> La comisión de acción política está integrada por algunos miembros del Comité Ejecutivo Nacional del STRM – representantes electos – y algunos miembros “comisionados” para esa tarea específica por Hernández Juárez – representantes designados.

Una vez lograda su aprobación, el documento “Simulacro del recuento de la Sección 187 Atento-STRM”<sup>233</sup> fue la base del trabajo del equipo de organización en el último tramo de este periodo de la campaña. De la información presentada en el documento resalta una nueva tabla que ofrece un conteo de votos “seguros” según un conteo preliminar realizado por el equipo de organización. En ese conteo, el STRM tendría asegurados 401 votos distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 15 Estimación de votos presentada por el equipo de organización (Junio 2010)<sup>234</sup>

Centro	Total de Trabajadores	Número de contactos (líderes activos)	Votos seguros (líderes + trabajadores en su red de comunicación)
Del Valle	600	26	56
Dinamarca	900	31	73
Legaria	550	24	34
Plaza Inn (Insurgentes)	360	8	30
Puebla	700	19	20
Roma	1100	14	49
Sevilla	1650	14	109
Yucatán	1000	13	30
<b>Total</b>	<b>6860</b>	<b>149</b>	<b>401</b>

Tras la reclasificación de los trabajadores de Atento, las cifras presentadas por el equipo de organización quedan como sigue:

Tabla 16 Reclasificación de los trabajadores de Atento (Junio 2010)<sup>235</sup>

Datos de la empresa		Clases de trabajadores				Sindicalización		Organización	
Centro	Total de Trabajadores	a	b	c	d	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Del Valle	600	0	0	56	0	0	0.00%	56	9.33%
Dinamarca	900	0	0	73	0	0	0.00%	73	8.11%
Legaria	550	0	0	34	0	0	0.00%	34	6.18%

<sup>233</sup> S/autor, *Simulacro del recuento de la Sección 187 Atento-STRM*, 1 de junio de 2010, 21 p. Ver en anexo.

<sup>234</sup> Elaboración propia con datos de: S/autor, *Simulacro del recuento de la Sección 187 Atento-STRM*, op. cit., pp. 4-6. Ver en anexo, El documento no indica si los votos seguros son solo los trabajadores de la red de un líder (sin incluirlo) o si son una suma de los líderes más los trabajadores en su red. Sin embargo, tomamos aquí el segundo criterio, es decir, de contar votos seguros como la suma de los líderes más los trabajadores en sus redes de comunicación.

<sup>235</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 15 Estimación de votos presentada por el equipo de organización (Junio 2010).

Plaza Inn	360	0	0	30	0	0	0.00%	30	8.33%
Puebla	700	0	0	20	0	0	0.00%	20	2.86%
Roma	1100	0	0	49	0	0	0.00%	49	4.45%
Sevilla	1650	0	0	109	0	0	0.00%	109	6.61%
Yucatán	1000	0	0	30	0	0	0.00%	30	3.00%
<b>Total</b>	<b>6860</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>401</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>401</b>	<b>5.85%</b>

El equipo de organizadores también presentó un calendario de actividades de tres semanas a partir del 23 de junio de 2010, día de celebración de una audiencia en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. en donde se definiría la fecha de recuento. Las actividades del calendario incluían volanteos, piqueteos (pequeñas manifestaciones pacíficas con cartelones afuera de los centros de trabajo), publicación de cintillos en la prensa, spots de radio, conferencias de prensa y mítines para cerrar la campaña.

Algunas de las tareas enlistadas en el “Simulacro del recuento de la Sección 187 Atento-STRM” correspondían a las responsabilidades del equipo de organización (por ejemplo, los volanteos) y otras a la estructura del STRM (entablar comunicación con el Jefe de Gobierno del D.F., preparar una capacitación sobre los aspectos jurídicos del recuento sindical). De la fecha de presentación de este documento (1 de junio de 2010) a la fecha de audiencia en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje (23 de junio) tanto el equipo de organización como el STRM tuvieron un espacio considerable de tiempo para avanzar en el cumplimiento de estas tareas; el día de la audiencia en la Junta Local, las autoridades laborales definieron como fecha de recuento sindical el 2 de julio de 2010, desde las 12 pm hasta las 5 pm, en las instalaciones de la Junta.

Con solo nueve días de distancia entre la fecha de la audiencia en la Junta Local y la celebración del recuento sindical, el equipo de organización se concentró totalmente en una campaña masiva de difusión de información y de promoción del

voto; todos los días se realizaron volantes a la hora de entrada y de salida de los trabajadores de Atento.

También, con la intención de presionar a las autoridades del Gobierno del Distrito Federal para garantizar la celebración de un recuento limpio y una postura neutral, distintos sindicatos aliados enviaron cartas a Marcelo Ebrard Casaubón (Jefe de Gobierno) y a Ramón Montaña Cuadra (titular de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje); entre los sindicatos que enviaron cartas se encuentran el Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y de Telecomunicaciones (SITET) de Costa Rica, Communications Workers of América (CWA) de Estados Unidos, Communication, Energy and Papeworkers Union of Canada (CEP) de Canadá, la Confederación Sindical de las Américas (CSA) y UNI Telecom Global Union.<sup>236</sup>

El miércoles 30 de junio y el jueves 1 de julio una “caravana” integrada por miembros del Comité Ejecutivo Nacional del STRM, del Comité Ejecutivo Local de la sección 187 Tecmarketing del STRM y por el equipo de organizadores, recorrió todos los centros de trabajo para realizar los “mítines de cierre de campaña”. Al final de la semana, había optimismo entre el equipo de organizadores por el resultado del recuento sindical.

Durante los nueve días de actividades finales, Atento contrató grupos de golpeadores para intimidar a los miembros del equipo de organización y voluntarios

---

<sup>236</sup> Sergio Saborio Brenes, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, San José, Costa Rica, 29 de junio de 2010, 2 p. Sergio Saborio Brenes, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, San José, Costa Rica, 29 de junio de 2010, 2 p. Phillip Jennings, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p. Phillip Jennings, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p. Phillip Jennings, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p. Víctor Báez Mosqueira, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Sao Paulo, 28 de junio de 2010, 2 p. Dave Coles, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Ottawa, 28 de junio de 2010, 2 p. Dave Coles, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Ottawa, 28 de junio de 2010, 2 p. Larry Cohen, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Washington D.C., 25 de junio de 2010, 2 p. Larry Cohen, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Washington D.C., 25 de junio de 2010, 2 p. Larry Cohen, *Carta a César Alierta*, Washington D.C., 29 de junio de 2010, 2 p. Ver en anexo.

del STRM en las actividades de difusión y promoción del voto; primero se presentaron en un pequeño grupo de cinco personas que solo hicieron la “invitación a retirarse” de los alrededores del centro de trabajo ubicado en la calle de Puebla (cerca del metro Sevilla), después un grupo más numeroso rodeó al equipo encargado de la actividad en el centro de trabajo de la avenida Yucatán (en la colonia Hipódromo Condesa) y luego, por la noche, un número mayor de golpeadores estaba listo para confrontar a quienes participaban en la actividad de difusión de nueva cuenta en las cercanías del metro Sevilla.

Después de los intentos de provocación e intimidación, el equipo de organizadores y los voluntarios del CEN del STRM tomaron medidas para garantizar la seguridad de los participantes en las actividades; además, el STRM solicitó la intervención de la policía auxiliar del D.F. para prevenir cualquier tipo de agresión. Lo sucedido en días previos al recuento sindical del 2 de julio solo fue una pequeña muestra del operativo de control montado por Atento el día del recuento sindical.

Desde primera hora del viernes 2 de julio de 2010, la empresa concentró al personal de “motivación” en lugares cercanos a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.; este personal cumplió la tarea de “movilizar” a los trabajadores en camiones ubicados a la entrada de cada uno de los centros de trabajo. En coordinación con operadores del Sindicato Progresista, los “motivadores” organizaron la salida de los trabajadores en bloques que pasaban en fila de la puerta del centro de trabajo a la puerta del camión.

El operativo montado por la empresa también controló el acceso de trabajadores a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje; el entonces titular de la Junta, Ramón Montañó Cuadra, permitió que los golpeadores y el personal de seguridad privada (de la empresa CONTROL) contratados por Atento montaran retenes para el acceso de los camiones y para formar y escoltar a los trabajadores que descendían de ellos.

Los trabajadores de Atento “acarreados” por la empresa ingresaron a las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje para emitir su voto mientras personal de “motivación” palomeaba sus nombres en una lista. La boleta impresa por las autoridades carecía de membretes oficiales, de folio o de algún mecanismo para avalar su autenticidad: es más, un miembro del CEN del STRM pudo colarse a la Junta Local, recoger una boleta y sustraerla para tener evidencia física del documento sin que las autoridades o la empresa se dieran cuenta.

A pesar del cúmulo de irregularidades e intentos de intimidación antes y durante el recuento sindical,<sup>237</sup> la Junta Local de Conciliación y Arbitraje dio por concluida la votación a las 5 pm y, horas más tarde, el equipo jurídico del STRM dio a conocer los resultados de la jornada: 1230 votos para el Sindicato Progresista y 375 para el STRM.<sup>238</sup>

El resultado “oficial” del recuento sindical no se conocería sino hasta el siguiente año, una vez que las autoridades laborales emitieran el laudo final. Sin embargo, a partir de los resultados conocidos la misma noche del recuento sindical, inició un proceso de replanteamiento de la campaña de organización sindical del call center Atento. El asunto fundamental que habría de cambiar en el transcurso de los próximos meses sería el de la coordinación de la campaña: de una coordinación dependiente del *Solidarity Center* a una dependiente de la estructura del Comité Ejecutivo Nacional del STRM.

---

<sup>237</sup> Fabiola Martínez, “Amenazan a los empleados de Atento: Telefonistas”, [en línea], México, La Jornada en línea, 3 de julio de 2010, dirección url: <http://www.jornada.unam.mx/2010/07/03/politica/017n2pol>, [consulta: 26 de junio de 2011]. Véase también los videos: Sección 187, Atento Elecciones 01-03.mov, (video), [en línea], s/fecha, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=jSp0YksdQsQ>, [consulta: 8 de diciembre de 2015]. Sección 187, Atento Elecciones 03-03.mov, (video), [en línea], s/fecha, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consulta: 8 de diciembre de 2015]. Franciscoghj’s canal, STRM denuncia: recuento Atento 2010, 26 de octubre de 2011 (actualizado), Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=-7plkcMGQvE>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

<sup>238</sup> Oficina Internacional del Trabajo, Consejo de Administración, *Sección Institucional, Informes del Comité de Libertad Sindical, 368º Informe del Comité de Libertad Sindical*, Ginebra, 21 de junio de 2013, p. 174. Ver en anexo.

### 3.1.4 Análisis del primer periodo de la campaña

#### a) Tácticas utilizadas por el STRM

De las 10 tácticas que componen el modelo de organización integral, ¿Cuáles utilizó el STRM y cuáles no?:

*Tabla 17 Tácticas sindicales utilizadas por el STRM en el primer periodo de la campaña*

Característica	Táctica clave	Primer periodo
1. Un grupo de trabajo adecuado y recursos financieros suficientes	✓	No Aproximadamente un organizador por cada 600 trabajadores  (10 organizadores, 7 hombres y 3 mujeres)
2. Focalización e investigación estratégicas		Si
3. Contar con un comité representativo	✓	No
4. Participación activa de organizadores voluntarios		No
5. Contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo		Si
6. Pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical y hacia dónde va la campaña	✓	No
7. Centrarse en temas con relevancia en el centro de trabajo y en la comunidad		No
8. Poner en práctica tácticas de presión creativas y en escalada que involucren a los miembros en el centro de trabajo		No

9. Poner en marcha tácticas de presión externa que involucren a los miembros fuera del centro de trabajo, local, nacional e internacionalmente.		Si
10. Prepararse para el primer contrato colectivo después de la elección.		Si

Como puede apreciarse, el número de organizadores estuvo lejos de la proporción razonable (1 por cada 100 trabajadores) aunque durante 2009 hubo una proporción más cercana (1 por cada 375 trabajadores). Sin embargo, al momento del recuento sindical la proporción se alejó demasiado para quedar finalmente en 1 organizador por cada 600 trabajadores. En el mismo sentido, el equipo de organización estuvo compuesto en su mayoría por hombres a pesar de que en Atento la proporción entre hombres y mujeres es casi la misma.<sup>239</sup>

En segundo lugar, la focalización e investigación estratégica contribuyó a tomar la decisión de iniciar el trabajo de organización en Atento y no en Telvista. La investigación se actualizó año tras año con las contribuciones de los trabajadores, pero no se utilizó para planificar acciones de presión hacia la empresa a pesar de arrojar pistas sobre los principales clientes de Atento (Movistar, BBVA Bancomer, Wal-Mart, entre otros) y de las relaciones clave de la empresa con ex funcionarios (Francisco Gil Díaz, ex secretario de Hacienda y presidente de Telefónica en México) o gobernantes (Enrique Peña Nieto y Marcelo Ebrard, por mencionar algunos).

---

<sup>239</sup> Según la nómina de la empresa entregada a la Junta Local de Conciliación de Arbitraje del D.F. para el recuento sindical del 21 de noviembre de 2014.

Respecto de la integración del comité representativo, podemos decir que el grupo de 24 trabajadores que constituyeron la sección 187 del STRM no se integró por un criterio de representatividad sino por uno de urgencia, es decir, de involucrar a aquellos trabajadores dispuestos a participar en el proceso; como la cifra de trabajadores no fue suficiente (18), el equipo de organización tuvo que echar mano de 6 organizadores clandestinos (en activo dentro de las instalaciones de Atento) para reunir al final 24 trabajadores.

Algunos miembros del CEN del STRM y del CEL de la sección 157 Tecmarketing participaron en las actividades de difusión y promoción del voto en los días previos al recuento sindical. Sin embargo, esta participación estuvo lejos de ser “voluntaria” y en cambio fue solo por instrucción del Secretario General del STRM, Francisco Hernández Juárez.

Los contactos cara a cara con trabajadores de Atento solo ocurrieron fuera de los centros de trabajo en los distintos volanteos y jornadas de contacto inicial acontecidas a lo largo de este periodo de la campaña. En su momento señalamos que las escalas de evaluación se reducían a clasificar a los trabajadores en líderes y contactos, pero con criterios muy laxos: un líder era aquel trabajador que proporcionaba su número telefónico y que decía hablar con otros trabajadores. No hay registro sobre la celebración de reuniones grupales en este periodo de la campaña.

En este sentido, durante la etapa de coordinación descentralizada no hubo una sola acción interna que representara una prueba de la participación de los trabajadores contabilizados en las cifras del equipo de organización; solo existen las cifras que hablan de 123 trabajadores que “pasaban información” en enero de 2010 y de 401 trabajadores dispuestos a votar por el STRM en junio del mismo año. En ninguno

de los casos, las cifras reflejan la participación de los trabajadores, sino que expresan las “estimaciones” del equipo de organización.

Para completar esta carencia, podemos decir que la campaña de organización tampoco construyó un tema de relevancia para la comunidad (se quedó en un asunto “laboral” con reclamos para la empresa y las autoridades laborales) ni emprendió tácticas de presión interna creativas y en escalada (como días de solidaridad, forma de pliegos de peticiones) y las de presión externa se limitaron al envío de cartas a las autoridades laborales sin contemplar como protestas públicas en eventos de la empresa, cartas de trabajadores dirigidas a clientes de Atento, entre otras. En resumen, fue un periodo centrado en la difusión de información (sin reclutamiento ni evaluación de la participación) y no en la construcción y puesta en marcha de redes de comunicación y movilización al interior de los centros de trabajo.

Por último, el único ensayo de construcción de un contrato colectivo de trabajo fue un ejercicio que involucró únicamente a los 24 trabajadores que constituyeron la sección 187 del STRM, pero en éste no hubo un proceso de integración de las demandas o la participación de los trabajadores en la formación de pliegos petitorios por centro o por área de trabajo.

## **b) Participación de los trabajadores de Atento**

En esta sección del análisis intentaremos responder a las siguientes preguntas: ¿Cuántos trabajadores de Atento se sumaron al STRM? ¿Cuántos miembros participaron en las tácticas del STRM? ¿Cuáles son los porcentajes de *trabajadores sindicalizados* y de *trabajadores organizados*? El resultado de nuestra búsqueda en los registros documentales de la sección 187 y en los registros personales del autor de esta investigación documenta la ausencia de mediciones del número de

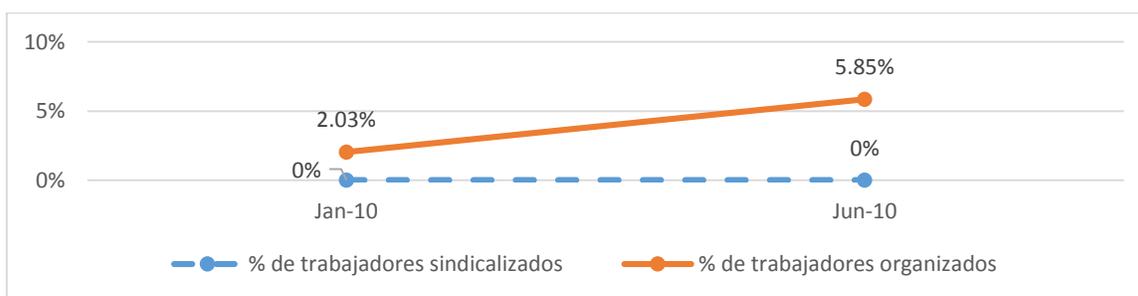
trabajadores miembros del STRM en los años 2008 y 2009 y de los niveles de participación de esos miembros. Las únicas cifras que encontramos corresponden a los meses de enero y junio de 2010. La siguiente tabla muestra una comparación entre los niveles de participación documentados de los trabajadores de Atento en el primer periodo de la campaña:

Tabla 18 Niveles de participación de los trabajadores de Atento en el primer periodo de la campaña<sup>240</sup>

	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
	a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
ene-10	0	0	123	0	0	0.00%	123	2.03%
jun-10	0	0	401	0	0	0.00%	401	5.85%

Después de más de dos años y medio de campaña, el STRM no tenía un solo miembro afiliado aparte de los 24 integrantes de la sección 187 y si los tenía, no figuran en los registros de aquel periodo. Por esa razón, la tabla muestra la ausencia de trabajadores de Atento miembros del STRM clasificados como líderes internos y activistas. Por otro lado, los trabajadores de Atento que aparecen en el recuadro de “trabajadores organizados” son trabajadores clasificados como simpatizantes, es decir, que solo participan en las tácticas, pero rehúsan la firma de una afiliación o la responsabilidad de asumir un compromiso mayor.

Gráfica 2 Crecimiento de la participación de los trabajadores Enero – Julio 2010<sup>241</sup>



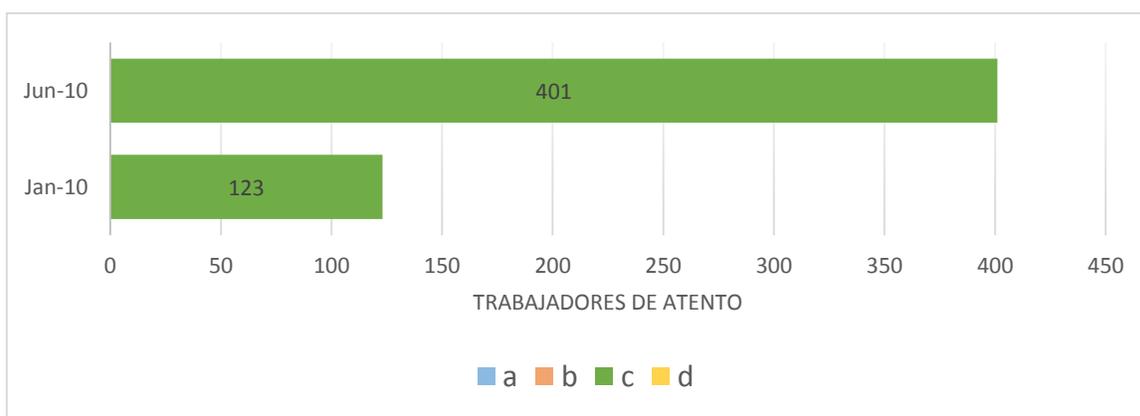
Además de esta comparativa en los niveles de participación, también podemos comparar los cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento. En esta

<sup>240</sup> Elaboración propia.

<sup>241</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 18 Niveles de participación de los trabajadores de Atento en el primer periodo de la campaña.

primera serie de datos hay poco que decir, sin embargo, conforme agreguemos los datos de los demás periodos de la campaña el análisis permitirá valorar detalles importantes. Por hora solo se puede destacar el incremento del triple de trabajadores clasificados como simpatizantes entre enero y junio de 2010. Al no haber una sola prueba o evaluación del apoyo hacia el sindicato durante más de dos años y medio, es difícil decir si estos simpatizantes hubieran participado en alguna otra actividad distinta a conversar con un organizador y “pasar información”.

Gráfica 3 Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento Enero - Junio 2010<sup>242</sup>



En el recuento sindical, ¿votaron todos los miembros del STRM? Al parecer la respuesta es que no puesto que hay una diferencia negativa en ese rubro con respecto a los votos obtenidos por el STRM. En nuestra opinión, esto refleja una estimación no realista (pero tampoco desproporcionada) del compromiso de los *simpatizantes* del STRM explicable por la ausencia de pruebas y evaluaciones de la participación de los trabajadores antes del recuento sindical.

No podemos dejar de mencionar que la votación transcurrió en un clima de tensión y violencia que pudo influir en el ánimo de los trabajadores y su disposición a votar a favor del STRM, sin embargo, en esta investigación solo podemos concluir que la participación de los trabajadores de Atento (a lo largo de poco más de dos años de

<sup>242</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 18 Niveles de participación de los trabajadores de Atento en el primer periodo de la campaña.

campaña y el día de la votación) fue insuficiente para superar esas adversidades y ganar el recuento sindical.

### c) Grado de integración de las tácticas sindicales

El STRM utilizó cuatro de las 10 tácticas del modelo de organización integral: 1) focalización e investigación estratégicas, 2) contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo, 3) poner en marcha tácticas de presión externa y, 4) prepararse para el primer contrato colectivo después de la elección. Sin embargo, solo en una de ellas involucró a los trabajadores organizados (contactos cara a cara) y en el resto no lo hizo.

Tabla 19 Grado de integración de las tácticas sindicales en el primer periodo de la campaña<sup>243</sup>

	Número de tácticas utilizadas (Total)	Número de tácticas clave utilizadas	Grado de integración entre las tácticas
Primer periodo de la campaña	4	0	Nulo

Un análisis más detenido de esas cuatro tácticas empleadas por el STRM revela que ninguna de ellas es una de las tres tácticas clave del *modelo de organización integral*. En este periodo de la campaña, el STRM no contó con un equipo de trabajo adecuado, no construyó un comité representativo ni realizó pruebas y evaluaciones del apoyo al sindicato. La ausencia de estas tres tácticas en conjunto explica por qué este primer periodo se caracteriza por utilizar un *modelo de organización* cuyas tácticas sindicales tienen un grado de integración nulo y que apenas logro un 5.85% de *trabajadores organizados*.

<sup>243</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 17 Tácticas sindicales utilizadas por el STRM en el primer periodo de la campaña.

Una vez que hemos finalizado con el análisis de este primer periodo de la campaña, damos paso al segundo periodo iniciado después del recuento sindical del 2 de julio de 2010.

## **3.2 Segundo periodo (Agosto 2010 – diciembre 2011)**

### **3.2.1 Balance y ajustes**

El recuento sindical del 2 de julio de 2010 fue el punto de partida de algunos cambios en la campaña de organización del call center Atento, sobre todo en la coordinación. Como parte de las tareas posteriores al recuento sindical, el equipo de organización (aún bajo la coordinación de Alberto Marín, del *Solidarity Center*) presentó un reporte sobre las irregularidades observadas por los líderes y contactos en los centros de trabajo, por los miembros del equipo de organización y por los observadores nacionales e internacionales;<sup>244</sup> una valoración de las actividades realizadas en el recuento,<sup>245</sup> y un análisis FODA posterior al recuento sindical.<sup>246</sup>

Mientras transcurría el proceso de evaluación, el equipo de organización participó en un taller organizado por *Union Network International* (UNI), la representación en México de la Friedrich Ebert Stiftung (FES), el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) y la oficina en México del *Solidarity Center*, del 14 al 16 de julio de 2010 con el tema: Organizando trabajadores en Telefónica, América Móvil y Telmex Internacional en las Américas.<sup>247</sup> El programa del taller incluyó un

---

<sup>244</sup> S/autor, *Reporte sobre el desarrollo del recuento sindical de los trabajadores de la empresa Atento efectuado el viernes 2 de julio de 2010*, 7 de julio de 2010, 4 p. Ver en anexo,

<sup>245</sup> S/autor, *Valoración de las actividades realizadas en el recuento*, s/fecha, 5 p. Ver en anexo,

<sup>246</sup> S/autor, *Análisis FODA sobre la situación de la Sección 187-STRM después del recuento*, 22 de julio de 2010, 2 p. Ver en anexo.

<sup>247</sup> S/autor, *Taller: organizando trabajadores en Telefónica, América Móvil y Telmex Internacional en las Américas*, s/fecha, 3 p. Ver en anexo.

día completo dedicado a la metodología para la planificación de una campaña de organización sindical, el segundo día fue dedicado a la planificación de una campaña regional (a nivel de las américas) y el tercer día fue dedicado a la presentación de los resultados de los dos días de trabajo previos.

El 30 de julio de 2010, el equipo de organizadores presentó el documento “Planificación estratégica de la campaña de Atento – México. Agosto – Diciembre 2010.”<sup>248</sup> Este documento señalaba que el objetivo estratégico de la campaña era “obtener la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo en Atento a través de la realización de un nuevo recuento cuyo resultado sea favorable al STRM para que permita iniciar la negociación colectiva con la empresa durante el año en curso”<sup>249</sup> Para lograr ese objetivo, el equipo de organización definió algunos objetivos a corto-mediano plazo entre los que se encontraban los siguientes:<sup>250</sup>

- Crear una estructura organizativa y de coordinación con el STRM que integre a los diferentes sectores del sindicato
- Construir una estructura organizativa que permita asegurar el voto a favor del STRM en el próximo recuento
- Identificar puntos de presión innovadores y más efectivos hacia la empresa (por ejemplo, los clientes y la sociedad)
- Articular una estrategia de presión nacional e internacional al gobierno local y federal, así como hacia la empresa
- Generar nuevos espacios y formas de comunicación con los contactos y con nuevos trabajadores

---

<sup>248</sup> S/autor, *Planificación estratégica de la campaña de Atento – México. Agosto – Diciembre 2010*, 30 de julio de 2010, 12 p. Ver anexo.

<sup>249</sup> *Ibid.*, p 1.

<sup>250</sup> *Ibid.*, pp. 1-12.

A partir del análisis FODA, el equipo de organizadores definió un calendario con distintas actividades propuestas para el cumplimiento de los objetivos; este calendario comprendía el periodo de agosto a diciembre de 2010.<sup>251</sup> Del contenido del calendario podemos destacar que aparecen referencias a la “Comisión del STRM.”<sup>252</sup> Esta nueva figura fue propuesta por el Secretario General del STRM Francisco Hernández Juárez para involucrarse de lleno en el proceso de planificación de la campaña de organización del call center Atento. La comisión de campañas del STRM fue integrada por miembros del Comité Ejecutivo Nacional y de la comisión de acción política del STRM; como una propuesta adicional, la tabla anterior también señala la puesta en marcha de “pláticas” con el CEN y con la base telefonista sobre la importancia de la organización de nuevos miembros. A diferencia del proceso anterior, en esta nueva etapa el CEN del STRM estaría involucrado en todas las actividades de la campaña, pero no de manera voluntaria sino por instrucciones de Hernández Juárez.

Respecto a las tácticas de presión interna y externa, este nuevo periodo inició con un planteamiento volcado a la presión externa para, por un lado, difundir las irregularidades del recuento sindical de julio de 2010 y, por otro, presionar a la empresa y a las autoridades laborales para reponer el recuento sindical en condiciones distintas.

Respecto de las tareas de comunicación, destacan aquellas que plantean la utilización de las redes sociales y de canales multimedia para la difusión de contenidos (que también serían creados por el equipo de organización) y las que buscan construir una base de contactos en medios de comunicación y en círculos académicos. Ninguno de los puntos incluye una descripción del tipo de comunicación utilizada con los líderes internos o con los trabajadores que integran

---

<sup>251</sup> *Ibíd.*, pp. 8-12.

<sup>252</sup> *Ibíd.*, p. 8. En el punto que señala: “Actualizar información estratégica: condiciones de los centros de trabajo y proporcionar los datos a la comisión del STRM”

una red; tampoco señala la existencia de un mensaje o mensajes de campaña, ni en un sentido interno (a nivel de centro de trabajo) ni en uno público (el tema público de la campaña).

### **3.2.2 Cambio en la coordinación**

La nueva estrategia de la campaña no se puso en marcha de manera inmediata. La razón fundamental fue que el proceso de planificación se extendió hasta principios del 2011, primero, por las tareas de integración de la Comisión de Campañas del STRM a los trabajos de organización, y segundo, por la transición de la coordinación de manos del *Solidarity Center* a manos de la propia Comisión de Campañas del STRM.

Cada semana, de agosto a diciembre de 2011, la Comisión de Campañas y el equipo de organización tenían una reunión plenaria en las instalaciones del STRM en la calle de Río Neva. Estas reuniones tenían un carácter informativo, es decir, el equipo de organización daba cuenta del avance de las tareas propuestas en la “Planificación estratégica” que mencionamos páginas atrás.

El “Reporte de la sección 187 Atento-STRM. Actividades realizadas durante el periodo de Julio a Octubre”<sup>253</sup> da cuenta del avance, hasta ese momento, en cada uno de los aspectos de la campaña. Para ese momento, ya se había configurado una estructura de trabajo con responsables de la Comisión de Campañas y del equipo de organización por cada centro de trabajo. La estructura quedó de la siguiente manera:

---

<sup>253</sup> S/a, *Reporte de la sección 187 Atento-STRM. Actividades realizadas durante el periodo de Julio a Octubre, 25 de octubre de 2010*, 4 p. Ver en anexo.

Tabla 20 Asignación de responsables por centro de trabajo (octubre 2010 - noviembre 2011)

Centro de Trabajo	Responsables del equipo de organización	Responsables de la comisión de campañas <sup>254</sup>
Del Valle (Amores)	Daniel Romero Eduardo Vargas	Armando García Rafael Naranjo
Dinamarca	Yoreimi Escalona Luis Héctor Álvarez	Tania Ángeles <sup>255</sup> Isaac Bastida
Legaria	Nadejda Peña Eduardo Vargas Aarón Ochoa	Guadalupe Reyes Manuel Flores Gregorio Sánchez
Roma	Yoreimi Escalona Víctor Rangel Elizabeth Calvillo	Catalino Mejía Julio Ortiz Armando Cortés Humberto Botello
Sevilla	Elizabeth Calvillo Daniel Romero	Alejandro Salvador David Rodríguez
Puebla	Luis Héctor Álvarez Nadejda Peña Arturo Alvar Gómez	Alberto Zepeda Alfonso Castillo
Plaza Inn	Víctor Rangel Luis Héctor Álvarez Eduardo Vargas	Felicito Mendoza Alejandra Tapia
Santa Fe	Víctor Rangel Aarón Ochoa	Cruz Peña Silvia Castillo
Pachuca <sup>256</sup>	Sin responsable	Miguel Ángel Severino

<sup>254</sup> Algunos de los miembros de la Comisión de Campañas del STRM eran también representantes electos al Comité Ejecutivo Nacional (CEN) del STRM, a la Comisión Autónoma de Honor y Justicia y a la Comisión Autónoma y de Vigilancia para el periodo 2008 – 2012. Otros integrantes de la comisión fueron designados como “comisionados”, es decir, no forman parte de la estructura electa sino una designada directamente por el Secretario General Francisco Hernández Juárez; entre las comisiones existentes en el STRM podemos mencionar la Obrero Patronal, la de Finanzas, la de Acción Política, la de Modernización, y la de Capacitación y Nuevas Tecnologías.

<sup>255</sup> Secretaria General de la sección 159 Tecmarketing del STRM para el periodo 2008 - 2012

<sup>256</sup> Aunque había un responsable de la Comisión de Campañas para el trabajo en Pachuca, no hubo proceso de planificación ni de organización en los centros de trabajo de aquella ciudad.

Como dijimos más arriba, esta estructura no se dedicó a poner en marcha la estrategia de reclutamiento sino hasta inicios del 2011. Por esa razón, de agosto a diciembre de 2010, el trabajo del equipo de organización se resumió a planificar las tareas de la campaña y a dar seguimiento a los líderes y contactos que venían del proceso anterior. La siguiente tabla resume la clasificación de los trabajadores presentada por el equipo de organización:

Tabla 21 Cifras de trabajadores organizados presentadas por el equipo de organización (noviembre 2010)<sup>257</sup>

Centro	Total de Trabajadores	Líderes	Contactos
Del Valle	800	0	16
Dinamarca	1000	0	23
Legaria	700	0	7
Plaza Inn	400	0	5
Puebla	800	0	2
Roma	750	0	3
Sevilla	1650	0	13
Yucatán	1200	0	7
<b>Total</b>	<b>6860</b>	<b>0</b>	<b>76</b>

Los 76 contactos reportados por el equipo de organización serían clasificados como *simpatizantes* al utilizar la Tabla 2 Clasificación de los trabajadores de Atento propuesta en nuestra metodología. Tras este ajuste, la tabla presentaría la siguiente información:

Tabla 22 Reclasificación de los trabajadores de Atento (noviembre de 2010)<sup>258</sup>

Datos de la empresa		Clases de trabajadores				Sindicalización		Organización	
Centro	Total de Trabajadores	a	b	c	d	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Del Valle	800	0	0	16	0	0	0.00%	16	2.00%

<sup>257</sup> Elaboración propia con datos de: S/autor, *Información de los centros de Atento correspondiente al mes de noviembre de 2010*, 3 de noviembre de 2010, 25 p. Ver anexo. No consideramos la información del centro de trabajo Santa Fe ni de Pachuca por no estar contemplados en el Contrato Colectivo de Trabajo de Atento.

<sup>258</sup> Elaboración propia con datos de: Tabla 21 Cifras de trabajadores organizados presentadas por el equipo de organización (noviembre 2010)

Dinamarca	1000	0	0	23	0	0	0.00%	23	2.30%
Legaria	700	0	0	7	0	0	0.00%	7	1.00%
Plaza Inn	400	0	0	5	0	0	0.00%	5	1.25%
Puebla	800	0	0	2	0	0	0.00%	2	0.25%
Roma	750	0	0	3	0	0	0.00%	3	0.40%
Sevilla	1650	0	0	13	0	0	0.00%	13	0.79%
Yucatán	1200	0	0	7	0	0	0.00%	7	0.06%
<b>Total</b>	<b>6860</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>76</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>	<b>76</b>	<b>1.11%</b>

### Clasificación de los trabajadores de Atento

Tareas	a	b	c	d
	Líder interno	Activista	Simpatizante	Espectador
Encabeza una red de comunicación y movilización y recluta a otros trabajadores para sumarlos a esa red	✓	x	x	x
Participa en las tácticas sindicales en solitario o como miembro de una red de comunicación y movilización	✓	✓	✓	x
Afiliado al STRM	✓	✓	x	✓

Del 6.27% de trabajadores organizados en junio de 2010, para noviembre de 2010 el porcentaje se redujo a 1.11%. Dos cosas pueden explicar esta situación: la primera es el retraso de la puesta en marcha de tácticas sindicales en este nuevo periodo de la campaña y la segunda es la ausencia de trabajo organizativo a partir de los simpatizantes ya existentes.

El estancamiento del trabajo de organización motivó que el equipo de organizadores presentara una nueva “planificación estratégica” el 27 de noviembre de 2010; este documento replicó los objetivos y actividades señalados en el documento del 30 de julio de 2010 y ajustó los tiempos a un nuevo periodo con fecha de inicio en noviembre-diciembre de 2010 y que finalizaría con la reposición del recuento sindical tras la anulación de los resultados de la votación anterior.<sup>259</sup>

<sup>259</sup> S/autor, *Planificación estratégica de la campaña de Atento-México. Noviembre de 2010-Enero de 2011*, 27 de noviembre de 2010, 9 p. Ver en anexo.

Ya en marcha el año 2011, las reuniones semanales de la Comisión de Campañas y el equipo de organización se complementaron con reuniones entre los integrantes de los equipos por cada centro de trabajo (organizadores y miembros de la comisión). El objetivo de estas reuniones era establecer agendas de trabajo puntuales para lograr los objetivos de la planificación estratégica. Incluso, con las propuestas de cada uno de los equipos de trabajo (que no variaban entre si más que por los tiempos para su cumplimiento) se integró un nuevo calendario de actividades ahora para el periodo febrero – abril del 2011.<sup>260</sup>

Dos asuntos completaron el tránsito definitivo hacia la nueva coordinación: el primero de ellos fue el fin de las reuniones semanales entre la Comisión de Campañas y el equipo de organización (las reuniones plenarias), el segundo fue la integración “informal” de un Comité Ejecutivo Local de la Sección 187 del STRM (pues no cumplía con los procedimientos estatutarios ni fue sancionada por las comisiones nacionales de Vigilancia ni la de Honor y Justicia del STRM).

El fin de las reuniones semanales fue acompañado del nombramiento de dos responsables permanentes del CEN del STRM para la campaña de organización en Atento. Los dos responsables designados por el secretario general del STRM fueron Victor Enrique Fabela (Secretario de Relaciones Exteriores, Alianzas y Actas para el periodo 2008-2012) y Álvaro Villalobos (miembro de la Comisión de Acción Política). Los dos responsables serían la cabeza de la estructura de la campaña de organización sindical pues entre sus tareas estaban las reuniones plenarias con el Comité Ejecutivo Local (CEL) de la Sección 187 (el equipo de organización), las reuniones plenarias con la Comisión de Campañas y el CEL de la sección 187.

---

<sup>260</sup> S/autor, *Propuesta de calendario de actividades. (De acuerdo con los planes de trabajo de cada centro), s/fecha, 2 p. Ver en anexo.*

El otro elemento, la integración del CEL de la sección 187, fue un proceso impulsado para “empatar” la estructura del equipo de organización (a fin de cuentas, integrado por trabajadores de Atento que participaron en la constitución de la sección 187) pero también para desplazar la figura del coordinador de la campaña hasta ese momento, Alberto Marín del *Solidarity Center*. A pesar de que el equipo de organización tuvo que distribuir de manera “informal” las carteras habituales en un Comité Ejecutivo Local, en la práctica fue la estructura de división del trabajo por centros y por tareas específicas la que prevaleció. Después de un periodo de planificación y ajustes, de agosto de 2010 a marzo de 2011, la campaña se enfocó en un nuevo proceso de organización.

### **3.2.3      Hacia el segundo recuento sindical**

Este periodo de la campaña de organización del call center Atento se distingue por carecer de testimonios documentales del avance del proceso de organización. En una revisión profunda de los archivos del equipo de organización no pudimos encontrar algún soporte para poder describir y analizar la participación de los trabajadores en este periodo de la campaña.

El equipo de organización se concentró en realización de volanteos y contactos iniciales afuera de los centros de trabajo como el inicio del reclutamiento de nuevos contactos y líderes internos (tal y como señala el calendario de actividades de febrero a abril de 2011).<sup>261</sup> Esta estrategia de reclutamiento se extendió hasta finales de octubre cuando las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje fijaron la fecha para la reposición del recuento sindical. Para tratar de llenar

---

<sup>261</sup> *Ibid.*, 2 p.

el vacío de testimonios documentales en este periodo, presentamos el siguiente extracto de un documento elaborado por el equipo de organización:<sup>262</sup>

Sin descuidar las cuestiones de seguridad y a diferencia del proceso anterior, los volantes se desarrollaron en muchos casos a puerta de centro de trabajo y con megáfono en mano. Esto contribuyó a que las actividades fueran más “llamativas”. También es cierto que resultó positivo mantener la presencia en los centros de trabajo con volantes cada dos o tres semanas pues los trabajadores ubican con mayor claridad quiénes somos y cuál es nuestro propósito. La información incluida en los volantes dependía de si se abordaba un asunto general (contrato de protección, proximidad del recuento sindical) o un asunto particular del centro de trabajo (despidos injustificados, relación de la empresa con los clientes, condiciones de seguridad e higiene).

[...] La medición de nuestra presencia en los centros de trabajo se basó principalmente en la elaboración de reportes semanales de los centros. Estos reportes incluyen una breve descripción de los sucesos acontecidos a lo largo de una semana de trabajo y el número de contactos/líderes. Estos “números” constituyen un indicador de cuántos trabajadores simpatizan con nosotros y con quienes mantenemos un seguimiento periódico. Sin embargo, la realidad mostró que son insuficientes para conocer el nivel de participación de los trabajadores y si estos están organizados al interior del centro de trabajo.<sup>263</sup>

Existen, en cambio, algunos documentos que dejan testimonio de las tácticas de presión externa utilizadas en este periodo de la campaña de organización. En todos los casos, se trató de tácticas de presión enfocadas a denunciar la conducta de la empresa y de las autoridades mexicanas en el recuento sindical del 2010; el objetivo de estas tácticas era el logro de un compromiso público de neutralidad (en el caso de la empresa) y de respeto a los Derechos Humanos Laborales (en el caso de las autoridades) ante la eventual reposición del recuento. En abril del 2011, el equipo

---

<sup>262</sup> S/autor, *El proceso de organización sindical de los trabajadores de Atento*, 30 de marzo de 2012, 14 p. Ver en anexo.

<sup>263</sup> *Ibid.*, p. 11.

de organización presentó por tercer año consecutivo el caso de los trabajadores del Call Center Atento en el marco del Tribunal Internacional de Libertad Sindical. En esta ocasión, la participación se concentró en la denuncia de las irregularidades del recuento sindical del 2 de julio de 2010.<sup>264</sup>

Uno de los logros de la relación entre UNI y Telefónica (en ese entonces, dueña de Atento) fue la firma del documento “Reglas electorales y de conducta”<sup>265</sup> que, entre otras cosas, señalaba el compromiso de la empresa para adoptar una posición neutral en las elecciones sindicales de las que sean partícipes sus trabajadores, entre ellos, los de Atento. Este documento fue firmado por representantes de UNI, de los sindicatos españoles Comisiones Obreras (CCOO) y Unión General de Trabajadores (UGT) y por representantes de Telefónica.

Aunque el equipo de organización presentó una queja ante Comisión de los Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) el 10 de Enero del 2011,<sup>266</sup> esta no tuvo continuidad y por esa razón se presentó una similar ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) el 17 de octubre del mismo año.<sup>267</sup> Poco después de presentar la queja en la CNDH, el equipo de organización, miembros del CEN y afiliados de base del STRM participaron en un mitin a las afueras de la sede de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. En este mitin, los participantes solicitaron a las autoridades la definición de una fecha para reponer el recuento sindical del 2010.

---

<sup>264</sup> S/autor, *Ficha de datos para la actualización de casos ante el Tribunal Internacional*, s/fecha, 4 p. Ver en anexo. Véase también: SMERUDOSME, *SME Atento y Cydsa Tribunal Internacional d Libertad Sindical 29abr11.wmv*, (video), [en línea], 30 de abril de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=h9YFPBGvcoM>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

<sup>265</sup> S/autor, *Reglas electorales y de conducta*, s/fecha, 2 p. Ver en anexo. Documento adjunto a la tarjeta enviada por María Xelhuantzi López a Luis Héctor Álvarez Córdova, México, 29 de junio de 2011.

<sup>266</sup> S/autor, *Queja por violaciones a los Derechos Humanos por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal*, 10 de enero de 2011, 23 p. Ver en anexo.

<sup>267</sup> S/autor, *Queja de los trabajadores de Atento presentada ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos*, México, 17 de octubre de 2011, 3 p. Ver en anexo.

Días más tarde, en el marco del Congreso Mundial de UNI ICTS (el sector de UNI para los sindicatos de telecomunicaciones y tecnologías de la información) en la Ciudad de México, sindicalistas de varios países del mundo “[...] acompañaron a trabajadores de la empresa Atento en una marcha de Reforma a las instalaciones de esta compañía, en demanda del respeto a su derecho a la libre sindicalización.”<sup>268</sup> Parece que la presión ejercida sobre las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje surtió efecto pues, a escasos días de estos acontecimientos (24 de octubre), la autoridad laboral definió que el 31 de octubre de 2011 se celebraría la reposición del recuento sindical de los trabajadores del Call Center Atento.<sup>269</sup>

A diferencia del proceso de recuento anterior, donde la empresa contrató un grupo de golpeadores para amedrentar al equipo de organización y los miembros del STRM en la semana previa al recuento, en esta ocasión no hubo intentos de provocación o agresión. En cambio, en los días previos al recuento la empresa se concentró en:

[...] el despido de trabajadores que cumplieran con el requisito de la antigüedad para poder votar<sup>270</sup> [...] La selección por parte del personal de confianza de los trabajadores que acudirían a votar, en su mayoría de aquellos que votarían por el “Sindicato

---

<sup>268</sup> Patricia Muñoz Ríos, “Saturan al país con sindicatos de protección, dicen dirigentes de la UNI”, [en línea], México, La Jornada.unam.mx, 21 de octubre de 2011, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2011/10/21/politica/020n2pol>, [consulta: 2 de julio de 2015].

<sup>269</sup> Pasarían más de dos meses para que la Junta Local atendiera la siguiente resolución: “El 8 de agosto de 2011, el decimoquinto Tribunal Colegiado en materia de Trabajo del primer circuito en materia de amparo concedió el amparo a favor del STRM ordenando a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje (del D.F.) la reposición de la elección [...]”, en: Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, *Queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva*, 13 de diciembre de 2011, p. 11. Ver en anexo.

<sup>270</sup> Al tratarse de una reposición del primer recuento solicitado el 15 de diciembre de 2009, las leyes mexicanas obligan a que esa fecha sea el “corte”; todos los trabajadores que ingresaron antes de esa fecha y hasta 30 días después tenían derecho a votar en la reposición del recuento a celebrarse el 31 de octubre de 2011.

Progresista” [...] La compra de votos, se ofreció tres días de salario extra a los trabajadores que votaran a favor del “Sindicato Progresista.”<sup>271</sup>

Esta aparente ausencia de un operativo de intimidación contrasta con el enorme operativo montado por la empresa para hacerse del control de las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje.<sup>272</sup> Desde primera hora del 31 de octubre de 2011, grupos de choque contratados por Atento se apoderaron de los accesos a la Junta Local. A pesar de que el recuento iniciaría formalmente a las 5 pm, una gran cantidad de camiones partió de los centros de trabajo hacía la Junta Local en un flujo constante a partir de las 12 del día; en esos camiones viajaba solo personal seleccionado por la empresa y custodiado por miembros del Sindicato de Protección Patronal. Al mismo tiempo, grupos de choque custodiaron la entrada de todos los centros de trabajo para evitar que los miembros del STRM se acercaran a los trabajadores. Aproximadamente a las 3 de la tarde:

[...] la Junta Local del Distrito Federal estaba rodeada por golpeadores, contratados por “La Empresa” y el “Sindicato Progresista”, quienes vigilaban a los trabajadores sindicalizados y personal de confianza para que entraran a votar a favor del Sindicato de Protección. Cuando se habían reunido alrededor de 1000 personas al interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, se impidió que ingresaran los trabajadores de Atento que simpatizaban con el STRM. Al intentar ingresar los trabajadores simpatizantes del STRM, la empresa y el “Sindicato Progresista” evitaron de manera agresiva el ingreso de los trabajadores ya que se encontraban bloqueando la entrada. Finalmente, la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal determinó que no había garantías para llevar a cabo el recuento, por lo que determinó la suspensión del proceso.<sup>273</sup>

---

<sup>271</sup> Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, *Queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva*, op. cit., pp. 11-12.

<sup>272</sup> Véase: UNIGlobalunion, *Atento Mexico workers fight for a fair union election*, (video), [en línea], 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qNrXZgfh3dg>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

<sup>273</sup> Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, *Queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva*, op. cit., pp. 12.

Las autoridades de la Junta Local no mostraron objeción al operativo de control montado por la empresa (con golpeadores, una bocina gigante y una pipa de agua lista para usarse) pero si se apresuraron a suspender el recuento sindical cuando perdieron el control del proceso. En realidad, antes y durante el recuento, el ánimo entre los miembros del equipo de organización, los miembros del CEN del STRM y otros sindicalistas que se solidarizaron, era de zozobra ante la evidente complicidad de las autoridades laborales con la empresa y la posibilidad de la derrota; una vez que el operativo de control fue roto con el apoyo de grupos de seguridad y contención, el ánimo de victoria contagió a todos los presentes. Por primera vez, gracias a la maniobra planificada por el STRM, el bando de los sindicalistas democráticos no había sido rebasado por un operativo de choque.<sup>274</sup>

Esta pequeña victoria simbólica contrastó con el rumbo de los acontecimientos inmediatos. Vale la pena señalar que el equipo de organización sólo logró la participación y movilización el día del recuento (31 de octubre) de una pequeña red de trabajadores (no más de 10) proveniente del CC Legaria y un trabajador del CC Dinamarca; en el resto de los centros, poco pudo hacerse para garantizar la participación de los líderes y contactos en el recuento sindical. Ante la ausencia de testimonios documentales de las cifras de líderes y contactos, podemos decir que no había siquiera una estimación mínima de los votos posibles en favor del STRM.

Ante la posibilidad de que la empresa elevara el nivel de agresión, el Comité Ejecutivo Nacional del STRM decidió no participar en la nueva edición del recuento sindical celebrada el 9 de noviembre de 2011 por instrucciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (aún bajo la presidencia de Ramón Montaña Cuadra). En esa reedición del recuento, solo participaron 550 trabajadores

---

<sup>274</sup> Para un reporte más detallado de los acontecimientos del 31 de octubre de 2011, véase: S/autor, *Reporte del Equipo de Observación del Voto para Determinar los Derechos de Negociación en Atento Servicios, México.*, s/fecha, 11 p. Ver en anexo.

seleccionados por la empresa<sup>275</sup> y concentrados desde las 9 am en el sótano de la Junta Local; para tratar de “disimular” el operativo de acarreo, los “facilitadores sindicales” escoltaron a los trabajadores a la entrada de la Junta y los hicieron pasar por “visitantes” para ingresar a las instalaciones en pequeños grupos y de ahí trasladarse al sótano en donde esperarían hasta las 5 pm para emitir su voto en favor del Sindicato Progresista. A pesar de lo anterior y sin la participación del STRM en el proceso, el resultado final de la votación amañada fue de 526 votos a favor del Sindicato Progresista por 47 del STRM.<sup>276</sup>

### 3.2.4 Análisis del segundo periodo de la campaña

#### a) Tácticas utilizadas por el STRM

De las 10 tácticas que componen el modelo de organización integral, ¿Cuáles utilizó el STRM y cuáles no?:

*Tabla 23 Tácticas sindicales utilizadas por el STRM en el segundo periodo de la campaña*

Característica	Táctica clave	Segundo periodo
1. Un grupo de trabajo adecuado y recursos financieros suficientes	✓	No Aproximadamente 1 organizador por cada 762 trabajadores (9 organizadores, 6 hombres y 3 mujeres) <sup>277</sup>
2. Focalización e investigación estratégicas		Si

<sup>275</sup> Atento montó de nueva cuenta un operativo de control a pesar de la petición expresa de neutralidad, en dos cartas distintas: Marcus Courtney, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, Suiza, 1 de noviembre de 2011, 2 p. Ver en anexo. Marcus Courtney, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, Suiza, 8 de noviembre de 2011, 2 p. Ver en anexo.

<sup>276</sup> Y un voto para un sindicato llamado “Sindicato 21 de enero”. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, *Queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva*, op. cit., p. 13.

<sup>277</sup> Incluimos en esta cifra a Arturo Alvar Gómez que se incorporó a los trabajos de organización aunque no era parte del equipo.

3. Contar con un comité representativo	✓	No
4. Participación activa de organizadores voluntarios		No
5. Contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo		Si
6. Pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical y hacia dónde va la campaña	✓	No
7. Centrarse en temas con relevancia en el centro de trabajo y en la comunidad		No
8. Poner en práctica tácticas de presión creativas y en escalada que involucren a los miembros en el centro de trabajo		No
9. Poner en marcha tácticas de presión externa que involucren a los miembros fuera del centro de trabajo, local, nacional e internacionalmente.		Si
10. Prepararse para el primer contrato colectivo después de la elección.		No

A semejanza del periodo anterior, la relación entre el número de trabajadores y el número de organizadores no fue la mejor; incluso, aumentó el número de trabajadores por organizador (762 por cada organizador).<sup>278</sup> En cuanto a la composición del equipo de organización, resulta que este se compuso de seis hombres y tres mujeres, una relación similar a la del periodo anterior.

<sup>278</sup> Con base en la cifra de 6860 trabajadores de Atento en la Ciudad de México en Noviembre de 2010. Véase Tabla 21 Cifras de trabajadores organizados presentadas por el equipo de organización (noviembre 2010)

La focalización e investigación estratégica solo se actualizó con respecto a lo ya avanzado en el periodo anterior; las fuentes primarias de información nueva fueron las conversaciones con los trabajadores que participaron en el proceso de organización. A pesar de que la planificación de la campaña incluyó propuestas para presionar a la empresa a través sus relaciones clave (ubicadas a través de la investigación), al final del periodo ninguna se concretó.

Como señalamos más arriba, el Secretario General del STRM solicitó la conformación de un Comité Ejecutivo Local de la Sección 187 del STRM; éste comité se integró por los miembros del equipo de organización sindical que también habían participado en la conformación de la sección 187. Más que responder a una lógica de representación, este comité respondió a la necesidad de centralizar la coordinación de la campaña en manos del CEN del STRM y nunca se involucró a los trabajadores de Atento en su integración y funcionamiento.

Por otro lado, la participación de los miembros del STRM, tanto del CEN como de la sección 15 de Tecmarketing, no fue voluntaria sino dependiente de la asignación de responsabilidades por parte Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM, y de Enrique Fabela y Álvaro Villalobos, coordinadores de la campaña. A pesar de que uno de los reclamos más fuertes del CEN del STRM había sido la falta de participación de sus miembros en los asuntos de la campaña, la participación de éstos a lo largo del segundo periodo de la campaña fue más bien irregular.

Este periodo de la campaña retomó la realización de volanteos informativos y contactos iniciales en la puerta de los centros de trabajo. Además de eso, los organizadores concertaron citas con trabajadores de Atento para proporcionarles más información sobre la campaña. Como característica exigida por la nueva coordinación, todos los trabajadores debían ser invitados a las instalaciones del STRM para conversar con los coordinadores de la campaña o en su defecto, con

un miembro de la comisión de campañas. En este periodo los criterios para la clasificación de los trabajadores como líderes o contactos también fueron laxos.

Otro signo de continuidad en la campaña es la ausencia de pruebas y evaluaciones del apoyo de los trabajadores hacía el STRM aunque tampoco estaban contempladas en la planificación de la campaña. Es necesario recalcar que no hay testimonio de las cifras del *número de trabajadores organizados* durante este periodo. La única medida del apoyo de los trabajadores es la información contenida en la Tabla 22 Reclasificación de los trabajadores de Atento (noviembre de 2010) que da cuenta de un 1.11% de trabajadores organizados.

La campaña no se centró en temas de relevancia en la comunidad y, en cambio, reprodujo los mensajes dirigidos a los problemas de salarios, bonos, prestaciones, entre otros. En el discurso público, este periodo de la campaña se distinguió por la denuncia de las violaciones a la libertad sindical (a consecuencia del recuento del 2 de julio de 2010) en espacios como el Tribunal Internacional de Libertad Sindical y los eventos de la Unión Nacional de Trabajadores.

En ningún momento de este periodo de la campaña se pusieron en marcha tácticas de presión creativas y en escalada al interior de los centros de trabajo. En lugar de eso, la presión sobre la empresa se concentró en acciones externas que tampoco fueron efectivas. Aunque el STRM presentó quejas ante las comisiones de Derechos Humanos del D.F. y la nacional, no se concretaron acciones de presión hacía la empresa a través de sus relaciones con clientes, accionistas, proveedores u otros.

Finalmente, en este periodo de la campaña, no se construyó un borrador del futuro contrato colectivo de trabajo y tampoco se integraron las peticiones y demandas de

los trabajadores en un pliego de peticiones sino que el STRM impulsó su propia agenda sin la participación de los afiliados de base en Atento.

## b) Participación de los trabajadores de Atento

Toca turno a la búsqueda de la respuesta de las siguientes interrogantes: ¿Cuántos trabajadores de Atento se sumaron al STRM? ¿Cuántos trabajadores participaron en las tácticas el STRM? ¿Cuáles son los porcentajes de trabajadores sindicalizados y de trabajadores organizados?

Si en el anterior periodo había solo dos registros de la participación de los trabajadores, en este periodo solo existe uno; nos referimos a la Tabla 22 Reclasificación de los trabajadores de Atento (noviembre de 2010). La siguiente tabla muestra una comparación entre los niveles reportados de participación de los trabajadores de Atento en el primer y segundo periodo de la campaña:

*Tabla 24 Niveles de participación de los trabajadores de Atento en el primer y segundo periodo de la campaña<sup>279</sup>*

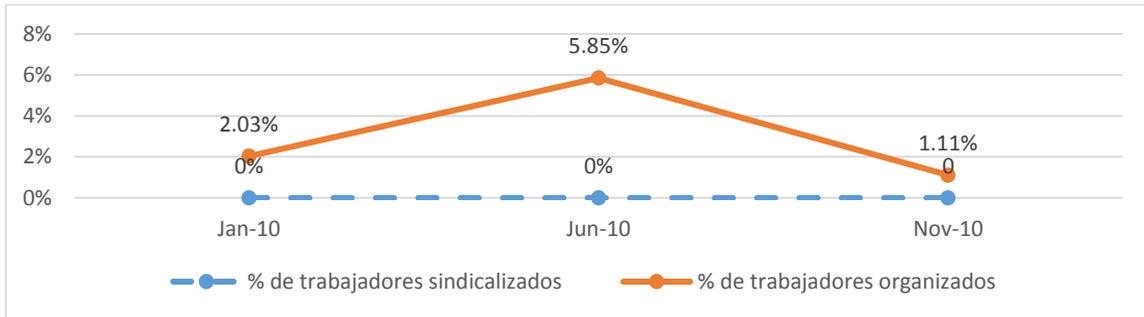
	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
	a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
ene-10	0	0	123	0	0	0.00%	123	2.12%
jun-10	0	0	401	0	0	0.00%	401	6.27%
nov-10	0	0	76	0	0	0.00%	76	1.11%

Resalta de inmediato el descenso en el número y porcentaje de los trabajadores organizados (miembros que participan). En la descripción de este segundo periodo de la campaña planteamos que el descenso en los niveles de participación se debía

<sup>279</sup> Elaboración propia.

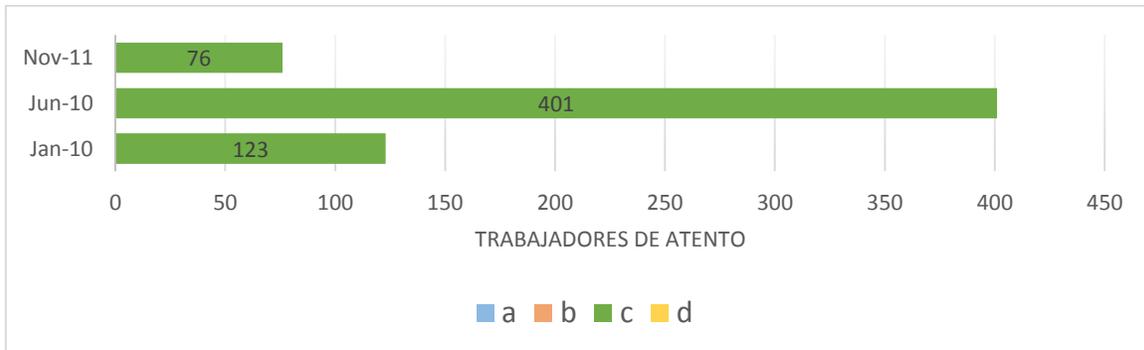
a la ausencia de trabajo de reclutamiento de nuevos contactos y al despido gradual de los que venían de la primera etapa de la campaña. Además del esto, se mantiene como una constante el nulo desarrollo de liderazgos internos y de activistas en los centros de trabajo.

Gráfica 4 Crecimiento de la participación de los trabajadores Enero – Noviembre 2010<sup>280</sup>



En cuanto a los cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento, los 76 trabajadores que fueron reportados por el equipo de organización como “contactos” empatan con la clasificación de *simpatizantes* puesto que participan en las tácticas pero no llenaron una hora de datos ni reclutan a otros trabajadores. En este sentido, no solo no se desarrollaron liderazgos internos ni activistas sino que disminuyó la cantidad de *simpatizantes* del STRM.

Gráfica 5 Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento Enero - Junio 2010<sup>281</sup>



<sup>280</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 24 Niveles de participación de los trabajadores de Atento en el primer y segundo periodo de la campaña.

<sup>281</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 24 Niveles de participación de los trabajadores de Atento en el primer y segundo periodo de la campaña

Sobre la participación de los trabajadores de Atento en el recuento sindical es importante señalar que el único referente que existe es el número de votos del recuento del 9 de noviembre en donde el STRM no participó y aun así obtuvo votos.

### c) Grado de integración de las tácticas sindicales

A lo largo de este segundo periodo, el STRM utilizó tres de las 10 tácticas del modelo de organización integral: 1) focalización e investigación estratégicas, 2) contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo, y 3) poner en marcha tácticas de presión externa. Los trabajadores de Atento solo participaron en los contactos cara a cara lo que representa un punto de continuidad respecto al periodo anterior.

Tabla 25 Grado de integración de las tácticas sindicales en el primer y segundo periodo de la campaña<sup>282</sup>

	Número de tácticas utilizadas (Total)	Número de tácticas clave utilizadas	Grado de integración entre las tácticas
Primer periodo de la campaña	4	0	Nulo
Segundo periodo de la campaña	3	0	Nulo

En este periodo de la campaña, el STRM utilizó una táctica menos que en el periodo anterior (prepararse para el primer contrato) y ninguna de las que utilizó es una de las tácticas clave del modelo de organización integral. En este periodo de la campaña, el STRM tampoco contó con un equipo de trabajo adecuado, no construyó un comité representativo (a pesar de la conformación del Comité Ejecutivo Local de la Sección 187) ni realizó pruebas y evaluaciones del apoyo al sindicato. Este segundo periodo de la campaña se caracteriza por utilizar un *modelo de*

<sup>282</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 23 Tácticas sindicales utilizadas por el STRM en el segundo periodo de la campaña.

organización cuyas tácticas sindicales tienen un *grado de integración nulo* y que apenas registró un 1.11% de *trabajadores organizados*.

En resumen, este periodo representó un retroceso con respecto al anterior tanto en el número de tácticas utilizadas por el sindicato, los niveles de participación de los trabajadores en esas tácticas y el grado de integración entre ellas. Aunque el STRM se hizo cargo directamente de la campaña, no hubo ningún cambio positivo con respecto al primer periodo de la campaña coordinado desde el *Solidarity Center*. Esta situación alarmante dio pie a los cambios que llevaron al tercer periodo de la campaña de organización.

### **3.3 Tercer periodo: primera etapa (enero 2012 - mayo 2014)**

#### **3.3.1 Balance y ajustes después del recuento sindical**

Después de la reedición de un proceso de recuento sindical amañado, el equipo de organización preparó una queja contra el Estado Mexicano por la violación al derecho a la libre sindicalización y a la negociación colectiva.<sup>283</sup> Este trabajo contó con la asesoría de personal del Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PRODESC) y con la aprobación del CEN del STRM. La queja se presentó el 13 de diciembre de 2011 ante la Oficina Internacional del Trabajo de la

---

<sup>283</sup> Para una mejor comprensión de estos Derechos Humanos Laborales, véase: Organización Internacional del Trabajo, *Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación (Co87)*, [en línea], en vigor desde el 4 de julio de 1950, Dirección URL: [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312232](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:312232), [consulta: 3 de julio de 2015], y, Organización Internacional del Trabajo, *Convenio sobre el derecho de sindicación y negociación colectiva (Co98)*, [en línea], en vigor desde 18 de julio de 1951, Dirección URL: [http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312243:NO](http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312243:NO), [consulta: 3 de julio de 2015].

Organización Internacional del Trabajo (OIT) y sería hasta el año 2013 que el Comité de Libertad Sindical de la OIT emitiría su respuesta final.<sup>284</sup>

A inicios de 2012 y tras la nueva derrota sufrida en la reposición del recuento del 9 de noviembre de 2011, la campaña de organización sindical llegó a un momento crítico con la renuncia de cuatro organizadores. Lorraine Clewer y Teresa Casertano del *Solidarity Center* ofrecieron la asesoría de un organizador profesional para realizar un diagnóstico del trabajo de organización en el STRM. En palabras de Álvaro Villalobos, entonces coordinador de la campaña, el organizador “gringo” venía a “poner la lápida” a la campaña. Para su sorpresa, esto no fue así.

El organizador tendría la encomienda de elaborar un diagnóstico de la campaña y proponer una reestructuración del trabajo de organización. La persona elegida para esta tarea fue David Ernesto Alvarado Mergen, organizador sindical profesional con más de 10 años de experiencia en varios países, incluido México, donde participó en la campaña de organización sindical de la empresa MEXMODE, una maquila del estado de Puebla, en el año 2000.<sup>285</sup>

Después de dos semanas de trabajo con los cuatro organizadores que permanecían en el equipo (Elizabeth Calvillo, Víctor Rangel, Aarón Ochoa y Eduardo Vargas), David Alvarado, con el apoyo de Joell Molina (organizador sindical profesional de la

---

<sup>284</sup> Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, *Queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva*, op. cit., 28 p. Ver en anexo.

<sup>285</sup> Para mayor detalle de este proceso de organización, véase: Centro de Apoyo al Trabajador, *Training In Labor Rights For The Workers Of Kukdong International Of Mexico S.A. (Now Mex Mode)*, [en línea] 5 p., s/fecha, Dirección URL: <https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&cad=rja&uact=8&ved=0CCIQFjAAOAO&url=http%3A%2F%2Fapoyoaltrabajador.org.mx%2Fwp-content%2FkukdongEN.doc&ei=572ZVZvtEYONyATA74foBA&usg=AFQjCNFBHE4Mze3TEmp9Py-FJYPqhN69VQ&sig2=JltKzodAG-R IEglaF1vpA&bvm=bv.96952980,d.aWw>, [consulta: 5 de julio de 2015].

AFL-CIO) presentó una propuesta de tareas a desarrollar. Al mes de julio, este era el avance en el cumplimiento de las tareas:

*Tabla 26 Acuerdos tomados a partir de la propuesta de David Alvarado y su evaluación al finalizar el mes de Julio (2012)<sup>286</sup>*

<b>Acuerdo (14 y 15 de junio 2012)</b>	<b>Resultado (Julio 2012)</b>
Se solicitará al Co. Severino del CEL de Pachuca <sup>287</sup> un reporte sobre la situación de los centros de Atento en dicha ciudad.	El reporte fue entregado el 31 de julio de 2012.
Se solicitará apoyo del CASSI para actualizar el diagnóstico nacional de Atento.	No se ha hecho; se ha priorizado la investigación para la “campana de aire”.
En el Distrito Federal, el trabajo se enfocará en pisos, campañas y/o un centro de trabajo específico, en base a criterios estratégicos	Se escogieron 6 campañas en 3 centros de trabajo como áreas de enfoque, en base a la distancia de la oficina, el avance que se tenía, la estabilidad de la campana y el descontento.
La prioridad de l@s organizador@s será el trabajo de sindicalización. Se incorporarán a otras actividades en la medida que tengan tiempo disponible.	A la fecha esto ha sido el enfoque exclusivo del equipo.
El STRM debe implementar una “campana comprehensiva o integral” para diversificar las formas de presionar a la empresa.	Se ha preparado casi toda la investigación e identificado blancos, y se preparan las primeras acciones de presión externa.
L@s organizador@s enfocarán sus labores con aquell@s trabajador@s identificadas como “1s” (líderes u organizador@s intern@s), de acuerdo al sistema de clasificación expuesto.	Se han activado 8 “1s” en la empresa, quienes se han hecho responsables de reclutar, resultando en 74 de los 109 afiliados con los que se cuenta a la fecha.
L@s ofertas de servicios sindicales y las demandas a ser planteadas por la Sección 187 se evaluarán y priorizarán con los “1s”.	Se ha enfocado la oferta en servicios que han sido valorados: recreativo, día del telefonista, etc. Por encima de esto, se ha enfatizado en la mejoría de las condiciones de trabajo como principal atractivo de la sindicalización.
Se llevará a cabo una formación intensiva con los “1s” incorporando la experiencia histórica y	Se ha preparado el temario y establecido la fecha para la primera capacitación.

<sup>286</sup> Tomado de: S/autor, *Campana de sindicalización de Atento. Hoja de evaluación y resultados del periodo de prueba de julio, s/fecha*, 4 p. Ver en anexo.

<sup>287</sup> En realidad, Miguel Ángel Severino era miembro del Comité Ejecutivo Nacional del STRM.

actual del STRM, así como las nuevas experiencias internacionales.	
El STRM sólo brindará apoyo jurídico para afiliados que busquen reinstalación.	Se ha establecido la política de apoyar solo para reinstalación, resultando en que en este momento estas son la mayoría de las demandas.
Los resultados del trabajo de sindicalización se medirán con base en el número de afiliados, mapas de los centros de trabajo, tablas de situación por cada centro de trabajo/campaña/piso, y una base de datos de todos los empleados de Atento	Se ha establecido el uso de todas estas herramientas de trabajo.
La estrategia en torno a la demanda colectiva por la titularidad se definirá una vez se empaten los resultados de la organización y la presencia política al interior de la empresa.	Aún no se ha avanzado lo suficiente en el trabajo organizativo para definir esto.
Habrà un proceso de evaluación constante mediante los plenos semanales del equipo para lo operativo y evaluaciones estratégicas cada 30 días.	Se realizarán los plenos del equipo de organización y el comité de apoyo y estaremos realizando la primera evaluación estratégica.
Los coordinadores del STRM, organizador@s y el CASSI elaborarán un plan de trabajo para cumplir estos acuerdos. Este definirá metas, responsables, plazos y recursos necesarios. Estará listo la semana del 22 de junio.	El plan se elaboró y a continuación se evalúa.

Tabla 27 Resultados de la Campaña de Tierra (Organización en los centros de trabajo y presión interna)<sup>288</sup>

Metas/actividades	Notas	Plazo límite (2012)
Tener tabla completa de centros de trabajo en el D.F., campañas y pisos.	Se cumplió en la primera semana de julio, aunque el movimiento constante obligará a realizar este ejercicio de manera constante.	Para 29 de Junio

<sup>288</sup> Tomado de: S/autor, *Campaña de sindicalización de Atento. Hoja de evaluación y resultados del periodo de prueba de julio*, op. cit., 4 p.

Establecer criterios y seleccionar enfoque de organizadores en DF	Se cumplió dentro del plazo.	Para 3 de Julio
Tener contactos iniciales en punto(s) de enfoque	Se tuvo en todas las áreas dentro del plazo	Para 6 de Julio
Preparar formación de líderes (materiales, programa, presentadores, etc.)	Se cumplió extemporáneamente el 30 de julio.	Para el 16 de Julio
Reclutar de 2 a 3 líderes	Se superó la meta antes de la fecha límite y se ha superado, llegando a los 8.	Para 20 de Julio
Primera reunión con líderes, comienza formación	Se ha programado para el 10 de agosto, también fue extemporánea.	Semana del 23 de Julio
240 contactados, 180 afiliados, 2 a 3 líderes nuevos	El cumplimiento fue mixto. Se habló con 227 trabajador@s durante el periodo y se afiliaron tan solo 109. El éxito fue en cuanto al reclutamiento de líderes (esto quitó el énfasis en hacer contactos). La afiliación no avanzó al paso esperado por la campaña antisindical, pero hay indicadores muy alentadores gracias al trabajo de los "1s"	Para el 31 de Julio
Segunda evaluación	Se está llevando a cabo dentro del plazo definido.	Semana del 30 de Julio

Tabla 28 Campaña de Aire (Presión externa con el involucramiento de la comunidad y de manera coordinada con la presión interna)<sup>289</sup>

<b>Metas/actividades</b>	<b>Notas</b>	<b>Plazo límite (2012)</b>
Tener un reporte de la situación en Pachuca	Se tuvo el 30 de julio.	A discreción de los coordinadores

<sup>289</sup> Tomado de: *Ibid.*, 4 p.

Identificar los huecos en la investigación para tener un pulpo <sup>290</sup> de Atento en el D.F.	Se lleva trabajando a lo largo del mes aunque ha sido extemporáneo.	Para 29 de Junio
Tener el pulpo de Atento DF, revisado para seleccionar blancos en general (nuevos frentes)	Se lleva trabajando a lo largo del mes aunque ha sido extemporáneo.	Para el 6 de Julio
Tener seleccionados y aprobados blancos generales (nuevos frentes)	Se logró también, extemporáneamente.	Para el 13 de julio
Tener el plan de presión y la aprobación	El plan de presión apenas está en proceso de elaboración	27 de julio
Primera acción de presión	Aún no está programada la fecha	Semana del 30 de julio

En las tablas anteriores puede apreciarse un resultado mixto pues algunos objetivos se cumplieron, otros a medias y algunas tareas no se habían puesto en marcha. Al final de la evaluación del resultado de un mes de trabajo, David Alvarado planteó las siguientes necesidades para poder continuar con su propuesta:<sup>291</sup>

- Continuar el proceso de capacitación del equipo de organización para enfatizar puntos que aún eran retos
- Incrementar las capacidades del equipo para realizar investigación, diseñar e implementar la campaña de aire (presión al empleador)
- Mejorar la organización de la estructura encargada de ejecutar la campaña de aire. Balancear la realización de acciones de presión con el trabajo de organización en los centros de trabajo. Cubrir aspectos como el apoyo

<sup>290</sup> En el lenguaje de organización sindical, el “pulpo” se refiere a un mapa con los distintos “brazos” (filiales, sucursales, subsidiarias, etc.) de la empresa y a sus relaciones clave con políticos, proveedores, prestamistas, accionistas, etcétera.

<sup>291</sup> S/autor, *Campaña de sindicalización de Atento. Hoja de evaluación y resultados del periodo de prueba de julio*, op. cit., p. 4.

jurídico (para los trabajadores), la negociación, contacto a medios de comunicación, y la movilización de solidaridad nacional e internacional.

- Contratar alrededor de cinco nuevos organizadores (hasta ese momento eran cuatro). El proceso de selección debería priorizar la evaluación de su capacidad.

Los puntos planteados por David Alvarado fueron revisados y aprobados por el Secretario General del STRM, Francisco Hernández Juárez. De esta manera, por primera vez desde 2008, la campaña fue coordinada por un organizador profesional por lo que la Comisión de Campañas quedó obsoleta y fue sustituida por un esquema de coordinación simple entre el equipo de organización y el Comité Ejecutivo Nacional del STRM.

Alvarado también inició un proceso de ajustes en los montos y mecanismos de pago para el equipo de organización. Lo anterior tuvo una doble intención: la primera, revalorizar el trabajo de organización sindical en tanto que se estableció un pago que pretendía que el organizador sindical tuviera un ingreso “suficiente” (\$7,500 pesos mensuales);<sup>292</sup> y la segunda, dar certeza de los derechos (perfil de puesto, tabulador salarial, escalafón, vacaciones) y obligaciones (perfiles de puesto, sanciones) de los organizadores sindicales.

Otro cambio en la campaña fue el abandono del esquema de “Comité Ejecutivo Local” bajo el que funcionó el equipo de organizadores durante la coordinación de Fabela y Villalobos. En gran parte, este cambio fue necesario por la reducción del número de organizadores (de un equipo de ocho en 2011 pasó a un equipo de cuatro en 2012) pero también por la necesidad de priorizar el trabajo de

---

<sup>292</sup> De 2008 a 2011, la mayoría de los organizadores sindicales percibían un apoyo o “beca” mensual de entre 1000 y 3000 pesos. A principios de 2011 y hasta la segunda mitad de 2012, los organizadores percibieron un apoyo o “beca” de 5000 pesos mensuales.

organización frente a otro tipo de tareas (asistencia a eventos sindicales, foros, asambleas) que corresponderían a verdaderos representantes sindicales electos y no a profesionales contratados específicamente para organizar.

Alvarado sentó las bases para definir los derechos y obligaciones de los organizadores y también condujo a la focalización del trabajo de organización y el establecimiento de criterios claros para medir el avance de los objetivos. En el esquema de “Comité Ejecutivo Local” del periodo anterior no había metas definidas ni criterios para evaluar el avance del trabajo de organización; en el nuevo esquema, la definición de objetivos y de criterios para medir los avances se convirtieron en asuntos prioritarios. La siguiente tabla señala algunos de los compromisos asumidos por los miembros del equipo de organización:

Tabla 29 Tareas del equipo de organización (2012)<sup>293</sup>

Tarea general	Tareas específicas
Presentación de un plan de trabajo semanal para el área de enfoque <sup>294</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantear objetivos específicos en cinco áreas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Afiliación</li> <li>b) Desarrollo de un líder y al menos 15 afiliados</li> <li>c) Desarrollo de cinco líderes y más de 15 afiliaciones</li> <li>d) Integrar un comité de entre 3 y cinco líderes y contar con más de 25 afiliaciones</li> <li>e) Emprender acciones internas en los centros de trabajo (contar con más del 33% de afiliados en el área de enfoque)</li> </ul> </li> <li>- Conversar cara a cara con al menos 20 trabajadores</li> <li>- Mantener un registro escrito y verificable de las conversaciones cara a cara y llamadas telefónicas.</li> </ul>

<sup>293</sup> Elaboración propia con base en S/autor, *Propuesta de acuerdo interno del equipo de organización de la sección 187*, s/fecha, 1 p. Ver en anexo.

<sup>294</sup> El área de enfoque podía corresponder a todo un centro de trabajo, una campaña o un piso. La extensión del área de enfoque era definida por los responsables del centro de trabajo.

Reclutamiento de nuevos organizadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El reclutamiento de nuevos organizadores será con base en las aptitudes del solicitante y a través de una capacitación.</li> </ul>
---------------------------------------	---

Los *líderes internos* que menciona Alvarado se corresponden con la misma clase de trabajadores de Atento que propusimos en nuestra metodología. En contraste, los trabajadores que Alvarado menciona como “afiliados” pueden corresponder con una de dos Clases de trabajadores de nuestra clasificación, es decir, *activistas* (si están afiliados y participan en las tácticas sindicales) o *espectadores* (si solo están afiliados, pero no participan en las tácticas sindicales).

En el cuadro anterior resalta el papel central que desempeñaban los líderes internos en este nuevo proceso de planificación. En los procesos anteriores había planteamientos genéricos sobre “la importancia de desarrollar líderes” sin que estos se formularan en términos más específicos. En cambio, desde la llegada de David Alvarado, se estableció un criterio “medible”. Por ejemplo, si observamos la tarea específica “b) desarrollo de un líder y al menos 15 afiliados” y la comparamos con la tarea específica “c) desarrollo de cinco líderes y más de 15 afiliaciones” podemos señalar que había un criterio definido sobre el trabajo de organización: el crecimiento en el número de nuevos afiliados debía acompañarse del crecimiento en el número de líderes internos.

Aquí cabe la pregunta ¿Cómo identificaban los organizadores a los líderes internos? ¿Cuáles eran sus características? Para responder estas interrogantes, vamos a revisar primero los criterios de evaluación y luego algunas características de los líderes internos.

#### **a) Escala de evaluación**

En contraste con los criterios de evaluación de periodos anteriores (en general laxos), en este tercer periodo de la campaña se definieron criterios más específicos para la evaluación del apoyo de los trabajadores hacía el sindicato. El asunto central de esta nueva escala de evaluación era el cumplimiento de tareas por parte de los trabajadores. De esta manera, la escala de evaluación quedó como sigue:

*Tabla 30 Escala para la evaluación de la participación de los trabajadores en la construcción del sindicato (2012)<sup>295</sup>*

<b>Evaluación</b>	<b>Descripción</b>
1 Líder interno	Trabajador/a que se afilió al sindicato y que afilia a otros. Cumple otras tareas (evaluar a sus compañeros, transmitir información, convoca a participar en acciones, etc.)
2 Afiliado	Trabajador/a que se afilió al sindicato. Cumple otras tareas (evaluar a sus compañeros, transmitir información, convoca a participar en acciones, etc.)
3 Indeciso	Trabajador/a que no se afilió al sindicato pero puede participar en otras tareas (evaluar a sus compañeros, transmitir información, convoca a participar en acciones, etc.)
4 Pro empresa	Trabajador/a que no está interesado en participar. Puede estar a favor de las políticas de la empresa.

En la metodología de esta investigación se mencionó que sería necesario presentar las equivalencias entre la clasificación propuesta por Alvarado y la clasificación propuesta en esta investigación. Hay dos diferencias puntuales: en primer lugar, en nuestra clasificación diferenciamos entre los afiliados que participan en acciones y los que no mientras que en la escala del equipo de organización no existe esa diferencia; en segundo lugar, nuestra clasificación solo toma en cuenta a los trabajadores de Atento que se sumaron al STRM y no a los que se mantuvieron al margen mientras que la escala del equipo de organización contempla una evaluación para esa clase de trabajadores de Atento (número 4).

*Tabla 31 Equivalencias entre la clasificación de los trabajadores de Atento y la escala de evaluación del equipo de organización en el 2012<sup>296</sup>*

<sup>295</sup> Elaboración propia.

<sup>296</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 2 Clasificación de los trabajadores de Atento y Tabla 30 Escala para la evaluación de la participación de los trabajadores en la construcción del sindicato (2012).

<b>Clasificación de los trabajadores de Atento</b>				
Tareas	a	b	c	d
	Líder interno	Activista	Simpatizante	Espectador
Encabeza una red de comunicación y movilización y recluta a otros trabajadores para sumarlos a esa red	✓	x	x	x
Participa en las tácticas sindicales en solitario o como miembro de una red de comunicación y movilización	✓	✓	✓	x
Afiliado al STRM	✓	✓	x	✓
Tareas	Líder interno	afiliado	indeciso	afiliado
	1	2	3	2

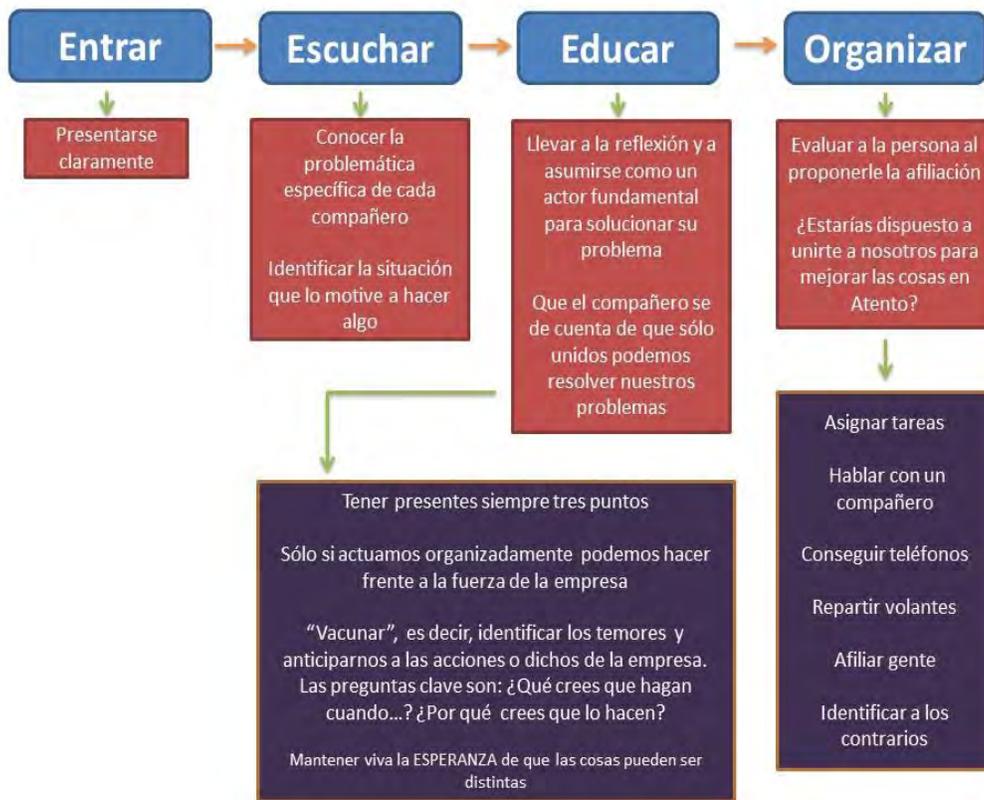
**Escala de evaluación utilizada por el equipo de organización a partir de 2012**

Esta escala de evaluación permitió que los organizadores sindicales contaran con una herramienta unificada y con criterios claros para evaluar a los trabajadores de Atento y su disposición a trabajar para construir el sindicato. Sin embargo, la escala era un complemento de las conversaciones cara a cara; dicho de otro modo, solo después de una conversación cara a cara era posible evaluar a un trabajador. Por esa razón, la metodología de los cuatro pasos de la conversación es otra de las herramientas centrales en el trabajo de los organizadores sindicales en este periodo de la campaña de Atento.

### **b) Los cuatro pasos de la conversación**

La metodología de los cuatro pasos de la conversación es muy simple: consiste en la planificación de una conversación de manera anticipada para poder ganar la confianza de la persona (entrar), conocer su problemática (escuchar), lograr que reflexione sobre su papel en la solución de la misma (educar), y proponerle tareas para lograr el cambio (organizar).

Esquema 16 Los cuatro pasos de la conversación<sup>297</sup>



A diferencia de la práctica común entre los sindicalistas mexicanos, los organizadores sindicales y los trabajadores que utilizan “los cuatro pasos de la conversación” no buscan adoctrinar o convencer a la otra persona ni “imponer” el tema de la conversación; por el contrario, se trata de un ejercicio de “escucha”, generación de confianza e identificación de problemas de los trabajadores que pueden ser resueltos a través de la negociación colectiva.

Esta metodología es especialmente útil para las conversaciones iniciales, es decir, para el primer contacto entre el organizador y el trabajador. Sin embargo, cada uno de los pasos que la conforman también es útil en conversaciones posteriores con la misma persona u otras; en conversaciones uno a uno o en reuniones grupales. El

<sup>297</sup> Tomado de: S/autor, *Los cuatro pasos de la conversación. La comunicación cara a cara*, s/fecha, p. 2. Ver en anexo.

punto central es que todas las conversaciones con los trabajadores tengan uno o varios objetivos específicos (asignación de tareas, solución de dudas, etc.) y que sean relevantes para lograr la construcción del sindicato.

En especial para los líderes internos, la metodología de los cuatro pasos de la conversación es una herramienta indispensable para el éxito de las tareas asignadas pues “La gente se involucra o participa en un evento porque una persona que ellos conocen les ha pedido que participen.”<sup>298</sup> Vale la pena resaltar de nuevo la centralidad de la comunicación cara a cara, ya sea organizador-trabajador o trabajador-trabajador, en los procesos de organización sindical. Al respecto, el manual de organización interna de la AFSCME<sup>299</sup> señala que:

Escuchar a los trabajadores es un proceso continuo, no importa el tiempo que se pase escuchando y desarrollando nuestro mensaje, nuestra tarea nunca termina. Cada trabajador tiene sus propios temas. Los contactos individuales, uno a uno, dan la oportunidad de descubrir cuáles son los temas de importancia para cada trabajador y para poner en prueba nuestro mensaje. Los contactos cara a cara también son oportunidades para motivar a que los trabajadores participen y para evaluar el nivel de apoyo que brindan al sindicato.<sup>300</sup>

Así, la centralidad de la conversación cara a cara en los procesos de organización sindical tiene su sustento en las relaciones de confianza y solidaridad que ya existen en los lugares de trabajo (cuando se trata de una comunicación trabajador-trabajador) y en la de una relación de acompañamiento para lograr un objetivo común (cuando se trata de una comunicación organizador-trabajador). En este sentido, la participación en las tácticas sindicales es consecuencia del trabajo de los

---

<sup>298</sup> *Ibid.*, p. 1.

<sup>299</sup> Siglas del nombre en inglés de la Federación Americana de Empleados Estatales, de Condados y Municipales de la AFL-CIO.

<sup>300</sup> AFSCME, *Construyendo poder en el lugar de trabajo. Manual de organización sindical interna*, AFSCME/Departamento de Organización y Servicios de Campo, Washington D.C., 2001, p. 21.

organizadores y líderes internos y no un asunto dejado al azar: si el sindicato tiene un registro de los miembros y una evaluación de su compromiso puede tomar decisiones más acertadas sobre el rumbo de la campaña.

### **c) Líderes internos y comité de líderes internos**

Antes de entrar de lleno al proceso de organización de esta fase de la campaña, es importante mencionar que en el Esquema 15 La pecera, el desarrollo de liderazgos internos tiene sentido si después se aspira a conformar un comité de líderes internos o comité de campaña. En este esquema, el tránsito entre la fase discreta y la fase abierta de la campaña pasa por la conformación de ese comité y su preparación o capacitación para entrar en la fase abierta (o pública) de la campaña.

De esta manera, el papel de los líderes internos es crucial: si el equipo de organizadores tiene éxito en el desarrollo de liderazgos internos, la campaña avanza; por el contrario, si el equipo de organizadores tiene problemas para el desarrollo de liderazgos internos, puede darse el salto para iniciar la fase abierta de la campaña, pero será un esfuerzo impulsado desde el exterior (y no desde dentro de los centros de trabajo) y por terceros (y no por los trabajadores). Un vistazo a los primeros dos periodos de la campaña dará cuenta de la dificultad del STRM para impulsar la campaña “desde dentro” de los centros de trabajo (pues no hubo una sola acción interna) y su preferencia por la presión “desde fuera” (con denuncias de las malas condiciones de trabajo en espacios sindicales pero sin la participación de los trabajadores de Atento).

La siguiente tabla define las características y tareas de un líder interno y del comité de líderes internos:

Tabla 32 Líderes internos y comité de líderes internos<sup>301</sup>

Líder interno <sup>302</sup>	Comité de líderes internos <sup>303</sup>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La persona que puede motivar, educar y movilizar de 5 a 10 personas</li> <li>- La persona que tiene el compromiso de luchar hasta la victoria junto con sus compañeros de trabajo</li> <li>- Alguien que identifica las problemáticas clave de su área de trabajo y de sus compañeros</li> <li>- Es una persona que identifica a otros líderes internos y que contribuye a su desarrollo. También suma a nuevos miembros al sindicato.</li> <li>- Habla cara a cara con los trabajadores y evalúa su apoyo al sindicato.</li> <li>- Es una persona que enfoca la campaña en el cambio positivo y que es capaz de contrarrestar la campaña negativa del patrón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene presencia en todas las áreas y turnos de la empresa</li> <li>- Representa la diversidad de la empresa en cuanto a género, grupos étnicos, puestos de trabajo y edades</li> <li>- Los organizadores internos están comprometidos y motivados para trabajar con el fin de lograr una organización de trabajadores</li> <li>- Al ganar el reconocimiento sindical y la titularidad del contrato, el comité se vuelve la expresión principal del sindicato dentro de la empresa</li> <li>- Debe estar al frente del esfuerzo para lograr el apoyo de la mayoría</li> </ul>

El éxito del plan de David Alvarado (basado en el Esquema 15 La pecera) dependía por completo del cumplimiento de las tareas del equipo de organización (Tabla 29 Tareas del equipo de organización (2012)), de la aplicación de escala para la evaluación de la participación de los trabajadores en la construcción del sindicato (

Tabla 30 Escala para la evaluación de la participación de los trabajadores en la construcción del sindicato (2012)) a través de las conversaciones cara a cara con objetivos bien definidos (Esquema 16 Los cuatro pasos de la conversación) y el desarrollo y capacitación de líderes internos y comités de líderes internos (Tabla 32

<sup>301</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *El Comité de Organización Interno*, s/fecha, 2 p. Ver en anexo.

<sup>302</sup> En el documento referido aparece como "organizador interno".

<sup>303</sup> En el documento aparece como "comité de organización interna" o "comité interno".

Líderes internos y comité de líderes internos). Lo último que queda por señalar es la distribución de las responsabilidades de los seis organizadores que formaban el equipo de trabajo a mediados de 2012:

*Tabla 33 Asignación de responsables por centro de trabajo (2012)<sup>304</sup>*

Centro de Trabajo	Responsables
Dinamarca	Elizabeth Calvillo
Legaria	Silvia Monzón y Juan Sánchez <sup>305</sup>
Roma	Víctor Rangel
Sevilla	Elizabeth Calvillo
Puebla	Víctor Rangel y Aarón Ochoa
Plaza Inn	Aarón Ochoa
Yucatán	Eduardo Vargas
Santa Fe	Sin responsable (el domicilio de este centro de trabajo no estaba incluido en el contrato colectivo)

### 3.3.2 Puesta en marcha de la estrategia y primeros ensayos de organización

Una de las primeras indicaciones operativas de David Alvarado fue la de afiliar a todos los “contactos” que la campaña heredó del periodo anterior y que aún fueran trabajadores en activo. En los hechos, las afiliaciones carecían de los elementos de formalidad legal<sup>306</sup> y solo eran útiles en tanto que significaban una evaluación del compromiso de los trabajadores con la construcción del sindicato. Si recordamos la escala para evaluar la participación de los trabajadores (

<sup>304</sup> Elaboración propia.

<sup>305</sup> Ambos organizadores fueron líderes internos en el último tramo del segundo periodo de la campaña. Los dos provenían del CC Legaria y estuvieron a la cabeza de la única estructura de comunicación y movilización que operó el día del recuento sindical del 31 de octubre de 2011 y en su repetición el 9 de noviembre del mismo año. Silvia Monzón y Juan Sánchez se integraron al equipo de organización a propuesta de Elizabeth Calvillo y Eduardo Vargas antes de la llegada de David Alvarado. Una vez que Alvarado se hizo cargo del equipo ratificó la permanencia de los seis organizadores.

<sup>306</sup> La afiliación no se acompañaba de documentos como copia de credencial de elector o talones de pago que acreditaran la identidad de la persona o la relación laboral con Atento ni se informaba a las autoridades laborales del listado de nuevos miembros.

Tabla 30 Escala para la evaluación de la participación de los trabajadores en la construcción del sindicato (2012)) el llenado de la hoja de afiliación representaba la diferencia entre ser evaluado como “2” o como “3”.

Ahora bien, si la formación de liderazgos internos era un asunto crucial para el éxito de la campaña, entonces era indispensable que los organizadores asignaran a los afiliados la tarea de hablar con otros de sus compañeros para que se sumaran al sindicato. Esto tendría un doble efecto, por un lado, incrementaría el número de afiliados, por otro, sería muestra del desarrollo de un liderazgo interno.

Así, mediados de 2012, los organizadores y los trabajadores que participaban en la construcción del sindicato comenzaron una campaña de afiliación cara a cara (solo entre los círculos de confianza más cercanos) y aún en la fase discreta de la campaña. Este es el modelo de la hoja de datos que sirvió como afiliación desde mediados de 2012 y hasta diciembre de 2013:

*Ilustración 1 Hoja de afiliación 2012<sup>307</sup>*

**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**  
**Sección 187 - Atento**  
**Hoja de datos** **ATENTO**

Tu compromiso en esta lucha es el principio del cambio  
la mejor manera de lograrlo, es unidos y organizados

Fecha de ingreso a Atento: \_\_\_\_\_ Centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Campaña: \_\_\_\_\_

Último grado de estudios: \_\_\_\_\_ Piso: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_ Horario: \_\_\_\_\_

¿Tienes hijos?: \_\_\_\_\_ Sueldo mensual: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Calle y número \_\_\_\_\_ Colonia \_\_\_\_\_

Delegación/municipio \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

<sup>307</sup> Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Sección 187, *Hoja de Datos*, 2012, 1 p.

### **a) El movimiento de los trabajadores de Moras Tardías**

A partir de mediados de 2012, organizadores y afiliados se dieron a la tarea de sumar a nuevos trabajadores al esfuerzo de organización y de elevar el compromiso de los que ya participaban. El contacto con trabajadores nuevos se llevaba a cabo a “puerta de centro”, es decir, en los alrededores de los centros de trabajo ubicados en la Ciudad de México; en este sentido, el trabajo de reclutamiento de nuevos afiliados era público. Por otro lado, el contacto con los trabajadores que ya participaban pero que no estaban afiliados era responsabilidad de los líderes internos, aunque en ocasiones se valían del apoyo de un organizador; este tipo de reclutamiento operaba en la fase discreta por cuestiones estratégicas.

Poco a poco creció el número de trabajadores afiliados a la sección 187 del STRM y también, aunque en menor cantidad, el número de líderes internos. A inicios del mes de julio y después de un mes de trabajo, la sección 187 del STRM contaba con 52 afiliados (evaluados como “2”) y para el 3 de septiembre del mismo año había 155 afiliados en activo (evaluados como “2”) y 11 líderes internos (evaluados como “1”).<sup>308</sup>

A raíz de la intensa labor de reclutamiento abierto, los trabajadores de Atento comenzaron a acercarse a los organizadores sindicales para hacer preguntas sobre el proceso de organización. Entre junio y julio de 2012, un grupo de trabajadores y trabajadoras de la campaña “moras tardías” del CC Sevilla (encargadas de la recuperación de carteras vencidas para el banco BBVA Bancomer) acudieron a las instalaciones del STRM por cuenta propia.

---

<sup>308</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de tierra de Atento*, 3 de septiembre de 2012, 1 p. Ver en anexo.

Por primera vez en la campaña desde el conflicto de Pachuca en 2007, los trabajadores de Atento acudían al STRM en busca de alternativas para solucionar los problemas en el lugar de trabajo. Los trabajadores estaban bajo amenaza de despido por haber elaborado un plan para que todo el equipo de trabajo alcanzara las metas de su “esquema de comisiones”. Lo anterior molestó a la gerencia del centro de trabajo y motivó un ultimátum al grupo de trabajadores involucrados.

Después de conversar sobre el tema y de afiliarse al STRM, los trabajadores de “moras tardías” elaboraron un plan de acción en conjunto con la organizadora Elizabeth Calvillo Reynoso. Este plan incluía la tarea de conversar con el resto de sus compañeros para sumarlos a la movilización por la permanencia en el trabajo. Después de una semana, 20 trabajadores de “moras tardías” estaban listos para participar en una desconexión en su lugar de trabajo con la exigencia de poner fin a los rumores sobre su despido y el compromiso de mantener su empleo. El acercamiento de los trabajadores de Atento al STRM y la planificación de estas acciones fueron una apuesta por la organización y movilización colectiva para resolver los problemas laborales; es decir, en los hechos los trabajadores de moras tardías actuaron como un sindicato.

*Ilustración 2 Sticker #Yosoy21<sup>309</sup>*



A principios del mes de agosto, los trabajadores mencionados realizaron una desconexión en su área de trabajo que culminó con el compromiso de la empresa

---

<sup>309</sup> S/autor, #Yosoy21, 2012.

para reubicarlos en otros servicios sin afectar sus condiciones de trabajo (jornada, salario, etc.) A partir de ese momento comenzó la difusión del movimiento de estos trabajadores con el nombre de #Yosoy21 en alusión al movimiento estudiantil #Yosoy132.

Tras la primera acción coordinada para interrumpir el servicio en moras tardías, los trabajadores y organizadores sindicales planificaron varias acciones para escalar la presión al interior y al exterior de los centros de trabajo. A sugerencia de los organizadores, el Secretario General del STRM envió cartas a altos directivos en México de BBVA Bancomer, Movistar y la propia Atento.<sup>310</sup> En el interior de los centros de trabajo se llevaron a cabo jornadas de solidaridad llamadas “día de color” (todo mundo debe llevar una prenda del mismo color para demostrar unidad) y la distribución de materiales de divulgación.

Ilustración 3 ¿Quiénes somos los 21?<sup>311</sup>



Sin embargo, el proceso de negociación para la reubicación de los 20 trabajadores de moras tardías no concluyó de la mejor forma. La empresa impidió que los

<sup>310</sup> Francisco Hernández Juárez, *Carta a Juan Antonio Abellán, Presidente Ejecutivo Movistar México*, México, 7 de agosto de 2012, 1 p. Juan Antonio Abellán, *Carta a Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM y Presidente Mundial de UNI ICTS*, México, 10 de agosto de 2012, 1 p. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Ignacio Deschamps González, Director General y Presidente del Consejo Grupo Financiero BBVA Bancomer*, México, 7 de agosto de 2012, 1 p. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Miguel Matey, Director General Atento México*, México, 7 de agosto de 2012, 2 p. Ver en anexo.

<sup>311</sup> S/autor, *Quiénes somos los 21?*, 2012.

trabajadores continuaran con sus labores cotidianas y solo ofreció nuevos puestos de trabajo que no convenían a los intereses de los involucrados. En estas condiciones y ante la posibilidad de que las protestas escalaran, la empresa ofreció cantidades cercanas al 100% de una indemnización en casos de despido sin responsabilidad para el patrón.<sup>312</sup> En la mayoría de los casos, los trabajadores aceptaron el pago de la indemnización, en otros, los trabajadores iniciaron una demanda por reinstalación.

A pesar de lo sucedido, en este proceso de organización en un área de trabajo específica fue la primera ocasión en que coincidieron la presión interna y la externa, es decir, la organización de trabajadores en el interior de los centros y la presión del sindicato hacía la empresa a través de sus relaciones clave: no es fortuito que una empresa acostumbrada a despedir de manera ilegal haya “abierto la chequera” para pagar indemnizaciones conforme a la ley. En el fondo, la empresa estuvo dispuesta a perder dinero antes que perder el control sobre los trabajadores. La experiencia de moras tardías fue el ensayo para el proceso de organización de las trabajadoras del Centro de Atención Telefónica (CAT) Bancomer del mismo centro de trabajo.

## **b) Las trabajadoras del CAT Bancomer**

Casi a la par del proceso de organización de las y los trabajadores de moras tardías, en el mismo centro de trabajo avanzó la construcción de una estructura de comunicación y movilización en la campaña “Centro de Atención Telefónica de BBVA Bancomer (CAT Bancomer), ubicada en el tercer piso del CC Sevilla. Las primeras trabajadoras que se sumaron a la organización fueron contactadas afuera del centro de trabajo y tras la conversación con un organizador sindical. Bajo el

---

<sup>312</sup> Según los artículos 46 y 47 de la Ley Federal del Trabajo. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, *Ley Federal del Trabajo. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de Abril de 1970, Texto Vigente, Última reforma publicada en el DOF 12-06-2015*, [en línea], México, 12 de junio de 2015, Dirección URL: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf), [consulta:24 de noviembre de 2014].

seguimiento de Elizabeth Calvillo, las trabajadoras del CAT Bancomer avanzaron en el proceso de reclutamiento o afiliación del resto de sus compañeros en la campaña, incluso, participaron en el “día de color” convocado por los trabajadores de moras tardías.

A semejanza de los trabajadores de moras tardías, las trabajadoras del CAT Bancomer se sumaron al sindicato ante la amenaza de despidos masivos en su campaña o incluso del cierre total de ésta. Sin embargo, el avance en el proceso de reclutamiento y la definición de peticiones concretas en su área de trabajo transformaron la organización en un esfuerzo para mejorar las condiciones de trabajo en lugar de uno de resistencia ante las medidas de la empresa: de un movimiento reactivo y a la defensiva transitaron a uno propositivo y de ofensiva.

En un inicio, las y los trabajadores del CAT se involucraron en tareas sencillas y anónimas; con el paso del tiempo, realizaron ensayos cada vez más complicados de acciones de protesta en su área de trabajo. Todo lo anterior formó parte del plan trazado por David Alvarado para la campaña en general y por Elizabeth Calvillo para esta red de trabajadoras y trabajadores en particular. Estos ejercicios las prepararon para los acontecimientos de finales de agosto de 2012.

A mediados del mes de agosto, la empresa despidió a dos de los miembros de la red de comunicación y movilización del CAT Bancomer. Estos despidos injustificados motivaron una nueva jornada de protestas focalizadas en el CC Sevilla. Con el lema “Si nos organizamos lo lograremos”<sup>313</sup> los trabajadores y los organizadores sindicales exigieron el freno a los despidos ilegales (entre otras peticiones) y alertaron a los usuarios de BBVA Bancomer sobre el peligro de que

---

<sup>313</sup> S/autor, *Comunicado CAT Bancomer*, 27 de agosto de 2012, 1 p. Ver en anexo.

sus datos privados “salieran a las calles” ante el despido periódico de quienes día a día manejan esa información.

Ilustración 4 Materiales de difusión (agosto 2012)<sup>314</sup>



Ante la presión creciente de las y los trabajadores al interior del CC Sevilla, la empresa despidió a una líder interna en los últimos días de agosto. Aunque el número de afiliados en ese centro de trabajo y en el CAT Bancomer era insuficiente para asegurar el éxito de una acción directa, el equipo de organizadores y las trabajadoras del CAT que estaban al frente de la movilización tomaron la decisión de llevar a cabo un paro a las 12 del mediodía del 29 de agosto de 2012.

En días previos al paro, la organizadora Elizabeth Calvillo detalló la logística de la desconexión con las líderes internas del CC Sevilla Sonia Sánchez (recién despedida), Brenda Hernández, Vianey López, Estela Gutiérrez Medina, Adriana Ramírez, Merybel Robles, Liliana Miranda y Antonia Garrido además de Óscar Sotero. Elizabeth Calvillo y el equipo de organizadores a cargo de David Alvarado diseñaron el plan para poner en marcha la presión desde el exterior de la empresa: esto último incluyó el bloqueo de la avenida Chapultepec (donde se ubica el centro de trabajo) con la participación de los organizadores y de trabajadores con demanda de reinstalación, y la difusión del paro a través de la prensa. En aquella ocasión,

<sup>314</sup> S/autor, *Materiales protestas Bancomer*, 2012.

algunos miembros del CEN del STRM participaron en las actividades, pero solo como espectadores y oradores en el micrófono y no como integrantes del bloqueo.

*Fotografía 1 Bloqueo de Avenida Chapultepec (29 de agosto de 2012)<sup>315</sup>*



El día de la desconexión todo salió como estaba planeado: a las 12 pm inició el bloqueo de la avenida Chapultepec unas cuadras antes de llegar a la glorieta de insurgentes (zona centro de la Ciudad de México); en el interior del centro de trabajo las trabajadoras que estaban al frente de la movilización se desconectaron de sus puestos de trabajo e incitaron al resto de sus compañeros para hacer lo mismo. Ante la situación, los supervisores les solicitaron que regresaran a sus lugares.

La consigna de las trabajadoras de Atento era que la empresa se comprometiera a frenar los despidos ilegales y a la instalación de una mesa de negociación para atender las necesidades de las y los trabajadores. Afuera del centro de trabajo arribó la policía de tránsito de la ciudad para desviar la circulación a los carriles centrales de la transitada avenida. Los organizadores y los trabajadores con demanda por reinstalación utilizaron un equipo de sonido para agitar a los trabajadores que escuchaban desde las ventanas del centro de trabajo. Tras más de una hora de paro, directivos de Atento de alto nivel llegaron al centro de trabajo y se

---

<sup>315</sup> Anónimo, (Fotógrafo), 29 de agosto de 2010, *sin título* (Fotografía), [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

comprometieron al cese de los despidos ilegales y a la instalación de una mesa de negociación a partir del viernes 31 de agosto de 2012.

Después del éxito de la desconexión, las trabajadoras del CAT que asumieron el compromiso de trabajar para construir el sindicato se prepararon para las mesas de negociación. Los organizadores sindicales a cargo de las capacitaciones fueron Elizabeth Calvillo y Eduardo Vargas. En esencia, las trabajadoras líderes internas se prepararon para un ambiente hostil y cerrado a las peticiones de las y los trabajadores. En efecto, después de varias mesas de negociación la empresa terminó de manera unilateral las reuniones el 30 de septiembre y dejó en el aire el compromiso de cumplir con las peticiones de las y los trabajadores del CAT.

Aunque la desconexión representó un episodio sin precedentes en la campaña de organización sindical, poco a poco las trabajadoras del CAT se desgastaron en el proceso de negociaciones con la empresa. Además, es notorio que en ningún otro centro de trabajo se haya presentado un acontecimiento similar. Aunque existían afiliados y líderes internos en todos los centros de trabajo, no existía el mismo nivel de organización y preparación como en el CAT del CC Sevilla.

### **3.3.3 Organización interna y presión externa**

Después de las experiencias de moras tardías y del CAT Bancomer, la campaña de organización entró en una fase de ajustes. Para empezar, el número de organizadores se redujo a siete ante la salida de un organizador. En este contexto, David Alvarado convocó a un proceso de selección de cuatro nuevos miembros. Entre los participantes del proceso de selección se encontraban sindicalistas, estudiantes universitarios y antiguos líderes internos de la sección 187 Atento.

Una de las tareas propuestas por David Alvarado era el reclutamiento de nuevos miembros para el equipo de organización.<sup>316</sup> Tras la sesión de capacitación, David Alvarado tomó la decisión de incorporar a Sonia Sánchez (antigua líder del CAT), Pedro Godínez (hijo de un telefonista y en espera de ocupar una vacante en Telmex que ingresó a laborar en Atento para “apoyar” la sindicalización), Soledad Vázquez (estudiante de la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública en la UNAM) y Abraham Carro (egresado de la misma carrera).

En el caso de Abraham y Soledad, David Alvarado les asignó la tarea de infiltrarse en Atento para ubicar a trabajadores dispuestos a sumarse al sindicato. Además de las personas mencionadas, David Alvarado integró de manera formal al equipo de trabajo a la Maestra en Estudios Laborales Inés Montarcé<sup>317</sup> (quien se acercó a la campaña desde 2009 por un interés académico) quien sería la encargada de la investigación permanente sobre Atento y sus relaciones clave. La distribución de responsabilidades quedó de la siguiente forma:

*Tabla 34 Asignación de responsables por centro de trabajo (Septiembre 2012)<sup>318</sup>*

<b>Centro de Trabajo/Responsabilidad</b>	<b>Responsables</b>
Legaria y campaña CHM (Sevilla, Plaza Inn)	Juan Sánchez y Silvia Monzón
Sevilla (salvo CHM)	Eduardo Vargas/Sonia Sánchez
Expansión a nuevos centros (Yucatán, Roma, Dinamarca)	Elizabeth Calvillo, Abraham Carro, Pedro Godínez
Puebla	Víctor Rangel/Soledad Vázquez
Santa Fe	Sin responsable (el domicilio no estaba incluido en el contrato colectivo)

<sup>316</sup> Véase: Tabla 26 Acuerdos tomados a partir de la propuesta de David Alvarado y su evaluación al finalizar el mes de Julio (2012) y S/autor, *Propuesta de acuerdo interno del equipo de organización de la sección 187*, *op. cit.*, 1 p.

<sup>317</sup> Al momento de realizar esta investigación, Inés Montarcé ostenta el grado de Doctora en Estudios Laborales por la Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa. La Dra. Montarcé comenzó su participación en la campaña en el año 2010 mientras cursaba las asignaturas del Doctorado en Estudios Laborales.

<sup>318</sup> Elaboración propia.

La cantidad de afiliados creció a lo largo del último trimestre del año sin que las cosas llegaran al punto de lo sucedido en moras tardías o en el CAT. Por otro lado, la campaña de presión a la empresa a través de sus relaciones clave (clientes principales) tuvo algunos episodios de éxito pues las acciones encabezadas por los organizadores lograron el objetivo: incomodar a la empresa frente a sus clientes, aliados, o competidores. Fue en este periodo que el equipo de organizadores realizó su primer ensayo de una acción pública de protesta durante el World Business Forum 2012 en el Centro Bancomer, en Santa Fe, zona de negocios al sur/poniente de la Ciudad de México.

Ilustración 5 Folletos utilizados en protestas públicas durante eventos de Atento y en sucursales de sus principales clientes (2012)<sup>319</sup>



<sup>319</sup> S/autor, Folletos protestas públicas, 2012.

Fotografía 2 Actividad de difusión en Centro de Atención a Clientes Movistar (2012)<sup>320</sup>



Durante buena parte de 2012 hubo rumores sobre la venta de Atento, en ese entonces, filial de Telefónica de España. Al cierre del año se concretó la venta de Atento a Bain Capital, compañía dedicada a la inversión de fondos.<sup>321</sup> El historial de Bain Capital en la adquisición de empresas incluye casos de quiebras posteriores al proceso de compra. Con estos antecedentes, los líderes internos, afiliados y los organizadores emprendieron la campaña “Salvemos Atento” y prepararon una jornada de acciones para el 28 de diciembre de 2012. Estas acciones incluyeron la distribución de folletos informativos en el interior de los centros de trabajo y la publicación y difusión de contenidos en las redes sociales.

Ilustración 6 Folletos utilizados en la jornada “Salvemos Atento” (2012)<sup>322</sup>



<sup>320</sup> Anónimo, (Fotógrafo), 2012, *sin título* (Fotografía), [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

<sup>321</sup> S/autor, “Atento inicia nueva era de la mano de Bain Capital”, [en línea], 12 de diciembre de 2012, Dirección URL: <http://www.atento.com/es/centro-de-noticias/notas-de-prensa/261/atento-inicia-una-nueva-era-de-la-mano-de-bain-capital>, [consulta: 27 de agosto de 2012].

<sup>322</sup> S/autor, *Folletos “Salvemos Atento”*, 2012.

A partir de enero de 2013 iniciaron algunos ajustes en el trabajo del equipo de organización que potenciaron la labor de reclutamiento, aunque esto no se tradujo en la construcción de estructuras de comunicación y movilización en los centros de trabajo. La razón fundamental es que el equipo de organización se concentró en reclutar (afiliar trabajadores) y no en organizar (desarrollar liderazgos y redes de comunicación y movilización enfocadas en la participación). Para inicios de 2013, la campaña presentaba la siguiente información:

Tabla 35 Cifras presentadas por el equipo de organización (enero 2013)<sup>323</sup>

Área de enfoque <sup>324</sup>	Total de Trabajadores	Líderes internos (1)	Afiliados (2)
Legaría y campaña CHM (Sevilla, Plaza Inn)	Sin información	3	97
Sevilla	Sin información	6	84
Yucatán, Roma y Dinamarca	Sin información	4	128
Puebla	Sin información	2	86
<b>Total</b>	<b>6359<sup>325</sup></b>	<b>15</b>	<b>395</b>

Atento reactivó su política de despidos ilegales a principios de enero de 2013. Algunas de las líderes internas del CAT estaban en la mira de la empresa. Por esa razón, líderes internos con demanda por reinstalación y organizadores sindicales entregaron una carta a la gerencia de la sucursal de BBVA Bancomer ubicada en el cruce de las calles Sonora y Salamanca, Las trabajadoras del CAT expresaron su preocupación por los despidos ilegales y la seguridad de los datos de los clientes

<sup>323</sup> Elaboración propia con datos de: Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Sección 187 – Atento, *Reporte de avances y trabajo en el equipo de organización durante enero del 2013*, 1 p. Ver en anexo. No consideramos la información del centro de trabajo Santa Fe ni de Pachuca por no estar contemplados en el Contrato Colectivo de Trabajo de Atento.

<sup>324</sup> Durante 2012 se asignaron algunas áreas de enfoque según el número de organizadores y el número de trabajadores en cada centro.

<sup>325</sup> Esta cifra corresponde a las listas proporcionadas por Atento cerca del recuento sindical de noviembre de 2014. Utilizamos aquí la cifra real y no la estimada por el equipo de organización, para dar cuenta del alcance de las redes de comunicación y movilización. Con fines de comparación, utilizaremos este número de trabajadores como una constante desde enero de 2013 hasta noviembre de 2014.

de BBVA Bancomer. La petición concreta para la gerencia de la sucursal fue su apoyo a la exigencia de estabilidad en el trabajo y el cese de los despidos ilegales.<sup>326</sup> A la par de esta acción, los afiliados y líderes internos del CAT distribuyeron folletos dentro del centro de trabajo. Como resultado de la presión interna y externa, la empresa detuvo los despidos de manera temporal.

El 14 de enero de 2013, Carlos Navarrete (recién designado Secretario de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México) acudió al pleno semanal de la Unión Nacional de Trabajadores en el edificio sindical del STRM. El equipo de organizadores aprovechó la situación para entregar una carta en la que señalaban las irregularidades cometidas por Atento y las acciones organizadas de los trabajadores para mejorar sus condiciones de trabajo a través de la construcción de un sindicato auténtico.

La petición concreta para Navarrete fue la de impulsar un recuento sindical con garantías de seguridad para los participantes, con padrón confiable que excluyera a los empleados de confianza y que contemplara todo lo necesario para la participación de la mayoría de los trabajadores en la elección.<sup>327</sup> Poco pudo hacerse pues Navarrete dejó la secretaría apenas unos meses después de su nombramiento para contender por la dirigencia nacional del Partido de la Revolución Democrática (PRD).

Por aquellos días Atento ofreció la reinstalación de Eduardo Vargas Escobar (autor de esta investigación), organizador sindical que se infiltró en 2009 para ubicar a trabajadores dispuestos a sumarse al STRM. En opinión del equipo jurídico del STRM y de David Alvarado, este ofrecimiento era “de mala fe” pues la empresa

---

<sup>326</sup> S/autor, *Carta a la gerencia de BBVA Bancomer*, 9 de enero de 2013, 2 p. Ver en anexo.

<sup>327</sup> S/autor, *Carta a Carlos Navarrete Ruiz, Secretario de Trabajo y Fomento al empleo*, 14 de enero de 2013, 2 p. Ver en anexo.

pretendía cumplir con un procedimiento formal para luego despedir de nueva cuenta a Vargas. A pesar de lo anterior, David Alvarado y Elizabeth Calvillo evaluaron la situación y construyeron un plan para utilizar este acontecimiento como una oportunidad para presionar a la empresa.<sup>328</sup>

Dos días antes de la reinstalación de Eduardo Vargas, el equipo de organizadores acudió a las instalaciones de Plaza Inn. Los organizadores repartieron cartas a todos los locatarios de la plaza con el aviso de la protesta y explicaron las razones de la acción programada para el 7 de febrero.<sup>329</sup> Tal como estaba previsto, el día de la reinstalación, la empresa permitió el ingreso de Eduardo Vargas al centro de trabajo mientras el actuario de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. estuvo presente. Una vez que el actuario abandonó el centro de trabajo, representantes de la empresa sacaron al organizador del centro de trabajo y le impidieron la entrada.

*Ilustración 7 Folleto utilizado en la protesta de Plaza Inn (2013)<sup>330</sup>*



El resto del equipo de organización y los trabajadores con demanda que se sumaron a la acción de protesta esperaban afuera del local comercial donde estaba el centro de trabajo de Atento. Una vez que Vargas les dio la señal, comenzaron las protestas

<sup>328</sup> S/autor, *Objetivo de la campaña*, s/fecha, 3 p. Ver en anexo.

<sup>329</sup> S/autor, *Carta a locatarios de Plaza Inn*, 5 de febrero de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>330</sup> S/autor, *Folleto protesta Plaza Inn*, 7 de febrero de 2015.

con megáfonos, pancartas y sonajas en cada uno de los 4 niveles del centro comercial. En ese mismo complejo comercial se encuentran las oficinas de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y de Nacional Financiera, ambos organismos públicos de la administración federal. Por esa razón, poco a poco los participantes en la protesta fueron abordados por elementos de seguridad de la plaza y por elementos de la Policía Federal. El asunto llegó a tal grado que, ante la posibilidad de que ingresaran más “manifestantes”, la seguridad de la plaza cerró con cadenas los cuatro accesos al edificio.

*Fotografía 3 Protesta en Atento Plaza Inn (7 de febrero 2013)<sup>331</sup>*



Por su parte, el equipo de organización y el resto de los participantes tenían la consigna de no confrontar a los cuerpos de vigilancia y, en vez de eso, debían negociar la retirada no sin antes protestar frente a la entrada del local de Atento. Una vez afuera del centro comercial, los organizadores repitieron una y otra vez que la causa de la protesta eran las acciones ilegales de Atento. Un representante de la empresa tuvo que bajar y disculparse con la administración de la plaza y los cuerpos de seguridad. El objetivo de la movilización se cumplió con creces.

La presión externa hacía la empresa escaló como hasta ese momento no lo había hecho. Gracias a la investigación permanente de Inés Montarcé, el equipo de organizadores supo de la celebración del 4º Global Contact Forum, evento

---

<sup>331</sup> Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 7 de febrero de 2013, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

organizado por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) como punto de encuentro de las empresas del sector de telecentros y como foro para otorgar premios entre ellas. Ante los despidos de las últimas líderes en activo del CAT y el éxito de la acción de protesta de Plaza Inn, los organizadores sindicales y algunas líderes internas del CAT trabajaron en un plan para escalar la presión rumbo al evento señalado. El plan incluyó el envío de un boletín de prensa a diversos medios vía redes sociales<sup>332</sup> y la elaboración de un cartel dirigido a Miguel Matey, Director de Atento México.

*Ilustración 8 Cartel dirigido a Miguel Matey previo al 4º Global Contact Forum<sup>333</sup>*



Dos días después de emitir el boletín de prensa, el equipo de organizadores visitó las embajadas de España<sup>334</sup> (sede de la matriz de Atento, de Telefónica y de BBVA) y de los Estados Unidos de América<sup>335</sup> (sede de Bain Capital, el fondo de inversión que adquirió Atento en diciembre de 2012). En ambos casos, los organizadores entregaron cartas dirigidas a los titulares de la embajada en las que expresaban la preocupación del STRM por la situación de más de 18 mil jóvenes que laboraban para Atento en todo el país. Entre otras cosas, el documento señalaba las malas

<sup>332</sup> S/autor, *Trabajadores de Atento México luchan por un empleo estable*, 19 de febrero de 2013, 2 p. Ver en anexo.

<sup>333</sup> S/autor, *Cartel dirigido a Miguel Matey previo al 4º Global Contact Forum*, 2013.

<sup>334</sup> Elizabeth Calvillo Reynoso, Sonia Sánchez Tapia, *Carta a su Excelencia Dr. Manuel Alabart Fernández-Cavada*, 22 de febrero de 2013, 2 p. Ver en anexo.

<sup>335</sup> Silvia Monzón Zavala, Víctor Hugo Rangel Robles, *Carta a su Excelencia Sr. Anthony Wayne, Embajador de los Estados Unidos de América*, 22 de febrero de 2013, 2 p. Ver en anexo.

condiciones de trabajo en Atento y la violación a la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores de Atento. Cada una de las cartas solicitaba al embajador respectivo el indagar en la operación de las empresas con sede en su país y con responsabilidad en las irregularidades señaladas. En última instancia, señalaba el documento, las cosas cambiarían solo cuando los trabajadores de Atento ejercieran su derecho a elegir libremente el sindicato al que quisieran pertenecer. En ninguno de los casos hubo una respuesta a las cartas.

A la par de la escalada de la presión y como anticipo de la intensificación del trabajo en todos los frentes, David Alvarado realizó un ajuste importante en el equipo de organizadores: delegó tareas y responsabilidades en Elizabeth Calvillo Reynoso, Juan Antonio Sánchez y Eduardo Vargas. Los tres organizadores señalados asumieron entonces el perfil de “organizador líder”. Entre sus nuevas funciones estaban las de manejo de personal, relaciones de solidaridad, formación y difusión, campaña de presión y organización, coordinación del trabajo organizativo, elaborar los reportes y atender las relaciones públicas de la sección 187.<sup>336</sup> Esta sería la estructura del equipo de organización a partir de febrero de 2013 y hasta mayo de 2014 cuando Alvarado dejó la coordinación de la campaña.

### **3.3.4 Del Global Contact Forum a la incorporación de nuevos organizadores**

Durante el primer semestre al frente del equipo de organización, David Alvarado se ocupó de reestructurar la campaña por completo. A principios de 2013, los resultados del trabajo de organización mostraban un avance significativo con respecto al número de afiliados y líderes internos (Tabla 35 Cifras presentadas por el equipo de organización (enero 2013)). Además, las movilizaciones de moras

---

<sup>336</sup> Para una descripción más detallada del perfil de puesto del organizador líder, véase: S/autor, *Organizador líder. Perfil de puesto, s/fecha*, 2 p. Ver en anexo.

tardías y el CAT y la mesa de negociaciones se convirtieron en los primeros focos de organización real dentro de los centros de trabajo.

La escalada de presión hacía la empresa a través de sus relaciones clave también tuvo episodios de éxito, tanto así, que las protestas públicas se intensificaron a partir de diciembre de 2012. Como se señaló anteriormente, el 4º Global Contact Forum fue el punto más alto de la presión hacía la empresa durante el año 2013 y se tradujo en la retirada de los logos de Atento de toda la publicidad del evento (a pesar de ser patrocinador “platino”) así como en el acercamiento de las autoridades del Gobierno del Distrito Federal para mediar en el conflicto.

La planificación de las protestas públicas contra Atento fue coordinada por Elizabeth Calvillo. A semejanza del plan para las protestas en Plaza Inn, Calvillo definió los objetivos de la acción y la forma en que ésta involucraría a los aliados e impactaría a la empresa.<sup>337</sup> Aunque el evento inició el 4 de marzo, los preparativos y las acciones previas iniciaron desde los últimos días de febrero; el miércoles 27, el equipo de organización entregó una carta en el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) y otra para Carlos Navarrete, titular de la STyFE. A la par, en redes sociales comenzó a difundirse la protesta durante el Global Contact Forum y, en los centros de trabajo se distribuyeron folletos con la misma finalidad.

Ilustración 9 Folleto Global Contact Forum (2013)<sup>338</sup>



<sup>337</sup> S/autor, *Campaña Integral de Presión. Global Contact Forum*, s/fecha, 3 p. Ver en anexo.

<sup>338</sup> S/autor, *Folleto Global Contact Forum*, 2013.

El lunes 4 de marzo fue un día de actividades ligeras; organizadores y trabajadores con demanda de reinstalación se encargaron de repartir folletos y mostrar lonas con mensajes alusivos a las malas prácticas de Atento. Los asistentes al evento y los transeúntes recibían los materiales y miraban el desarrollo de la acción. Este inicio aparentemente suave tuvo el propósito de “evaluar” la reacción de los organizadores del evento ante la protesta. La jornada solo se detuvo en algunos momentos por el diálogo con miembros de la policía auxiliar. Así, la protesta del primer día concluyó sin mayor sobresalto.

El segundo día de actividades fue totalmente distinto pues el plan de acción estaba dividido en tres etapas. La primera, por la mañana, consistió en la repartición de materiales y en la exhibición de lonas. En este sentido, fue casi idéntica a la acción del día anterior; la segunda, por la tarde, escaló la intensidad de la protesta pues creció el número de participantes y cambió la dinámica de la protesta. Los asistentes, además de mostrar lonas y pancartas, comenzaron a marchar en fila para entorpecer la entrada de autos al estacionamiento del hotel Camino Real sobre la avenida Mariano Escobedo, sede del evento. Lo anterior provocó la molestia de los organizadores del evento y del personal de seguridad del hotel. Sin embargo, en ningún momento se impidió el acceso a los asistentes con lo que la policía auxiliar no tuvo elementos para ejercer acción contra los manifestantes.

Además de la dinámica de “entorpecer el acceso”, los participantes alternaron el uso de un micrófono y una bocina portátil. A través de este medio plantearon el sentido de la acción y el mensaje dirigido a la empresa: “mientras Atento viole la ley, las protestas seguirán”. Para terminar la protesta vespertina, David Alvarado tomó el micrófono y señaló que, de no haber interlocución con algún directivo de Atento, los participantes en la manifestación acamparían a las afueras del hotel. Después de esto, los participantes se retiraron solo para volver en la noche con tiendas de acampar.

Fotografía 4 Protesta vespertina Global Contact Forum (5 de marzo de 2013)<sup>339</sup>



La tercera y decisiva etapa de la protesta fue mayor en número de participantes y en intensidad de las consignas y peticiones. Una y otra vez, los oradores insistieron en la petición de diálogo con algún representante de Atento. A la par, el resto de los participantes colocaba las tiendas de acampar sobre la banqueta de la avenida. Ante esta situación, los organizadores del evento se acercaron a los manifestantes y escucharon las peticiones.

Según la versión de los organizadores del evento, ningún representante de Atento se encontraba en las instalaciones del Hotel Camino Real; ante esa afirmación y el escepticismo de los manifestantes, los organizadores del evento ofrecieron el acceso a David Alvarado para verificar sus dichos. Alvarado ingresó al hotel y no pudo dialogar con algún representante de Atento. David Alvarado ofreció la retirada de las tiendas de campaña a cambio de que los organizadores hicieran llegar a Atento el mensaje de la protesta. De la indiferencia y cerrazón al diálogo, los organizadores del evento tuvieron que interceder por Atento. De nueva cuenta, Atento quedó como el “invitado incómodo”.

---

<sup>339</sup> Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 5 de marzo de 2013, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

Fotografía 5 Instalación del campamento de protesta, anuncio del diálogo y retirada (5 de marzo de 2013)<sup>340</sup>



Aunque la actividad del Global Contact Forum fue exitosa, el equipo de organizadores realizó una acción más el día 6 de marzo. En un principio esta actividad no estaba contemplada, sin embargo, David Alvarado ubicó en la web la participación de Juan Antonio Olivares Verdejo, directivo de Atento México, en un evento denominado “Financie Forum”, en el Centro Banamex al norponiente de la Ciudad de México. El equipo de organizadores redactó una carta<sup>341</sup> y preparó la logística de la actividad.

El día del evento, los asistentes ingresaron con facilidad a la conferencia previa a la de Olivares. Sin embargo, los representantes de Atento que ubicaron a los organizadores sindicales dieron aviso al personal del evento. Poco a poco, los organizadores fueron sacados del evento ante la mirada del resto de los asistentes. Dos de los miembros del equipo de organización no fueron detectados y permanecieron en el recinto hasta que, de manera inesperada, el personal del evento anunció la cancelación de la conferencia de Olivares.

<sup>340</sup> Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 5 de marzo de 2013, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

<sup>341</sup> Santiago Rafael Cruz, *Carta a Juan Antonio Olivares Verdejo*, 6 de marzo de 2013, 1 p. Ver en anexo.

Después de las acciones de presión del Global Contact Forum y del Finance Forum, David Alvarado concentró los esfuerzos del equipo de organizadores en otras tareas como la planificación de una reunión con representantes de la STyFE (para solicitar, entre otras cosas, una inspección a las instalaciones de Atento),<sup>342</sup> la publicación de una revista dirigida a los trabajadores de Atento,<sup>343</sup> el incremento del número de afiliados en los centros de trabajo y en la creación de redes de comunicación y movilización encabezadas por líderes internos o números “1”.

Como mencionamos con anterioridad, el incremento en el número de afiliados no fue acompañado del incremento en el número de líderes internos. Es más, para el 1 de abril de 2013, solo había 9 líderes internos distribuidos en todos los centros de trabajo y el número de afiliados no creció. Esto puede explicarse por los despidos ilegales del CAT y otras áreas de trabajo. En los reportes del equipo de organización existía un rubro dedicado a contabilizar a los afiliados despedidos pero, por ahora, esa información no será de utilidad.

*Tabla 36 Cifras presentadas por el equipo de organización (1 de abril de 2013)<sup>344</sup>*

Fecha	Total de Trabajadores	Líderes internos (1)	Afiliados (2)
1 Enero	<b>6359</b>	15	395
1 de Abril		9	394

Para avanzar en el desarrollo de liderazgos y el fortalecimiento de las redes de comunicación y movilización, el equipo de organizadores celebró una reunión a la que estaban convocados todos los líderes internos. Esta reunión se llevó a cabo el sábado 13 de abril de 2013. Un reporte del equipo de organización señala que: “El

<sup>342</sup> La solicitud fue presentada el 7 de mayo de 2013. Elizabeth Calvillo Reynoso, *Queja de trabajadores de Atento para Inspección*, 7 de mayo de 2013, 4 p. Ver en anexo.

<sup>343</sup> S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 1, Mayo 2013, 2 p. Ver en anexo.

<sup>344</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 1 de abril de 2013, 1 p. Ver en anexo.

encuentro no contó con la participación de la mayoría de los líderes [...] por lo que el saldo es negativo.”<sup>345</sup>

Ante la situación de la campaña, David Alvarado asignó una nueva tarea a todos los miembros del equipo de organización: las visitas a los domicilios de los trabajadores afiliados al STRM. El modelo de la afiliación utilizado en este período de la campaña (Ilustración 1 Hoja de afiliación 2012) contenía un espacio para los datos relacionados con el domicilio del trabajador o trabajadora en cuestión. Sin embargo, hasta este momento no se había utilizado esto en provecho de la campaña.

Para entender el objetivo de las visitas domiciliarias es necesario atender a lo dicho por el equipo de organización en el reporte del 22 de abril de 2013: “El principal objetivo son los compañeros con posibilidades de ser ‘1’, sin embargo también está abierta la opción de visitar a afiliados con quienes se ha perdido comunicación [...]”<sup>346</sup> A partir del 15 de abril los organizadores comenzaron con las visitas domiciliarias bajo la regla de visitar a los trabajadores afiliados en su área de responsabilidad.

A la par de algunos ajustes en el equipo de organización (tras la salida de uno de los integrantes) y mientras arrancaba el ensayo de las visitas domiciliarias, trabajadoras y trabajadores del CAT realizaron una acción interna de protesta en los centros de trabajo mediante el envío de correos electrónicos a directivos de BBVA Bancomer y la revocación de sus claves de acceso al sistema.<sup>347</sup> Esto ocurrió días antes de que se celebrara la segunda reunión de líderes internos en las

---

<sup>345</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 15 de abril de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>346</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 22 de abril de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>347</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 30 de abril de 2013, 2 p. Ver en anexo.

instalaciones del STRM el 27 de abril de 2013; a esta reunión acudieron 13 líderes internos.<sup>348</sup>

Estas reuniones sirvieron para medir el compromiso de los líderes internos, fortalecer las redes de comunicación y movilización e para involucrar a los trabajadores en el planteamiento de propuestas y en la toma de decisiones. El reporte del equipo de organización resaltaba de esta manera los acuerdos alcanzados en la reunión del 27 de abril:

Los acuerdos principales de la reunión fueron: a) ofrecer a Atento una tregua mediante un comunicado (si ellos no despiden a compañer@s (sic) no habrá acciones contra sus clientes); b) Se hizo una comisión para reunirse con el agregado laboral de la embajada de EE UU, conforme lo ofreció el CASSI; c) recalcó la importancia de movilizar a toda la base afiliada en la marcha del 1 de mayo; d) se acordó proceder con la inspección del trabajo pero con cautela para que no pareciera que el “maquillaje” de los centros de trabajo fuera espontáneo, sino como resultado de la lucha.<sup>349</sup>

*Ilustración 10 Mantas utilizadas por los trabajadores de Atento el primero de mayo de 2013<sup>350</sup>*



<sup>348</sup> *Ibíd.*, p 2.

<sup>349</sup> *Ibíd.*, p. 2.

<sup>350</sup> S/autor, *Mantas*, 1 de mayo 2013.

A propósito del desarrollo de líderes internos, hasta antes de la llegada de Alvarado no existía un criterio único para decidir si un trabajador era un líder o no. Mientras que los miembros del CEN del STRM veían liderazgo en personalidades “carismáticas” y extrovertidas, Alvarado planteaba este concepto en términos de las tareas cumplidas y su nivel de complejidad sin importar las cualidades o atributos personales del trabajador.

Este asunto que aquí se plantea fue crucial para el desarrollo de la campaña y para la futura división de posturas dentro del equipo de organización. Para establecer criterios específicos sobre la “medición” del compromiso de los trabajadores, David Alvarado desarrollo un “formato de evaluación del líder”.<sup>351</sup> Este formato fue construido después de una discusión colectiva sobre las tareas que se podían asignar o proponer a los trabajadores y que, en algún sentido, contribuían a avanzar en la construcción de liderazgos y de redes de comunicación y movilización.

El formato se divide en dos partes: la primera indicaba las actividades divididas en siete categorías (afiliación, comunicación, participación en acciones externas, capacitación, participación en acciones internas, obtener información de la empresa y en si el líder fue electo por sus compañeros o no). Cada una de esas categorías contenía una serie de tareas con un puntaje que dependía de la intensidad de la acción y de su nivel de exposición pública (no es lo mismo meter un volante y tirarlo en los baños que participar en una desconexión). Al final del ejercicio se sumaba el puntaje total y se obtenía una evaluación numérica del nivel de compromiso. La segunda parte era una clasificación por intervalos para contrastar el puntaje obtenido por el trabajador: del punto más bajo (con potencial, pero todavía no es líder) al punto más alto (llamado en tono de broma líder “liga de las sombras”).<sup>352</sup>

---

<sup>351</sup> S/autor, *Forma de evaluación de líder*, s/fecha, 1 p. Ver en anexo.

<sup>352</sup> *Ibíd.*, 1 p.

Así, el formato se convirtió en una especie de ejercicio simplificado de la evaluación del compromiso de los trabajadores y a la vez en un catálogo de tareas variadas (en tipo, nivel de exposición pública, de riesgo o de complejidad) que podían ser propuestas a los trabajadores a criterio del organizador. En ambos casos, el documento referido cubrió la necesidad de contar con criterios claros para evaluar el avance del trabajo de organización.

El 25 de mayo, un mes después de la última reunión, se celebró la tercera asamblea de líderes internos de la sección 187. En esta reunión se acordó la participación de siete trabajadores en una entrevista con el agregado laboral de la embajada de los Estados Unidos en México el 29 de mayo de 2013. Vale la pena recordar que Bain Capital, el fondo de inversión dueño de Atento, es una institución con sede en los Estados Unidos de América; de ahí el interés de las autoridades de aquel país por conocer los problemas de los trabajadores de Atento. Además de este tema, los líderes internos y organizadores afinaron los últimos detalles para la presentación de una “carta tregua” dirigida a Miguel Matey, Director General de Atento México; en la carta, los trabajadores de Atento ofrecieron a Matey una tregua para frenar las protestas públicas a cambio del cese de los despidos ilegales.<sup>353</sup>

Al tiempo que continuaban los esfuerzos de reclutamiento y de presión externa hacía la empresa, la reestructuración del equipo de organización también dio un paso adelante. El 8 de junio de 2013 tuvo lugar una sesión de capacitación con nuevos aspirantes a formar parte del equipo de organización.<sup>354</sup> Tras el proceso de formación y evaluación preliminar, David Alvarado eligió a seis aspirantes de entre los más de 15 que se presentaron al proceso de selección: Nadia de Jesús Pacheco,

---

<sup>353</sup> S/autor, *Carta tregua a Miguel Matey Marañón, Director Regional Atento Américas Norte*, 6 de junio de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>354</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 10 de junio de 2013, 1 p. Ver en anexo.

Brenda Hernández, Adriana Ramírez, Carlos Cruz Ortega, Moisés Mitelhouse y José Alberto Patiño Basurto.<sup>355</sup>

Mientras tanto, al final del mes de junio y tras más de año y medio de espera, el Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional del Trabajo emitió una serie de recomendaciones sobre el caso 2919,<sup>356</sup> es decir, sobre la queja presentada por los trabajadores de Atento a través del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y en colaboración con PRODESC A.C. En esencia, el documento recopila la postura del STRM y la respuesta del gobierno mexicano ante los requerimientos de la propia OIT. Al final del documento, el Comité de Libertad Sindical emitió tres recomendaciones, de las cuales, la tercera es la más importante para la eventual celebración de un recuento sindical. El texto de la tercera recomendación de la OIT señala lo siguiente:

- a) el comité subraya la importancia que presta a que si se realiza un nuevo recuento las autoridades den todas las garantías para evitar las irregularidades alegadas, garantizando la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad.<sup>357</sup>

A partir de este momento, la recomendación del Comité de Libertad Sindical de la OIT se convirtió en un instrumento de presión hacia el gobierno mexicano, en particular, hacia la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. Esta institución encargada de la impartición de justicia laboral había actuado abiertamente a favor de los intereses de la empresa y del sindicato de protección patronal en los recuentos de 2010 y 2011. A partir del inicio de su gobierno en la Ciudad de México, Miguel Mancera nombró a Margarita Darlene Rojas como Presidenta de la JLCA en

---

<sup>355</sup> Estos organizadores se integrarían formalmente a los trabajos de organización hasta el 8 de julio de 2013 después de un mes de capacitación.

<sup>356</sup> Oficina Internacional del Trabajo, Consejo de Administración, *Sección Institucional, Informes del Comité de Libertad Sindical*, 368º Informe del Comité de Libertad Sindical, *op. cit.*, pp. 173-184.

<sup>357</sup> *Ibid.*, p. 184.

sustitución de Ramón Montaña Cuadra. A esta nueva administración le correspondería encaminar las negociaciones para el tercer y último recuento sindical en Atento.

Para finales de junio se realizó la cuarta asamblea de líderes internos de la sección 187. Llama la atención que con el paso del tiempo no se incrementó el número de asistentes a las reuniones mensuales y no necesariamente acudían los mismos líderes a reuniones consecutivas. Al igual que en las reuniones anteriores, se solicitó el voto de los asistentes a favor o en contra de situaciones específicas (acudir o no a una reunión) y de solicitar voluntarios para asistir a las reuniones o presentaciones de la sección (reunión con el agregado laboral de la embajada de los EU). En esta misma reunión se presentó el número 2 de la revista “En operación”.<sup>358</sup>

En ese sentido, en la reunión de líderes internos del 22 de junio de 2013 se aprobó la participación de cuatro estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México como organizadores clandestinos. Los estudiantes, Cassandra y Giovanna Ávalos, Abraham González Montaña y Alberto Trejo, se infiltraron en los centros de trabajo de Atento en la Ciudad de México y desde ahí realizaron labores de investigación estratégica y ubicación de posibles simpatizantes. La participación voluntaria de los estudiantes en los trabajos de organización distingue a este periodo de otros porque el equipo de organizadores pudo extender el alcance del trabajo de reclutamiento al contar con organizadores voluntarios capacitados para realizar dicha labor.

### **3.3.5 Reclutar sin organizar**

---

<sup>358</sup> S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 2, Junio 2013, 4 p. Ver en anexo.

A mitad del 2013, el equipo de organización se encontraba todavía en un proceso de reacomodos por los nuevos ingresos, las salidas y la participación de los organizadores clandestinos. David Alvarado y el equipo de organización presentaron el reporte del trabajo de organización con los siguientes resultados:

*Tabla 37 Cifras presentadas por el equipo de organización (1 de julio de 2013)<sup>359</sup>*

Fecha	Total de Trabajadores	Líderes internos (1)	Afiliados (2)
1 de Enero	<b>6359</b>	15	395
1 de Abril		9	394
1 de Julio		S/información	459

Como puede apreciarse, en el informe del 1 de julio de 2013 no se especifica el número de líderes internos. Aun así, el número de afiliados alcanzó la cifra de 459 trabajadores. Después de un año de trabajo, el equipo de organización había replanteado las bases del trabajo, definido una estrategia integral de presión hacía la empresa, y aplicado una estrategia de reclutamiento, formación de liderazgos e integración de comités que parecía funcionar.

El éxito de las acciones de presión externa (campaña de aire) y la recomendación de la OIT por un lado, y el avance del trabajo de reclutamiento y formación de liderazgos, por otro, fueron el telón de fondo propicio para que David Alvarado presentara el documento “Estrategia a seguir entre Julio y Diciembre de 2013”.<sup>360</sup> El propio Alvarado señala esto cuando planteó lo siguiente:

La campaña de organización en Atento se encuentra en un momento propicio para tomar iniciativa y generar las condiciones necesarias para que antes del fin del 2013, el STRM sea el titular del Contrato Colectivo de Trabajo (de Atento). La presencia del

<sup>359</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 1 de julio de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>360</sup> S/autor, *Etapa final de la campaña en Atento. Estrategia a seguir entre julio y diciembre de 2013*, s/fecha, 5 p. Ver en anexo.

STRM entre los trabajadores es la más alta en la historia de la campaña. Existe un diálogo con el GDF y la STyPS que tampoco se había dado hasta el momento.<sup>361</sup>

Bajo estas condiciones, David Alvarado planteó tres escenarios para el fin de la campaña en Atento; el primero de ellos, el mejor, suponía que la presión (externa e interna) lograría “doblar” a la empresa para negociar con el STRM. En este escenario la vía jurídica (recuento sindical) pasa a un segundo plano; el segundo escenario apostaba por la victoria en un recuento sindical en los términos planteados por la OIT (recomendaciones del caso 2919) y con compromisos asumidos por la empresa y las autoridades; el tercer escenario, el peor, contemplaba la derrota del STRM en un recuento sindical pero a costa de un alto precio para la empresa (ruptura de relaciones con clientes).

Para “generar las condiciones necesarias” para la victoria, Alvarado definió cuatro objetivos que focalizaron aún más el trabajo de organización y que serían la base, con algunos cambios en 2014, para el trabajo hasta el fin de la campaña:

*Tabla 38 Objetivos estratégicos (Julio-diciembre 2013)<sup>362</sup>*

<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de objetivo (presión interna /presión externa)</b>	<b>Acciones concretas</b>
Objetivo 1: Convencer a Atento que vale la pena formalizar la negociación colectiva con el STRM que en los hechos ya se está dando en algunos centros de trabajo – actuar como sindicato en los hechos.	Presión interna / presión externa	Movimientos internos por mejores condiciones de trabajo acompañados de acciones de protesta pública
Objetivo 2: Mostrar a Atento que el STRM es una opción viable y razonable. Disipar los temores	Presión externa	Diálogo con representantes de la empresa a través de la

<sup>361</sup> *Ibíd.*, p 1. El texto entre paréntesis es mío.

<sup>362</sup> *Ibíd.*, p 1. Ver en anexo. La tabla es de elaboración propia.

más fuertes e infundados, llegar a acuerdos para la transición del sindicato de protección patronal al sindicato real.		intermediación del GDF u otro tercero
Objetivo 3: Aislar a Atento y al sindicato progresista. Reducirles espacios.	Presión externa	Denuncia pública de las malas condiciones de trabajo Promoción del empleo digno para jóvenes
Objetivo 4: Ir a un proceso de recuento en el que no quepa duda de que ganaremos.	Presión interna/presión externa	Promover la celebración de un recuento sindical en los términos señalados por la OIT  Construir la capacidad de hablar cara a cara con al menos 3400 trabajadores (50% del total), realizar actividades públicas de apoyo al STRM en los centros de trabajo  Lograr la participación de observadores nacionales e internacionales

Por último, Alvarado señaló cuatro necesidades inmediatas: 1) concentrar, ampliar e intensificar el uso de recursos humanos (equipo de organización), 2) involucrar activamente a más miembros del STRM, tanto del comité como de los centros de trabajo, 3) contemplar alianzas en el movimiento sindical afuera de la UNT y, 4) afinar y acoplar las estrategias jurídica y organizativa.<sup>363</sup> El único punto que jamás se puso en marcha fue el involucramiento activo de miembros del STRM, ni en este periodo ni en los dos anteriores.

La llegada de seis nuevos organizadores incrementó el alcance del trabajo de reclutamiento de nuevos afiliados. Con base en el mismo procedimiento de reclutamiento (contactos iniciales cara a cara), el equipo de organizadores y los

<sup>363</sup> *Ibid.*, p 1. Ver en anexo.

líderes internos lograron que, en cifras totales, el número de afiliados pasara de 568 (22 de julio de 2013) a 649 (5 de agosto de 2013). Esto representa un incremento neto de 81 nuevos afiliados al STRM a pesar de que en el mismo periodo hubo 100 bajas por despidos ilegales o renunciaciones.<sup>364</sup> Por otro lado, la incorporación de estos nuevos organizadores también abrió la posibilidad de explorar nuevas alianzas fuera del movimiento sindical, por ejemplo, con líderes religiosos (como el párroco de San Pedro Mártir, Jesús Ramos y el movimiento popular “Sergio Méndez”) o del activismo por los derechos de la comunidad LGBTTTI (con la organización “Agenda LGBTTTI” que preside Jaime López Vela). Sin embargo, estas alianzas no pudieron concretarse.<sup>365</sup>

A la par del crecimiento en el número de afiliados y de la búsqueda de nuevas alianzas, los líderes internos del Centro de Atención Telefónica Bancomer (CAT) de Atento Sevilla impulsaron la realización de acciones internas de protesta frente una nueva ola de despidos ilegales como respuesta empresarial a las acciones de 2012 y 2013. El plan de las movilizaciones abarcaba un mes de trabajo (del 29 de julio al 29 de agosto) que iniciaba con la planificación de las acciones, seguía con acciones de solidaridad anónimas (días de color) y culminaba con una acción pública de protesta al interior de los centros de trabajo.<sup>366</sup>

Una de las acciones intermedias (anónimas) fue la celebración de un día de color (todos visten una prenda del mismo color) como acción interna y al mismo tiempo, la realización de llamadas telefónicas al CAT Bancomer por parte de miembros del equipo de organización, trabajadores con demanda por despido ilegal y algunos voluntarios del STRM. El jueves 15 de agosto, los participantes en la acción de presión realizaron llamadas con un guion preestablecido que resaltaba las malas condiciones de trabajo en Atento y mostraba el apoyo de este supuesto “cliente” (la

---

<sup>364</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 5 de agosto de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>365</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 29 de julio de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>366</sup> S/autor, *Acción de presión del CC Sevilla*, agosto 2013, 2 p. Ver en anexo.

persona que realizaba la llamada) a la organización de los trabajadores. No tardó mucho tiempo para que el personal de confianza de la empresa notara las llamadas y procediera a dar la instrucción de cortarlas de inmediato. El propósito de la acción nunca fue el de “concientizar” a los trabajadores sino el de “reventar” el servicio de la empresa por la saturación de llamadas y reducir el nivel de los “indicadores” del servicio, esto es, de provocar pérdidas económicas para la empresa; en ese sentido, la acción fue exitosa.

El curso del plan de acción se mantuvo hasta cerca del final del mes de agosto, sin embargo, después de una reunión de evaluación en las instalaciones del STRM, los líderes internos del CAT Bancomer concluyeron que no existían condiciones para sacar adelante la última acción propuesta que consistía en el bloqueo del acceso al centro de trabajo. Como hace un año, el CAT Bancomer pasó de la efervescencia a la calma en un periodo de tiempo relativamente corto. Esto puede ser reflejo de las dificultades del equipo de organizadores para formar liderazgos e incentivar su participación y también, por otro, del éxito de la campaña antisindical de la empresa (despidos, intimidación, otorgamiento selectivo de privilegios entre los trabajadores) que restringió el alcance de la estructura de organización al interior de todos los centros y en especial del CAT Bancomer; en cualquier caso, en el CAT no volvería a articularse un nuevo plan de acción durante el resto de la campaña en parte por el desgaste de los trabajadores y otro tanto por la ofensiva antisindical de la empresa.

En un intento por dar continuidad a las reuniones de líderes internos, el día 24 de agosto se llevó a cabo la sexta reunión de este tipo. La agenda de la reunión se concentró en la definición de dos asistentes a la Convención Nacional Democrática Ordinaria del STRM en el mes de septiembre. Ese mes, el equipo de organización publicó y distribuyó el tercer número de la revista “En operación”.<sup>367</sup> Éste tercer

---

<sup>367</sup> S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 3, septiembre de 2013, 4 p. Ver en anexo.

número enfocó su contenido en el respaldo de los sindicatos miembros de UNI a las recomendaciones emitidas por el Comité de Libertad Sindical de la OIT en torno al caso de los trabajadores de Atento (caso 2919). Este sería el último número publicado de la revista pues el cuarto fue cancelado al considerarse una tarea que consumía demasiado tiempo a los organizadores involucrados en su diseño y publicación

El mes de septiembre concluiría con la realización de la séptima reunión de líderes internos y con la participación de algunos organizadores, David Alvarado y representantes del STRM en una reunión con Francisco Curi (en ese entonces Director General de Trabajo y Previsión Social de la STyFE), Pablo Franco (Secretario General de Asuntos Colectivos de la JLCA del D.F.) y Guadalupe Moreno (Subprocuradora de Conciliación y Defensoría de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo – PROFEDET –).<sup>368</sup> Sobre la reunión con representantes del gobierno del D.F., Alvarado señala que:

Se nos informó (en la reunión) de tres demandas para obtener la titularidad el (sic) Contrato Colectivo de Trabajo interpuestas por tres despachos de abogados [...] Estos sindicatos se identificaron como de protección patronal. La Junta (Local de Conciliación y Arbitraje) quería que el STRM definiera su postura, ofreciendo igualdad de condiciones [...] en caso de un nuevo recuento. Incluso, ofrecieron observadores del proceso y no se rechazó la exigencia de la sección de tener observadores internacionales [...].<sup>369</sup>

Este punto es clave en el desarrollo futuro de la campaña. Alvarado presentó en julio un plan de acción para el segundo semestre de 2013. En los hechos, la reunión entre el equipo de organizadores y representantes del STRM, por un lado, y funcionarios del gobierno local, por otro, delineó el camino para que pudieran concretarse algunos elementos del segundo escenario de fin de campaña (recuento con garantías) planteado inicialmente por Alvarado. Las cifras del reporte del 7 de

---

<sup>368</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento, 30 de septiembre de 2013*, 1 p. Ver en anexo.

<sup>369</sup> *Ibíd.*, p. 1. El texto entre paréntesis es mío.

octubre de 2013 dan cuenta del estado de la campaña al iniciar el último trimestre del año:

*Tabla 39 Cifras presentadas por el equipo de organización (7 de octubre de 2013)<sup>370</sup>*

Fecha	Total de Trabajadores	Líderes internos (1)	Afiliados (2)
1 de Enero	<b>6359</b>	15	395
1 de Abril		9	394
1 de Julio		S/información	459
7 de Octubre		S/información	828

El equipo de organización casi duplicó el número de afiliados en tres meses desde la incorporación de seis nuevos organizadores sindicales a pesar de la continuidad de la política de despidos antisindicales de la empresa que, en el mismo periodo, despidió a 307 afiliados al STRM.<sup>371</sup> A pesar de los avances en el reclutamiento de nuevos afiliados, el incremento numérico no fue acompañado de un incremento de la actividad en el interior de los centros de trabajo (presión interna) salvo en algunos focos como el CAT Bancomer; en otras palabras, había muchos más afiliados pero no estaban organizados en redes de comunicación y movilización. Esta situación quedó de manifiesto cuando David Alvarado señaló que: “Los organizadores ignoraron las advertencias en contra de cumplir las metas<sup>372</sup> mecánicamente sin enfocarse en el desarrollo de liderazgos. El malentendido de las metas y la orientación dada hizo que se cumplieran “porque si” inhibió el verdadero proceso de organización.”<sup>373</sup>

<sup>370</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento, 7 de octubre de 2013*, 1 p. Ver en anexo. La cifra de afiliados (2) incluye líderes internos (número no especificado) y afiliados.

<sup>371</sup> *Ibid.*, p. 1.

<sup>372</sup> Las metas consistieron en alcanzar un mínimo de cinco nuevas afiliaciones y cinco visitas por semana por cada organizador. La intención de Alvarado era que los organizadores se enfocaran en el desarrollo de líderes internos que asumieran el compromiso de afiliar a sus compañeros. En lugar de eso. La mayoría de los organizadores optó por hacer las afiliaciones por su cuenta.

<sup>373</sup> S/autor, *Reorganización operativa del equipo, s/fecha*, p. 1. Ver en Anexo.

Esta situación y los conflictos internos en el equipo de organización llevaron a David Alvarado a cuestionar la viabilidad operativa y financiera de mantener un equipo de organizadores de 14 personas.<sup>374</sup> Este asunto no se resolvería sino hasta el mes de diciembre, con la salida de siete organizadores del equipo. En el camino, David Alvarado emprendió otro reacomodo de las responsabilidades en el equipo de organización. Se trató, en los hechos, de una reestructuración de tareas y responsabilidades sin que cambiaran los objetivos pues estos eran los mismos que los enlistados en el documento “Etapa final de la campaña en Atento. Estrategia a seguir entre julio y diciembre de 2013”, presentado a mediados de 2013.<sup>375</sup>

Por otro lado, la estrategia de presión externa iniciada a finales del 2012 y seguida hasta mediados del 2013 contribuyó a que las autoridades de la ciudad se acercaran al STRM para tratar de llegar a un acuerdo para la realización de un recuento sindical. Por lo pronto, Alvarado y el equipo de organizadores se concentraron en el avance de la estrategia de presión para generar consensos en torno a las condiciones es de un recuento sindical en los términos propuestos por la OIT.

Por aquellas fechas, la queja del STRM ante la OIT fue actualiza por Elizabeth Calvillo con la colaboración de PRODESC A.C., sin embargo, el STRM no autorizó la presentación formal de la actualización. Con el mismo ánimo de incrementar la presión sobre Atento, algunos miembros del equipo de organización se reunieron con Katherine Monahan y Kirsten Lorgen-Knaap, en ese entonces, representantes de la embajada de los Estados Unidos en México, el 30 de octubre de 2013.

---

<sup>374</sup> David Alvarado, “Viáticos? (versión para imprimir)”, [en línea], 10 de octubre de 2013, Dirección URL: [alvaradodavide@gmail.com](mailto:alvaradodavide@gmail.com), [consulta: 18 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>375</sup> S/autor, *Etapa final de la campaña en Atento. Estrategia a seguir entre julio y diciembre de 2013*, op. cit. 5 p.

La acción concreta para avanzar en el consenso sobre las condiciones del recuento fue la promoción de una plataforma de empleo decente para jóvenes en la Ciudad de México elaborada por David Alvarado, Inés Montarcé y Elizabeth Calvillo.<sup>376</sup> En octubre, esta plataforma se promocionó en un foro organizado por el grupo parlamentario del PRD en el Senado de la República y en otro evento similar organizado por la Universidad Autónoma Metropolitana en la casa “Rafael Galván”.<sup>377</sup>

La plataforma se concentró en la promoción del empleo decente que, según la Organización Internacional del Trabajo, es aquel que garantiza las oportunidades de trabajo prósperas, derechos plenos en el trabajo, protección social y diálogo social.<sup>378</sup> La plataforma planteaba tres líneas de acción para lograr que el trabajo decente para jóvenes, en especial los que trabajan en call centers, se convirtiera en realidad: acción pública (sumar a personalidades públicas a la campaña), acción empresarial (sumar el apoyo público de empresas y empresarios), acción legislativa (impulso de la plataforma por parte de representantes populares electos). Además, la plataforma colocaba la resolución del conflicto laboral en Atento como el caso “modelo” para avanzar hacia la promoción del empleo decente; en concreto, el objetivo era llegar a un recuento sindical en las condiciones propuestas por el Comité de Libertad Sindical de la OIT referidas varias veces hasta ahora.<sup>379</sup>

---

<sup>376</sup> Para una exposición más detallada del contexto y contenido de la plataforma, véase: S/autor, *Call Centers en el DF: Abuso e indiferencia gubernamental*, s/fecha, 8 p. Ver en anexo.

<sup>377</sup> Se trata del foro “Relaciones Laborales en Grandes Corporaciones Multinacionales” celebrado el 17 de octubre. Inés Montarcé, “Fwd: FW: Cordial invitación: Ciclo de conferencias: Relaciones Laborales en Grandes Corporaciones Multinacionales (versión para imprimir)”, [en línea], 11 de octubre de 2013, Dirección URL: [imontarce@gmail.com](mailto:imontarce@gmail.com), [consulta: 20 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>378</sup> Organización Internacional del Trabajo, *El programa de Trabajo Decente*, [en línea], s/fecha, Dirección URL: <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--es/index.htm>, [consulta: 7 de octubre de 2015]. Para una definición más puntual del concepto, véase: Dharam Ghai, “Trabajo decente, conceptos e indicadores”, [en línea], *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 122, núm. 2, 2003, Dirección URL: <http://www.ilo.org/public/spanish/revue/download/pdf/ghai.pdf>, [consulta: 7 de octubre de 2015].

<sup>379</sup> S/autor, *Luchemos por el empleo decente para jóvenes trabajadores de call centers*, s/fecha, 3 p. Ver en Anexo.

Con más avances en la presión externa que en la organización interna, la campaña se enfocó al cierre del año con el reto de involucrar a los afiliados en las acciones para construir al sindicato. En este contexto es que cobra relevancia el inicio de una serie de acciones internas diseñadas y operadas por el equipo de organización para construir la estructura interna de liderazgos y redes de comunicación y movilización.

### **3.3.6 Organizar y movilizar**

#### **a) Acción 1 – Envío de tarjetas postales**

Como antecedente, estas acciones internas comenzaron como una propuesta de para los organizadores bajo la supervisión de Eduardo Vargas, es decir, Sonia Sánchez y Carlos Cruz en el CC Sevilla, Soledad Vásquez y Nadia De Jesús en el CC Puebla, y Abraham Carro y Adriana Ramírez en el CC Yucatán. Esta acción, además, se realizaría en el marco del “Mes de acción en Call Centers”, una iniciativa de UNI Global Union para que sus sindicatos afiliados tomen acción en la industria de los teleservicios.

El 14 de octubre de 2013, Vargas propuso la firma y envío de tarjetas postales dirigidas a la empresa y sus principales clientes. La intención era doble pues, por un lado, el llenado de tarjetas era una oportunidad para asignar una tarea a los líderes internos y para que estos a su vez asignaran una tarea a los afiliados; por otro lado, el envío de las tarjetas a Atento y sus principales clientes buscaba incrementar la presión hacia la empresa pero ahora mediante una acción interna.

Las tarjetas contenían un espacio en blanco para que los trabajadores colocaran de puño y letra los problemas más relevantes y sentidos por ellos; además de ese espacio, las tarjetas incluían un mensaje con un llamado al destinatario para

respetar las reglas de conducta de la empresa en cuestión (Atento, BBVA Bancomer, Movistar, Walmart, Natura y Metlife). En un correo enviado a los organizadores bajo su responsabilidad, Vargas señalaba lo siguiente con respecto de la acción del llenado y envío de tarjetas postales: “Recordemos que la idea es que (la acción) sea anónima y que más que enviar centenares de tarjetas, sea un primer pretexto para que los líderes y afiliados se involucren en una acción.”<sup>380</sup>

Ilustración 11 Tarjeta postal (2013)<sup>381</sup>

Anverso



Reverso

**Miguel Matey Marañón**  
**Director Regional Américas Norte**  
 Yucatán, IS, Hipódromo, Cuauhtémoc, CP 06700, México D.F.  
 Sr Matey,

Yo trabajo en Atento Servicios S.A. de C.V. Mantengo mi anonimato por temor a represalias. Soy teleoperador/a porque necesito un trabajo que me permita sostener mis necesidades básicas. Con mi salario no puedo cubrirlos. Se que nuestra empresa es un ejemplo de éxito en el negocio de los Call Centers y no hay razón para que las cosas sigan así.

Quiero decirte algo que quizá usted no conoce y que es importante para quienes trabajamos en Atento: nuestra empresa presume de ser uno de los mejores lugares para trabajar, sin embargo, ofrece condiciones de trabajo en los mínimos, por debajo, o en contra de las leyes mexicanas.

En especial, quiero que usted sepa lo que sucede en mi área de trabajo, por eso escribo las siguientes líneas:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mis compañer@s y yo buscamos que esto termine. Por eso nos organizamos. Queremos un trabajo dónde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos en el trabajo, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que yo quiera. Un empleo con esas condiciones es la garantía para que podamos brindar un servicio profesional de calidad.

Le pido a título personal y a nombre de mis compañer@s de trabajo que se sume a nuestra causa y se pronuncie a favor de nuestra petición por un trabajo digno en Atento.

Esperamos su respuesta a finales de octubre de 2013 través de la gerencia de Recursos Humanos de cada centro de trabajo.

<sup>380</sup> Lalo Vargas, “Propuesta de tarjeta postal (versión para imprimir)”, [en línea], 14 de octubre de 2013, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 18 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com). El texto entre paréntesis es mío.

<sup>381</sup> S/autor, *Tarjeta postal*, 2013.

Una vez que Alvarado encomendó a Vargas la responsabilidad de diseñar los operativos de movilización (acciones internas y externas), éste último planteó la propuesta de las tarjetas postales como una actividad para involucrar a todo el equipo de organización y a todos los líderes internos y afiliados. En el documento “Plan operativo recuento 2013”,<sup>382</sup> Vargas retomó los cuatro objetivos planteados por Alvarado desde mediados de 2013<sup>383</sup> y presentó una propuesta de tres acciones que escalaban de intensidad a lo largo del mes de noviembre.

El objetivo último de este plan era obtener el reconocimiento de la sección 187 del STRM por la vía de los hechos (o lo que se definió como “doblar a la empresa” o “votación en los centros”) o por la vía del recuento sindical. En este plan original, la acción anónima y de denuncia correspondería al envío de tarjetas postales mientras que la primera y segunda acción pública estaban aún por definirse. El avance en el proceso de organización evidenciaría que este plan resultó poco realista en los plazos y objetivos de participación que definió. A pesar de eso, la acción de presión interna/externa de llenado y envío de tarjetas postales se puso en marcha el 28 de octubre de 2013. La siguiente tabla condensa información relevante sobre la acción:

*Tabla 32 Acción 1 – Envío de tarjetas postales (anónima y de denuncia)<sup>384</sup>*

<b>Expectativas de participación</b>	
Líderes involucrados	Involucrados en la acción (afiliados/indecisos)
15	150
<b>Descripción de la acción</b>	
Definición	- Llenado y envío de tarjetas postales a altos directivos de Atento y sus clientes para denunciar las problemáticas laborales y solicitar una postura oficial al respecto
Objetivos	- Presionar a Miguel Matey (Director Regional Atento Americas Norte) a través de sus clientes.

<sup>382</sup> S/autor, *Plan operativo recuento 2013*, s/fecha, 9 p. Ver en anexo.

<sup>383</sup> Véase: Tabla 38 Objetivos estratégicos (Julio-diciembre 2013).

<sup>384</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Acción 1 – Envío de tarjetas postales*, S/fecha, 5 p. Ver en anexo. La misma información está contenida en el documento: S/autor, *Plan operativo recuento 2013*, op. cit. 9 p.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la capacidad de movilizar a la base de afiliados de la sección 187 del STRM. Lograr que se comprometan a participar.</li> <li>- Evaluar la capacidad de movilizar y accionar alianzas de otras organizaciones y/o personas. Lograr compromisos de solidaridad.<sup>385</sup></li> </ul>
Participación de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llenado de tarjetas postales por parte de los aliados. A diferencia de las tarjetas para los trabajadores, las tarjetas para aliados incluyeron espacio para nombre y firma además de la organización a la que pertenecen.</li> <li>- Envío de carta de Francisco Hernández Juárez a Guy Rider, Director de la OIT con copia para la presidenta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. en la que se solicitaron garantías para un recuento justo.<sup>386</sup></li> </ul>

Como ya se mencionó, uno de los propósitos de la acción era involucrar a los líderes internos y afiliados en el llenado de las tarjetas. En ese sentido, el equipo de organizadores tenía como prioridad enfocarse en las conversaciones cara a cara con los líderes internos (a través de visitas domiciliarias o de citas en algún lugar público) para lograr el compromiso concreto de invitar a los afiliados de su confianza a llenar una postal. Esta primera vía apostaba más por lograr que las tarjetas llenadas fueran resultado de la participación y compromiso de los líderes internos que del trabajo del organizador; en un segundo término, el llenado de tarjetas postales podía hacerse de manera individual, es decir, a través de conversaciones con cada uno de los afiliados. El objetivo final era revertir la tendencia de contar con un número elevado de afiliados pero poco organizados y poco participativos.

Con el propósito de asegurarse de que la acción de las tarjetas postales iba por buen camino, David Alvarado pidió a los organizadores que elaboraran un

---

<sup>385</sup> A los aliados que participaron en el llenado de tarjetas postales también se les entregó una carta de agradecimiento con un listado de tareas en las que les gustaría involucrarse. La intención era tener a la mano la información de personas y datos de contacto de las mismas para solicitar su participación en caso de ser necesario. S/autor, *Carta para aliados*, s/fecha, 2 p. Ver en anexo.

<sup>386</sup> Francisco Hernández Juárez, *Carta a Guy Rider, Director General de la Organización Internacional del Trabajo*, 24 de octubre de 2013, 2 p. Ver en anexo.

organigrama o “arbolito”<sup>387</sup> para dar cuenta del “cómo” se obtuvieron las tarjetas postales llenas, es decir, si fue por el trabajo protagónico de los líderes internos o por el trabajo de los organizadores. El siguiente es el ejemplo gráfico de un arbolito que Alvarado presentó al equipo de organización:

Esquema 17 Ejemplo de arbolito<sup>388</sup>



Al 4 de noviembre, el equipo de organización había conseguido el llenado de 105 tarjetas postales a través de 16 líderes internos<sup>389</sup> y 81 visitas a los domicilios de trabajadores<sup>390</sup> y, para el final de la acción, el 8 de noviembre, los números contabilizaron 143 postales obtenidas a través de 33 líderes internos.<sup>391</sup> En cuanto

<sup>387</sup> En el lenguaje de las campañas estratégicas y el modelo de organización, la palabra “arbolito” hace referencia a la estructura de comunicación y movilización entre trabajadores al interior de los centros de trabajo. El énfasis está en las relaciones de confianza que establecen entre si los líderes internos y afiliados que se convierten después en vínculos de comunicación y movilización para la construcción del sindicato. Para mayor información, véase: Teresa Conrow, Federación Internacional de Trabajadores del Transporte, *Manual de organización, op. cit.*, 118 p.

<sup>388</sup> Tomado de: David Alvarado, “Para hoy... (versión para imprimir)”, [en línea], 1 de noviembre de 2013, Dirección URL: [alvaradodavide@gmail.com](mailto:alvaradodavide@gmail.com), [consulta: 20 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>389</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 11 de noviembre de 2013, 2 p. Ver en anexo.

<sup>390</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 4 de noviembre de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>391</sup> S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 11 de noviembre de 2013, *op. cit.*, 2 p.

a las tarjetas firmadas por aliados, el equipo de organización pudo recopilar 180 postales con nombre y firma de los involucrados.<sup>392</sup>

Tabla 40 Clasificación de los trabajadores de Atento tras la Acción 1 – Envío de tarjetas postales (2013)<sup>393</sup>

Información de la acción		Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
Acción	Total de Trabajadores	a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
1	6359	33	110	0	686	829	13.04%	143	2.25%
Información relevante									
Postales obtenidas		Postales por cada líder interno (promedio) <sup>394</sup>				Líderes internos por cada organizador (promedio) <sup>395</sup>			
143		4.3				2.3			
Clasificación de los trabajadores de Atento									
Tareas	a	b	c	d					
	Líder interno	Activista	Simpatizante	Espectador					
Encabeza una red de comunicación y movilización y recluta a otros trabajadores para sumarlos a esa red	✓	x	x	x					
Participa en las tácticas sindicales en solitario o como miembro de una red de comunicación y movilización	✓	✓	✓	x					
Afiliado al STRM	✓	✓	x	✓					

La tabla anterior permite señalar que 33 trabajadores afiliados al STRM asumieron la responsabilidad de explicar el sentido de la acción y comprometer a otros para que llenaran una tarjeta por lo que fueron evaluados como líderes internos. Respecto del tamaño de las redes de comunicación y movilización, no existen registros que especifiquen el tamaño de estas ni el centro de trabajo en el que operaban. Sin embargo, podemos calcular el tamaño promedio de dichas redes si dividimos el número de tarjetas obtenidas entre el número de líderes internos. Así,

<sup>392</sup> *Ibid.*, p 2.

<sup>393</sup> Elaboración propia con base en: *Ibid.*, 2 p.

<sup>394</sup> Es la proporción existente entre el número de líderes internos y el número de instrumentos obtenidos. Indica el tamaño real promedio de una red de comunicación y movilización.

<sup>395</sup> Es el promedio de líderes internos que un organizador pudo involucrar en cada acción.

cada líder interno pudo obtener 4.3 postales, es decir, pudo involucrar en la acción a entre cuatro y cinco trabajadores.<sup>396</sup>

En términos globales, el número de *trabajadores sindicalizados* prácticamente no creció tras la acción 1 (de 818 en octubre a 829 en noviembre) pero se desarrollaron nuevos liderazgos que antes no existían. Como ya se explicó en su momento, en esta etapa de la campaña el énfasis dejó de ser el crecimiento numérico de la cantidad de trabajadores afiliados y se concentró en el desarrollo de liderazgos y la construcción de redes de comunicación y movilización en todos los centros.

Al final, destaca también el alto número de afiliados (686) que no participaron en la acción por lo que nosotros los clasificamos como *espectadores*. Este último dato resulta revelador pues, a pesar de que el 13.04% del total de los miembros del STRM eran *trabajadores sindicalizados*, solo el 2.25% de los miembros del STRM podían ser considerados como *trabajadores organizados*. Por último, cada organizador apenas pudo involucrar, en promedio, a dos líderes internos al final de la Acción 1. A partir de este momento puede distinguirse que no es lo mismo *sindicalizar* (afiliar a los trabajadores) que *organizar* (involucrar a los trabajadores en la construcción del sindicato) pues no todos los afiliados participan (los trabajadores clasificados como *espectadores*). El reto para las siguientes acciones sería incremento del número de *trabajadores organizados* y el desarrollo de nuevos liderazgos internos.

Los resultados de la acción de llenado y envío de tarjetas postales fueron el primer diagnóstico serio de la capacidad de comunicación y movilización del equipo de

---

<sup>396</sup> En este momento de la campaña, no existían datos desagregados sobre los líderes internos y sus arbolitos, los afiliados que no pertenecían a un arbolito y los trabajadores que participaban a pesar de no estar afiliados. Por esa razón, las cifras de la acción 1 consideran la relación entre líderes y afiliados como si todos los afiliados estuvieran en un arbolito de comunicación y movilización y como si todos los que llenaron una tarjeta estuvieran afiliados al momento de la acción.

organización y los arbolitos de trabajadores; fue la primera acción coordinada y simultánea en todos los centros de trabajo y fue, por último, el inicio de una serie de tres acciones que apostaron por organizar la primera estructura real de comunicación y movilización en todos los centros de trabajo.

## b) Acción 2 – Sondeo Telefonista

La acción 2 se construyó a partir de la recopilación y sistematización de los problemas que los trabajadores señalaron al momento de llenar una tarjeta postal. Algunos miembros del equipo de organización agruparon las respuestas en 10 ejes temáticos y con base en ellos se elaboró una encuesta con dos opciones por cada eje.

Ilustración 12 Sondeo Telefonista (portada y contraportada) (2013)<sup>397</sup>

<p><b>Transparencia Sindical</b></p> <p>La empresa tiene el derecho a mantener en secreto sus tratos con los líderes y facilitadores del sindicato. No tienen por qué dar cuenta del dinero que se aporta en cuotas y los acuerdos que hacen a nombre de los trabajadores.</p> <p>Los líderes del sindicato deben presentar cuentas detalladas de lo que hace con el dinero que le da la empresa. No deben firmar acuerdos con la empresa sin que los trabajadores estén de acuerdo.</p> <p><b>Democracia Sindical</b></p> <p>Los representantes de los trabajadores debe escogerlos la empresa. La gente no tiene por qué saber quién es el líder de su sindicato.</p> <p>Debe haber elecciones democráticas para los dirigentes del sindicato y representantes de los trabajadores. Deben de ser trabajadores y no gente externa. Debe haber delegados sindicales escogidos por trabajadores en vez de facilitadores escogidos por la empresa.</p> <p><b>Pregunta libre:</b></p> <p>De todo lo que podemos cambiar y/o mejorar en Atento, ¿Qué es lo primero que debemos cambiar cuando la empresa acepte dialogar con nuestro sindicato?</p>	<div style="text-align: center;">  <p><b>Sondeo Telefonista</b></p> <p><b>¡Tu opinión si cuenta!</b></p> <p>En cada tema, elige la situación que te parezca más justa</p> </div> <table border="1"> <tbody> <tr> <td><b>Salario</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estoy de acuerdo en que la empresa decida cuánto es el salario y si las horas extra se van a pagar. La empresa tiene el derecho a descontarme salario por hacer mis necesidades físicas, o hacerme trabajar horas extras sin paga por ir al baño.</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Prefiero negociar que me paguen de acuerdo con las ganancias que genera mi trabajo. Debe haber relojes checadores para que el tiempo trabajado, ordinario o extraordinario, se pague como lo marca la ley. Si cumplo con mis obligaciones, no se me debe limitar que atienda mis necesidades físicas como tomar agua e ir al baño.</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Bono</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Está bien que el esquema del bono lo defina la empresa sin tomar en cuenta a los trabajador@s. Estoy de acuerdo con que se descuente el 100% del bono por una falta, aunque sea justificada.</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Representantes de los operadores se tienen que sentar con la empresa para definir y aclarar cómo se paga el bono. Deben existir otros incentivos como bonos por asistencia y puntualidad para que no se pierda todo por una sola falta.</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Favoritismo</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Creo que la empresa debe permitir crecer a la gente con base a sus amistades y relaciones.</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Estoy de acuerdo con que haya reglas claras y escritas para que la gente crezca de acuerdo a su capacidad y experiencia.</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Salario</b>		Estoy de acuerdo en que la empresa decida cuánto es el salario y si las horas extra se van a pagar. La empresa tiene el derecho a descontarme salario por hacer mis necesidades físicas, o hacerme trabajar horas extras sin paga por ir al baño.	<input type="checkbox"/>	Prefiero negociar que me paguen de acuerdo con las ganancias que genera mi trabajo. Debe haber relojes checadores para que el tiempo trabajado, ordinario o extraordinario, se pague como lo marca la ley. Si cumplo con mis obligaciones, no se me debe limitar que atienda mis necesidades físicas como tomar agua e ir al baño.	<input type="checkbox"/>	<b>Bono</b>		Está bien que el esquema del bono lo defina la empresa sin tomar en cuenta a los trabajador@s. Estoy de acuerdo con que se descuente el 100% del bono por una falta, aunque sea justificada.	<input type="checkbox"/>	Representantes de los operadores se tienen que sentar con la empresa para definir y aclarar cómo se paga el bono. Deben existir otros incentivos como bonos por asistencia y puntualidad para que no se pierda todo por una sola falta.	<input type="checkbox"/>	<b>Favoritismo</b>		Creo que la empresa debe permitir crecer a la gente con base a sus amistades y relaciones.	<input type="checkbox"/>	Estoy de acuerdo con que haya reglas claras y escritas para que la gente crezca de acuerdo a su capacidad y experiencia.	<input type="checkbox"/>
<b>Salario</b>																			
Estoy de acuerdo en que la empresa decida cuánto es el salario y si las horas extra se van a pagar. La empresa tiene el derecho a descontarme salario por hacer mis necesidades físicas, o hacerme trabajar horas extras sin paga por ir al baño.	<input type="checkbox"/>																		
Prefiero negociar que me paguen de acuerdo con las ganancias que genera mi trabajo. Debe haber relojes checadores para que el tiempo trabajado, ordinario o extraordinario, se pague como lo marca la ley. Si cumplo con mis obligaciones, no se me debe limitar que atienda mis necesidades físicas como tomar agua e ir al baño.	<input type="checkbox"/>																		
<b>Bono</b>																			
Está bien que el esquema del bono lo defina la empresa sin tomar en cuenta a los trabajador@s. Estoy de acuerdo con que se descuente el 100% del bono por una falta, aunque sea justificada.	<input type="checkbox"/>																		
Representantes de los operadores se tienen que sentar con la empresa para definir y aclarar cómo se paga el bono. Deben existir otros incentivos como bonos por asistencia y puntualidad para que no se pierda todo por una sola falta.	<input type="checkbox"/>																		
<b>Favoritismo</b>																			
Creo que la empresa debe permitir crecer a la gente con base a sus amistades y relaciones.	<input type="checkbox"/>																		
Estoy de acuerdo con que haya reglas claras y escritas para que la gente crezca de acuerdo a su capacidad y experiencia.	<input type="checkbox"/>																		
<p style="text-align: center;"><b>Si en cada tema elegiste la segunda opción...</b></p> <div style="text-align: center;">  <p><b>¡Súmate!</b></p> <p>Ya somos cientos y nos preparamos para ganar</p> </div>																			

La primer opción se refería al estado de las cosas en ese momento (“Estoy de acuerdo con que la empresa decida cuánto es el salario y si las horas extra se van

<sup>397</sup> S/autor, *Sondeo Telefonista*, 2013.

a pagar. La empresa tiene el derecho a descontarme salario por hacer mis necesidades físicas, o hacerme trabajar horas extra sin paga por ir al baño.”)<sup>398</sup>, y la segunda opción planteaba una alternativa posible solo a través de la organización sindical y la negociación colectiva (Prefiero negociar que me paguen de acuerdo con las ganancias que genera mi trabajo. Debe haber relojes checadores para que el tiempo trabajado, ordinario o extraordinario, se pague como lo marca la ley. Si cumplo con mis obligaciones, no se debe limitar que atienda mis necesidades físicas como tomar agua e ir al baño.”)<sup>399</sup>

La aplicación del sondeo tenía una lógica similar a la de las tarjetas postales: los organizadores tenían que asignar la responsabilidad de aplicar el sondeo a los líderes internos y los líderes internos tenían que lograr que sus compañeros se comprometieran a responder la encuesta. Como en la acción anterior, los organizadores debían apostar por el contacto cara a cara con los afiliados, de preferencia, a través de una visita domiciliaria.

Además de la aplicación del sondeo, la acción 2 incluía también algunas otras actividades. Para facilitar su comprensión, presentamos la siguiente tabla:

*Tabla 41 Acción 2 – Sondeo Telefonista (2013)<sup>400</sup>*

<b>Expectativas de participación</b>	
Líderes involucrados	Involucrados en la acción (afiliados/indecisos)
Sin especificar	Sin especificar
(Debían ser más de los 33 que participaron en la acción 1)	(Debían ser más de los 143 que participaron en la acción 1)
<b>Descripción de la acción</b>	

<sup>398</sup> S/autor, *Sondeo Telefonista*, s/fecha, 2 p. Ver en anexo.

<sup>399</sup> *Ibid.*, p 1.

<sup>400</sup> Elaboración propia con base en: S/a, *Acción 2 – Sondeo Telefonista*, S/fecha, 5 p. Ver en anexo. Incluimos solo las acciones que si se ejecutaron y dejamos fuera las que no (llenado de nuevas postales, envío de cartas a los directivos).

Definición	Aplicación de un sondeo entre los trabajadores que son líderes internos y afiliados además de aquellos que están indecisos sobre su apoyo al sindicato. Realización de un volanteo dentro de los centros de trabajo (volanteo interno) coordinado con uno realizado en sucursales de los principales clientes de Atento (volanteo externo)
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de las principales peticiones por área/centro de trabajo</li> <li>- Incrementar la participación de los líderes internos</li> <li>- Incrementar el número de participantes en la acción (afiliados, indecisos)</li> <li>- Incrementar el número de afiliados</li> <li>- Incrementar el compromiso de los aliados para presionar a la empresa a través de sus relaciones clave con la comunidad (clientes)</li> </ul>
Participación de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volanteo en sucursales de BBVA Bancomer, Movistar y Wal-Mart en el marco del “Buen Fin” (Fin de semana con ofertas y promociones para incentivar el consumo)</li> </ul>

La distribución del sondeo y su aplicación comenzaron el 11 de noviembre de 2013. En el plan original, el 20 de noviembre era el último día para la aplicación del sondeo y el inicio de la sistematización de los resultados. Durante estos 19 días los organizadores se dieron a la tarea de conversar con los líderes internos en sus domicilios o en algún lugar concertado para tratar el tema de la acción 2. En el camino, tanto en el interior de los centros de trabajo como fuera de ellos se preparó un volanteo coordinado con la temática de “El Buen Fin de los abusos en Atento”.

Ilustración 13 Folletos “El buen fin de los abusos en Atento”<sup>401</sup>



<sup>401</sup> S/autor, Folletos El buen fin de los abusos en Atento, 2013.



Los volantes internos se realizaron el 14 y 15 de noviembre y los externos el sábado 16. En ambos casos se trató de acciones complementarias a la acción principal (el sondeo telefonista). Por otro lado, para dar seguimiento a la comunicación iniciada por Francisco Hernández Juárez, Elizabeth Calvillo y Eduardo Vargas (en su carácter de miembros de la sección 187 del STRM) enviaron una carta a Guy Ryder (Director General de la OIT).<sup>402</sup> En esa carta, los firmantes celebraron la recomendación del Comité de Libertad Sindical de la OIT y señalaban que aún no se cumplían las condiciones para un recuento sindical como el sugerido por este organismo.

Quizá las acciones que más desconcertaron a la empresa fueron los volantes externos pues, aunque los volantes internos provocaban una fuerte movilización del personal de confianza y de seguridad al interior de los centros de trabajo, los gerentes de las sucursales (de BBVA Bancomer y Movistar) se mostraron desconcertados al ver como el equipo de organización ocupaba el espacio de la sucursal para distribuir folletos informativos entre los usuarios. Estas acciones llegaron a oídos de los directivos de Atento a través de los representantes de BBVA Bancomer y de Movistar en los centros de trabajo de la primera.

La Acción 2 – sondeo telefonista llegó a su fin el 5 de diciembre de 2013, algunos días más tarde de lo esperado. Además de alistarse para sistematizar la información, evaluar los resultados de la acción y construir el pliego de peticiones

---

<sup>402</sup> Elizabeth Calvillo, Eduardo Vargas, *Carta a Guy Ryder, Director General de la Organización Internacional del Trabajo*, México, 15 de noviembre de 2013, 1 p. Ver en anexo.

de los trabajadores de Atento, el equipo de organización enfrentó recortes en el número de organizadores. Ante la falta de recursos financieros, David Alvarado tomó la decisión de separar del equipo a Sonia Sánchez, Soledad Vázquez, Adriana Ramírez, Brenda Hernández, Pedro Godínez, José Alberto Patiño, y Moisés Mitelhouse.

Para tomar esta decisión, Alvarado evaluó los resultados del trabajo de organización de cada uno de los involucrados, sobre todo, en los últimos dos meses. En esta decisión también influyó una serie de diferencias entre los miembros del equipo que van desde el rechazo o respaldo del *modelo de organización* hasta las acusaciones personales. Por afinidad personal y en un ánimo de protección, David Alvarado mantuvo en el equipo a Silvia Monzón y Fátima Brindiz (que en los hechos no seguían los lineamientos de trabajo del *modelo de organización*) además de permitir el regreso de Pedro Godínez.<sup>403</sup>

En lo que tiene que ver con los resultados de la Acción 2, en el reporte de la campaña del 16 de diciembre de 2013 podemos encontrar esa información.<sup>404</sup> La siguiente tabla muestra los resultados mencionados y los compara con las cifras de la acción 1:

Tabla 42 Clasificación de los trabajadores de Atento tras la Acción 2 – Sondeo Telefonista<sup>405</sup>

Información de la acción		Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
Acción	Total de Trabajadores	a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
1	6359	33	110	0	686	829	13.04%	143	2.25%
2		51	170	0	563	784	12.33%	221	3.48%
<b>Información relevante</b>									

<sup>403</sup> Se puede encontrar una breve explicación de lo dicho en: David Alvarado, *Reporte de la campaña de Atento*, 16 de diciembre de 2013, 4 p. Ver en anexo.

<sup>404</sup> *Ibid.*, pp. 2 – 4.

<sup>405</sup> Elaboración propia con base en: *Ibid.*, p. 2. Ver en anexo.

Acción	Materiales obtenidos	Materiales por cada líder interno o "Número 1" (promedio) <sup>406</sup>	Líderes internos por cada organizador (promedio) <sup>407</sup>	
1	143	4.3	2.3	
2	221	4.3	3.6	
Clasificación de los trabajadores de Atento				
Tareas	a	b	c	d
	Líder interno	Activista	Simpatizante	Espectador
Encabeza una red de comunicación y movilización y recluta a otros trabajadores para sumarlos a esa red	✓	x	x	x
Participa en las tácticas sindicales en solitario o como miembro de una red de comunicación y movilización	✓	✓	✓	X
Afiliado al STRM	✓	✓	x	✓

Después del "sondeo telefonista", el número de *líderes internos* paso de 33 a 51 lo que significa que un mayor número de trabajadores asumió el compromiso de involucrar a otros en la acción. El tamaño promedio de las redes de comunicación y movilización se mantuvo en 4.3 trabajadores. Si complementamos este último dato con el incremento en el número de líderes internos, podemos concluir que se desarrollaron liderazgos nuevos, pero no aumentó el tamaño promedio de las redes.

El número de *trabajadores sindicalizados* se redujo al pasar de 829 a 784 a consecuencia de los despidos ilegales; sólo 221 trabajadores de Atento participaron en el sondeo telefonista (3.48% de *trabajadores organizados*). Aunque el número y porcentaje de los *trabajadores organizados* permaneció en niveles muy bajos con respecto al total de trabajadores de Atento, aumentó con respecto a la acción anterior al pasar de 143 a 221 y de un 2.45% a un 3.48%. Finalmente, el promedio de *líderes internos* por organizador pasó de 2.3 a 3.6 a consecuencia del desarrollo

<sup>406</sup> Es la proporción existente entre el número de líderes internos y el número de instrumentos obtenidos. Indica el tamaño real promedio de una red de comunicación y movilización.

<sup>407</sup> Es el promedio de líderes internos que un organizador pudo involucrar en cada acción.

de nuevos liderazgos. Lo anterior representa un avance en la nueva estrategia centrada más en la organización que en el reclutamiento.

### c) Acción 3 – Pliego de peticiones

Después de los avances de las acciones 1 y 2 en términos del incremento de la participación de líderes internos y afiliados, el equipo de organización encaró la tercera acción del año (y la última de esta serie de acciones) con un menor número de organizadores y con el reto de incrementar los niveles de participación. A diferencia de las dos acciones anteriores, esta no contó con un plan elaborado que detallara los objetivos, plazos y tareas específicas para todos los involucrados.

A grandes rasgos, la Acción número 3 consistió en la redacción de un pliego de peticiones con base en las respuestas del Sondeo Telefonista y en la firma de éste por los líderes internos y afiliados. La expectativa era que cada líder interno lograra que la copia del pliego de peticiones en su poder fuera firmada por los afiliados miembros de su arbolito. Una vez finalizado el periodo de recolección de firmas, los pliegos de peticiones serían enviados a Miguel Matey Marañón (en original), a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.<sup>408</sup> y a la oficina en México de la Organización Internacional del Trabajo.

Tabla 43 Acción 3 – Pliego de peticiones<sup>409</sup>

Expectativas de participación <sup>410</sup>	
Líderes involucrados	Involucrados en la acción (afiliados/indecisos)

<sup>408</sup> En este caso, los pliegos de peticiones fueron acompañados de una carátula donde se describió a grandes rasgos el propósito de las peticiones. Elizabeth Calvillo, Eduardo Vargas, *Carta a Margarita Darlene Rojas Olvera, Presidenta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.*, 26 de diciembre de 2013, 1 p. Ver en anexo.

<sup>409</sup> Elaboración propia con base en el documento: S/autor, *Pliego de Peticiones*, 20 de diciembre de 2013, 1 p. Este documento es solo una copia de entre las varias hojas de firmas obtenidas. Ver en Anexo.

<sup>410</sup> Las expectativas de organización están incluidas en el reporte de los resultados de la Acción 3. S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187 Atento*, 22 de enero de 2014, 1 p. Ver en anexo.

60		250	
Descripción de la acción			
Definición	Firma de un pliego de peticiones de los trabajadores de Atento y entrega de éste a la directiva de la empresa, autoridades laborales del D.F. y a la oficina en México de la OIT.		
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de un pliego de peticiones a partir de los resultados del sondeo telefonista</li> <li>- Incrementar la participación de los líderes internos</li> <li>- Incrementar el número de participantes en la acción (afiliados, indecisos)</li> <li>- Incrementar el número de afiliados</li> </ul>		
Participación de terceros	- Ninguna		

El contenido del pliego consistió en cuatro peticiones elaboradas a partir de las respuestas de los trabajadores al sondeo telefonista. La redacción estuvo a cargo del equipo de organización y contó con la aprobación de los líderes internos. Además de ser producto del sondeo, las peticiones “[...] se apoyan en la Ley Federal del Trabajo, los lineamientos del Trabajo Decente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y el Pacto Mundial que Atento firmó ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU).”<sup>411</sup> A continuación enlistamos las cuatro peticiones del pliego:

1. Incremento del salario. El mínimo debe ser el que pagan otros call centers según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios (\$4,300 pesos mensuales).
2. La publicación de un Reglamento Interior de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido. Este reglamento debe aplicar a todo el personal incluido el de confianza, y debe incluir sanciones por su incumplimiento. Le solicitamos (a Miguel Matey) que este reglamento se entregue a cada trabajador y se coloque en un lugar visible en cada área de trabajo.

<sup>411</sup> S/autor, *Pliego de Peticiones, op. cit.*, p. 1.

3. La creación de comités mixtos en cada centro de trabajo. Los representantes de los trabajadores serán electos libremente y los de la empresa designados de entre el personal de confianza. Estos comités revisarán que el mobiliario y las instalaciones cumplan con lo necesario para realizar nuestro trabajo y garantizar nuestra salud y seguridad en el trabajo. Estos comités también tendrán a su cargo la preparación de planes de protección civil.
4. Finalmente, le solicitamos que se comprometa públicamente a que en enero de 2014 los trabajadores podamos elegir libre y democráticamente a nuestros representantes sindicales con las siguientes condiciones:
  - a) Que la empresa firme un pacto con el Sindicato de Telefonistas para evitar cualquier tipo de violencia, amenazas o intimidación.
  - b) Que se respete el derecho de todos los trabajadores de base para elegir libremente a nuestros representantes.
  - c) Que no se le permita votar a personas que prohíbe la ley. Esto incluye a gente ajena a la empresa, supervisores, directivos y administrativos.
  - d) Que se permita el acceso a observadores de derechos humanos nacionales e internacionales a las instalaciones de Atento durante el proceso electoral, para verificar que suceda sin violaciones a los derechos de los participantes.<sup>412</sup>

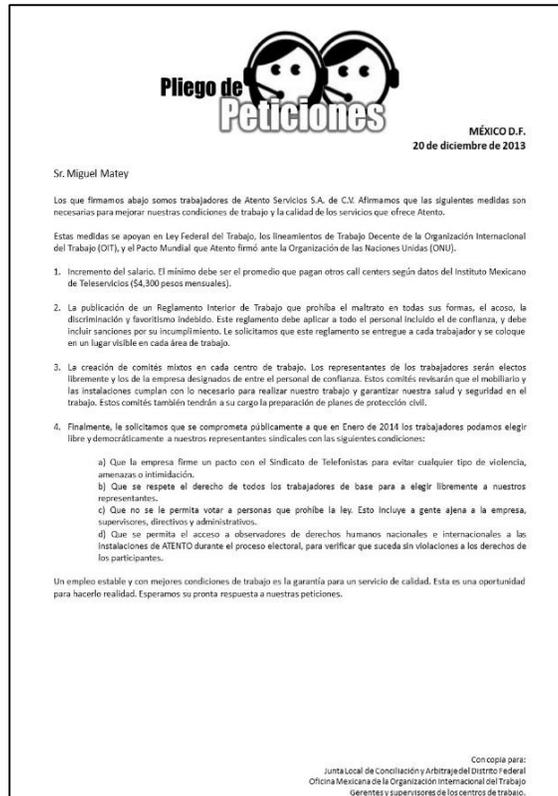
El equipo de organizadores inició la acción número 3 a partir de la tercera semana de diciembre de 2013. A lo largo de un mes, los organizadores se dedicaron a visitar en sus domicilios o a concertar citas con los líderes internos. Por otro lado, los líderes internos se encargaron de explicar a los afiliados el sentido de la acción y a solicitarles su firma. A diferencia de las acciones pasadas, en esta ocasión no hubo actividad adicional en los centros de trabajo (reparto de folletos, acciones de solidaridad) ni alguna otra para presionar a la empresa a través de sus clientes. La

---

<sup>412</sup> *Ibid.*, p. 1.

acción número tres finalizó a principios de enero de 2014 con resultados por debajo de las expectativas.

Ilustración 14 Pliego de peticiones (2013)<sup>413</sup>



Dos asuntos contribuyen a explicar el retroceso en los niveles de participación de la acción número 3: en primer lugar, la disminución del número de organizadores (de 14 a 8) y, en segundo lugar, el apoyo en tareas organizativas a la planilla “Fuerza Independiente Unida” que buscó redemocratizar al Sindicato Independiente de Trabajadores de Mex Mode en Atlixco, Puebla, entre el 20 de diciembre de 2013 y el 31 de enero de 2014.<sup>414</sup> En esta última tarea, seis de los ocho miembros del equipo de organización alternaron el trabajo en la Ciudad de México (entre semana) con las visitas a Atlixco (fines de semana).

<sup>413</sup> S/autor, *Pliego de peticiones*, 2013.

<sup>414</sup> Al respecto de este movimiento de trabajadores puede consultarse la siguiente presentación en línea: Tachi Dito, *Antorcha campesina pone en riesgo 500 empleos en Atlixco*, [en línea], 23 de enero de 2014, Dirección URL: [https://prezi.com/ralimvdpb547/antorcha-campesina-pone-en-riesgo-500-empleos-en-atlixco/?utm\\_campaign=share&utm\\_medium=copy](https://prezi.com/ralimvdpb547/antorcha-campesina-pone-en-riesgo-500-empleos-en-atlixco/?utm_campaign=share&utm_medium=copy), [consulta: 26 de octubre de 2015].

Menos organizadores para más trabajo y metas de participación mayores a las de las acciones pasadas, por un lado, y actividades adicionales a la campaña de organización de Atento, por otro, contribuyen a explicar los siguientes resultados de la acción 3:

Tabla 44 Clasificación de los trabajadores de Atento tras la Acción 3 – Pliego de peticiones<sup>415</sup>

Datos de la acción		Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
Acción	Total de trabajadores	a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
1	6359	33	110	0	686	829	13.04%	143	2.25%
2		51	170	0	563	784	12.33%	221	3.48%
3		26	159	0	559	744	11.70%	185	2.91%
Información relevante									
Acción	Materiales obtenidos				Materiales por cada líder interno o "Numero 1" (promedio) <sup>416</sup>		Líderes internos por cada organizador (promedio) <sup>417</sup>		
1	143				4.3		2.3		
2	221				4.3		3.6		
3	185				7.1		3.2		
Clasificación de los trabajadores de Atento									
Tareas	a	b	c	d					
	Líder interno	Activista	Simpatizante	Espectador					
Encabeza una red de comunicación y movilización y recluta a otros trabajadores para sumarlos a esa red	✓	x	x	x					
Participa en las tácticas sindicales en solitario o como miembro de una red de comunicación y movilización	✓	✓	✓	X					
Afiliado al STRM	✓	✓	x	✓					

Tras la tercera acción del 2013, el número de líderes internos disminuyó de 51 a 26 (poco más del 50%) debido al alcance limitado del equipo de organización reducido

<sup>415</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187 Atento*, 22 de enero de 2014, *op. cit.*, p. 1. Ver en anexo.

<sup>416</sup> Es la proporción existente entre el número de líderes internos y el número de instrumentos obtenidos. Indica el tamaño real promedio de una red de comunicación y movilización.

<sup>417</sup> Es el promedio de líderes internos que un organizador pudo involucrar en cada acción.

a la mitad de sus integrantes. Sin embargo, esta reducción contrasta con el tamaño promedio de las redes de comunicación que pasó de 4.3 trabajadores por red a 7.1; en otras palabras, en esta acción participaron menos líderes internos pero éstos lograron involucrar a un mayor número de trabajadores.

Otro de los aspectos de la campaña que vino a menos fue el número de *trabajadores sindicalizados* que se redujo de 784 a 744, otra vez, a consecuencia de los despidos ilegales. Al final de la Acción 3, los *trabajadores sindicalizados* representaban el 11.70% del total de trabajadores de Atento mientras que los trabajadores organizados representaban el 2.91%. En términos generales, la disminución del número de líderes internos también impactó el *número y porcentaje de trabajadores organizados* pues descendieron a niveles por debajo de los alcanzados tras el Sondeo Telefonista pero por encima del llenado y envío de tarjetas postales.

Finalmente, el promedio de líderes internos por organizador tuvo una pequeña variación al pasar de 3.6 a 3.2. Los organizadores que se mantuvieron en el equipo no lograron desarrollar nuevos liderazgos internos pero tampoco hubo bajas considerables aún en un contexto complicado para el cierre del año 2013 e inicios de 2014.

El pliego de peticiones significó el fin de las tres acciones continuas, articuladas y planificadas de menor a mayor intensidad. Por tercera vez, en todos los centros de trabajo hubo acciones al interior y al exterior y, a pesar de los pequeños retrocesos tras la tercera acción, a inicios del año 2014 la campaña tenía avances considerables en todos los aspectos. La siguiente tabla muestra los números de la campaña en enero de 2014:

Tabla 45 Cifras presentadas por el equipo de organización (22 de enero de 2014)<sup>418</sup>

	Total de Trabajadores	Líderes internos (1)	Afiliados (2)
1 de Enero	<b>6359</b>	15	395
1 de Abril		9	394
1 de Julio		S/información	459
7 de Octubre		S/información	828
22 de Enero (2014)		26	718 <sup>419</sup>

El número de afiliados se redujo todavía más a principios de 2014 a consecuencia de los despidos ilegales ejecutados por Atento. Incluso, en el reporte del 27 de enero de 2014 los organizadores señalan que: “Legaria cerró el 31 de diciembre de 2013. [...] Los empleados fueron re-ubicados (sic.) al Estado de México y al nuevo centro de Aeropuerto. Muchos renunciaron por resultarles inconveniente el cambio. Estamos hablando de la pérdida de más de 500 empleos.”<sup>420</sup>

La serie de tres acciones del 2013 tuvo como resultado el desarrollo de liderazgos y la articulación de redes de comunicación y movilización en todos los centros de trabajo que hasta antes de octubre de 2013 eran inexistentes: antes de las acciones había cerca de 800 afiliados en todos los centros de trabajo sin capacidad para movilizarse (salvo en el CAT Bancomer de Sevilla) y después de las acciones había 26 líderes internos con redes de comunicación y movilización distribuidas en todos los centros de trabajo.

<sup>418</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187 Atento*, 22 de enero de 2014, *op. cit.* p. 1. Ver en anexo.

<sup>419</sup> Estas son las mismas cifras con las que terminó la Acción 3 – pliego de peticiones. Este dato corresponde al reporte del 27 de enero pues en el del 22 del mismo mes no se especifica el número de afiliados en activo. También hay que recordar que el informe no se desagregan los líderes internos y los afiliados sino que se presentan en una sola cifra. S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187 Atento*, 27 de enero de 2014, 1 p. Ver en anexo.

<sup>420</sup> *Ibíd.*, p. 1.

### 3.3.7 Relevo en la coordinación de la campaña

A principios de 2014 los organizadores comenzaron un proceso de depuración de las afiliaciones. Esta depuración tuvo el propósito de ajustar los números de la campaña a la cifra más realista posible después de los despidos ilegales de fin de año en Atento y también para dar de baja a aquellos trabajadores que habían proporcionado datos falsos o que habían dejado de responder a los intentos de visita o a las llamadas telefónicas.

A través de visitas domiciliarias, los organizadores debían fortalecer la comunicación con un trabajador, reestablecerla si se había perdido o confirmar su baja de la lista de afiliados por haber proporcionado información falsa o expresar su deseo de ya no participar.<sup>421</sup> Hasta nuevo aviso, el equipo de organizadores no se enfocaría en el reclutamiento de nuevos afiliados sino en la labor de depuración de las listas de afiliados. Según el reporte del 3 de marzo de 2014, David Alvarado señalaba que: “Actualmente estimamos que 600 de 1189 afiliados aún laboran en Atento. Son aproximadamente el 10% de la fuerza laboral.”<sup>422</sup>

Mientras la depuración avanzaba, una representación del equipo de organizadores acudió a una reunión entre la nueva Secretaria del Trabajo del D.F., Patricia Mercado, y jóvenes de distintas organizaciones. La temática de la reunión giró en torno a lo laboral; los miembros del equipo de organización presentaron la Campaña por el Empleo Decente en Call Centers del D.F. y algunas cifras sobre la pérdida de empleos provocada por los despidos en Atento. Tras la reunión, la titular de la

---

<sup>421</sup> La información detallada de la distribución geográfica de las visitas domiciliarias entre los organizadores está en: David Alvarado, “Repartición territorial (versión para imprimir)”, [en línea], 21 de febrero de 2014, Dirección URL: [alvaradodavide@gmail.com](mailto:alvaradodavide@gmail.com), [consulta: 18 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)

<sup>422</sup> S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187-Atento, 3 de marzo de 2014*, p. 1. Ver en anexo.

STYFE se comprometió a establecer una mesa de discusión con el tema exclusivo de los jóvenes trabajadores de call centers.<sup>423</sup>

El 4 de abril de 2014, el equipo de organizadores presentó un reporte detallado del estado de la campaña. A diferencia de la información que comprende el periodo de enero de 2013 a enero de 2014, este reporte si estaba desglosado por centro de trabajo. La información presentada en el reporte es la siguiente:

*Tabla 46 Cifras presentadas por el equipo de organización (4 de abril de 2014)<sup>424</sup>*

	Total de Trabajadores	Líderes internos (1)	Afiliados (2)
1 de Enero	<b>6359</b>	15	395
1 de Abril		9	394
1 de Julio		S/información	459
7 de Octubre		S/información	828
(2014)			
22 de Enero		26	718
4 de Abril		27	298 <sup>425</sup>

Ante el descenso del número de trabajadores afiliados al STRM, el equipo de organización se preparó para reanudar el reclutamiento de nuevos afiliados por la vía del contacto inicial a la puerta de los centros de trabajo y, en menor medida, a través de los líderes internos. A principios de mayo de 2014, apenas iniciada esta nueva etapa de reclutamiento, David Alvarado dejó la coordinación de la campaña por el deterioro de su salud, En una última reunión con Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM, Alvarado sugirió que la coordinación del equipo de

<sup>423</sup> *Ibid.*, p. 1.

<sup>424</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Reporte de avances*, 4 de abril de 2014, p. 1. Ver en anexo.

<sup>425</sup> Esta cifra corresponde solo a los trabajadores evaluados como Número 2 que formaban parte de una red de comunicación y movilización, es decir, de *Activistas* según la clasificación propuesta en nuestra metodología.

organizadores quedara en manos de Elizabeth Calvillo, Juan Antonio Sánchez y Eduardo Vargas.

Ilustración 15 Afiliación 2014<sup>426</sup>

**¡Yo merezco mejores condiciones de trabajo!**

**¡es la última llamada!**  
su compromiso es el principio del cambio

Nombre:	Centro:	Acciones que puedes realizar
Campaña:	Piso: Antigüedad: Horario:	
Correo:	Teléfono:	Compartir materiales <input type="radio"/>
Calle:	Número:	Difundir un "tuit" o post de Facebook <input type="radio"/>
Interior:	Colonia:	Organizar una reunión con uno o más compañeros <input type="radio"/>
Delegación/Municipio:	Estado:	Ser un observador el día de las elecciones <input type="radio"/>
CP:	Firma:	

Nombre:	Centro:	Acciones que puedes realizar
Campaña:	Piso: Antigüedad: Horario:	
Correo:	Teléfono:	Compartir materiales <input type="radio"/>
Calle:	Número:	Difundir un "tuit" o post de Facebook <input type="radio"/>
Interior:	Colonia:	Organizar una reunión con uno o más compañeros <input type="radio"/>
Delegación/Municipio:	Estado:	Ser un observador el día de las elecciones <input type="radio"/>
CP:	Firma:	

en **ATENTO:**  
¡Yo sí quiero que se escuche mi voz!

Con la separación de Alvarado termina la primera etapa del tercer periodo de la campaña de organización del call center Atento.

### 3.3.8 Análisis de la primera etapa del tercer periodo de la campaña

De las 10 tácticas que componen el modelo de organización integral, ¿Cuáles utilizó el STRM y cuáles no durante la primera etapa del tercer periodo de la campaña?:

<sup>426</sup> S/autor, Afiliación, 2014.

## a) Tácticas utilizadas por el STRM

Tabla 47 Tácticas sindicales utilizadas por el STRM en la primera etapa del tercer periodo de la campaña

Característica	Táctica clave	Primera etapa del tercer periodo
1. Un grupo de trabajo adecuado y recursos financieros suficientes	✓	No  Aproximadamente 1 organizador por cada 794 trabajadores (8 organizadores, 4 hombres y 4 mujeres) <sup>427</sup>
2. Focalización e investigación estratégicas		Si
3. Contar con un comité representativo	✓	No
4. Participación activa de organizadores voluntarios		No
5. Contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo		Si
6. Pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical y hacia dónde va la campaña	✓	Si
7. Centrarse en temas con relevancia en el centro de trabajo y en la comunidad		Si
8. Poner en práctica tácticas de presión creativas y en escalada que involucren a los miembros en el centro de trabajo		Si
9. Poner en marcha tácticas de presión externa que involucren a los miembros fuera del centro de trabajo,		Si

<sup>427</sup> Incluimos en esta cifra a Fátima Brindis quien ya había culminado el periodo de entrenamiento. Está fuera de esta cifra Abraham Carro, quien dejó el equipo de organización en marzo de 2014.

local, nacional e internacionalmente.		
10. Prepararse para el primer contrato colectivo después de la elección.		SI

La relación entre el número de trabajadores y el número de organizadores siguió en niveles muy altos al final de la etapa encabezada por David Alvarado (1 organizador por cada 794 trabajadores)<sup>428</sup>. En cuanto a la composición del equipo de organización, resulta que este concluyó el periodo con una distribución de 4 hombres y 4 mujeres que equilibró la balanza con respecto al periodo anterior (6 hombres y 3 mujeres). Incluso, en el intervalo donde el equipo contó con 14 miembros, la proporción fue de 7 hombres y 7 mujeres. La campaña aún estaba muy lejos de alcanzar la proporción adecuada de 1 organizador por cada 100 trabajadores.

La focalización e investigación estratégicas fueron componentes centrales de la propuesta de trabajo de Alvarado. Por primera vez en la historia de la campaña, la investigación sirvió para encaminar acciones internas y externas de manera coordinada. A través de esas acciones, el equipo de organización impulsó la participación de los trabajadores en el interior de los centros y sumó el apoyo de algunos actores en las acciones de presión externa que tuvieron como blanco algunos clientes de Atento (BBVA Bancomer, Movistar). Sin acciones como el paro del CAT, las protestas en Plaza Inn, el Global Contact Forum y la serie de tres acciones de finales de 2013, no es posible pensar en que las autoridades laborales

---

<sup>428</sup> Con base en la cifra de 6359 trabajadores presentada en la Tabla 46 Cifras presentadas por el equipo de organización (4 de abril de 2014).

de la Ciudad de México se hayan acercado al STRM con la intención de mediar en el conflicto de los trabajadores de Atento y la empresa.

En cuanto a contar con un comité representativo, la campaña avanzó en el desarrollo de liderazgos internos en todos los centros. Sin embargo, los liderazgos no pudieron articularse para formar un comité central. Antes, durante y después de las protestas del CAT Bancomer pudo articularse una pequeña estructura de liderazgos que funcionó a manera de comité, sin embargo, su alcance se limitó a una área de trabajo. No existe información para poder analizar la composición de los liderazgos de aquel entonces, ni en su distribución entre hombres y mujeres ni en la edad o criterios complementarios; tampoco existe un perfil general de los trabajadores de Atento. Por esa razón, es imposible determinar si la estructura de liderazgos era representativa o no (o en qué grado) de toda la población de trabajadores.

A pesar de la insistencia de Alvarado en la asignación de algunos miembros del STRM para que participaran en las actividades de la campaña, la participación de éstos solo se dio de manera esporádica y solo bajo las instrucciones del secretario general del sindicato. En este rubro no hubo cambio o avance alguno. Por otro lado, la participación de jóvenes estudiantes en las tareas de organización contribuyó a obtener información de algunas áreas de trabajo y a identificar liderazgos internos. El “verano sindical” del 2013 sentaría un precedente para que en 2014 la estrategia de participación de voluntarios fuera impulsada de nueva cuenta.

Otra diferencia con respecto a los periodos anteriores es que por primera vez los líderes internos reclutaron a otros trabajadores de Atento, en otras palabras, los contactos cara a cara fueron hechos tanto por organizadores como por trabajadores de Atento. Esta etapa también se distingue por el establecimiento de la escala de evaluación de la participación de los trabajadores con cuatro niveles: líder (1),

afiliado (2), indeciso (3) y pro empresa (4). De criterios laxos y arbitrarios, la campaña transitó hacia criterios precisos y explícitos. Si bien el modelo de la pecera se había utilizado desde el inicio de la campaña en 2008-2009, es hasta este periodo donde se convierte en la base de la planificación de la campaña y luego en la base del proceso de organización: del contacto inicial al reclutamiento, del reclutamiento a la formación de liderazgos e integración de comités.

Uno de los puntos que más contrastan con respecto a los dos periodos anteriores es la realización de pruebas y evaluaciones para medir el apoyo al sindicato. Ya mencionamos la importancia de la investigación y focalización estratégica para la realización y éxito de las acciones. Sin embargo, estas también deben analizarse en tanto que sirvieron de “prueba” para evaluar el desarrollo de liderazgos y el alcance de las redes de comunicación y movilización; por primera vez en la historia de la campaña, el equipo de organización y el STRM tenían forma de conocer los niveles de participación a través de acciones concretas y de criterios de medición más o menos claros. Si bien en un principio las acciones se restringieron a áreas específicas (CAT Bancomer), al final del periodo de Alvarado pudieron concretarse acciones internas en todos los centros de trabajo que pasaron del anonimato total (tarjetas postales) a una apertura moderada (firma del pliego de peticiones).

La Campaña por el Empleo Digno en Call Centers fue el intento del equipo de organización por colocar la lucha de los trabajadores de Atento como un asunto de relevancia para la comunidad. En esta plataforma se contemplaba la participación de otros sectores de la comunidad además de los trabajadores y la empresa para hacer del empleo en call centers un modelo a nivel nacional. Aunque las demandas de los trabajadores de Atento eran muy específicas y se restringían al terreno laboral, las acciones que llevaron a la construcción del pliego de peticiones movilizaron el apoyo solidario de otros sectores del ámbito sindical y comunitario.

Si bien las acciones internas habían sido aisladas y esporádicas hasta octubre de 2013, la serie de tres acciones puestas en marcha en el último trimestre de ese año constituyeron el primer intento de emprender acciones coordinadas en todos los centros de trabajo que subieron de intensidad (del anonimato total a la apertura moderada) y que se valieron de distintos instrumentos (postales, sondeos, pliego de peticiones). A pesar de esta conclusión, es necesario señalar que estas tres acciones apenas alcanzaron para movilizar al 2.91% de los trabajadores de Atento (Tabla 44 Clasificación de los trabajadores de Atento tras la Acción 3 – Pliego de peticiones) lo que indica el corto alcance de las redes de comunicación y movilización.

En cuanto a las acciones de presión externa, estas lograron involucrar a miembros de la comunidad sindical y, en menor medida, de otros sectores. Sin embargo, la mayor parte de estas acciones fueron impulsadas por el equipo de organización, tuvieron como blanco los clientes más importantes de Atento (BBVA Bancomer, Movistar) y se restringieron al ámbito nacional. Ninguna acción de presión externa se realizó sin que dentro de los centros de trabajo se ejecutara una acción interna de manera simultánea.

Por último, en este periodo de la campaña, se construyó un pliego de peticiones de los trabajadores de Atento como resultado de las tres acciones de finales de 2013. Si bien este pliego se queda corto frente a los temas y contenidos de un Contrato Colectivo de Trabajo, es el primer avance hacía la definición y presentación de demandas concretas construido con la participación de los trabajadores. Las peticiones generadas en otros periodos de la campaña eran resultado del acopio y procesamiento de información por parte del equipo de organización; en cambio, el pliego de peticiones de finales de 2013 es resultado directo de la participación de los trabajadores en la definición de las demandas prioritarias lo que representa una diferencia cualitativa importante.

## b) Participación de los trabajadores de Atento

Para analizar los niveles de participación de los trabajadores de Atento, vamos a utilizar las cifras presentadas por el equipo de organización de Enero de 2010 a Abril del 2014 además de los resultados de la serie de tres acciones de finales de 2013.

Tabla 48 Niveles de participación de los trabajadores de Atento durante en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña<sup>429</sup>

	Total de trabajadores	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
		a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
ene-10	6050	0	0	123	0	0	0.00%	123	2.03%
jun-10	6860	0	0	401	0	0	0.00%	401	5.85%
nov-10		0	0	76	0	0	0.00%	76	1.11%
ene-13	<b>6359</b>	15	395	0	0	410	6.45%	410	6.45%
abr-13		9	394	0	0	403	6.34%	403	6.34%
Julio 213		0	459	0	0	459	7.22%	459	7.22%
oct-13		0	828	0	0	828	13.02%	828	13.02%
Acción 1		33	110	0	686	829	13.04%	143	2.25%
Acción 2		51	170	0	563	784	12.33%	221	3.48%
Acción 3		26	159	0	559	744	11.70%	185	2.91%
abr-14		27	298	0	0	325	5.11%	325	5.11%

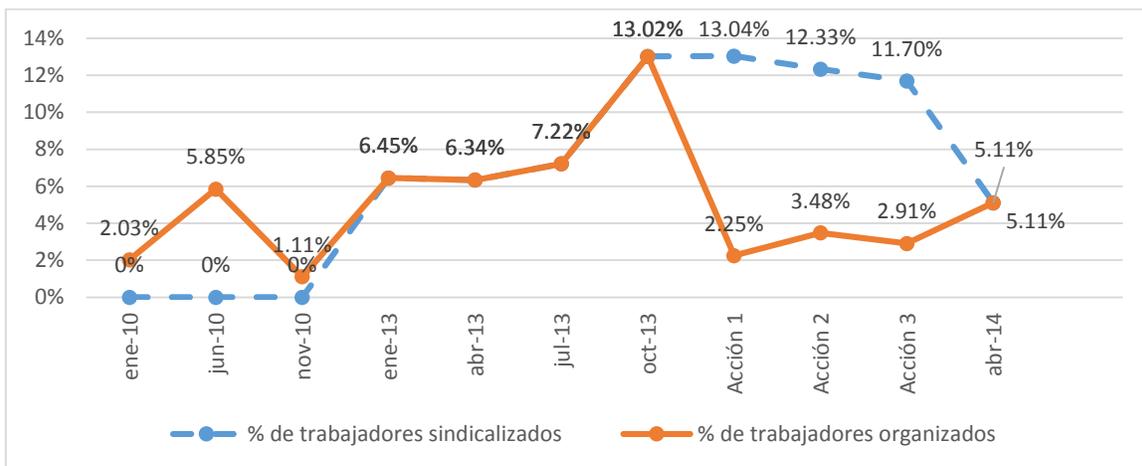
A diferencia de la primera y segunda etapa de la campaña, en esta tercera existe una mayor cantidad de registros sobre la participación de los trabajadores en las tácticas sindicales. Sin embargo, los registros no siempre son consistentes e incluyen algunos datos parciales. Por esa razón, en toda esta etapa no se documenta la cantidad de trabajadores evaluados como *simpatizantes* y solo se documenta la cantidad de trabajadores evaluados como *espectadores* en las tres Acciones entre octubre de 2013 y enero de 2014. Además, las cifras del 4 de abril

<sup>429</sup> Elaboración propia. No incluimos las cifras del mes de enero de 2014 por ser las mismas que las presentadas en la acción 3.

están incompletas pues falta la información del centro de trabajo de la calle de Yucatán y omite señalar que no está contemplado el número de trabajadores afiliados que no participaron en las acciones.

Tanto en la tabla superior como en la gráfica inferior puede observarse un incremento sostenido en el número y porcentaje de los *trabajadores sindicalizados* desde enero de 2013 hasta la Acción 1. Esta tendencia coincide con un enfoque de trabajo que nosotros llamamos “reclutar sin organizar” pues creció el número de *trabajadores sindicalizados* sin el desarrollo de liderazgos y redes de comunicación y movilización. Desde la primera y segunda etapa de la campaña y hasta antes de la primera acción, no había registros que diferenciaron entre los afiliados que si participaban en acciones y los que no.

Gráfica 6 Crecimiento de la participación de los trabajadores Enero 2010 - Abril 2014<sup>430</sup>

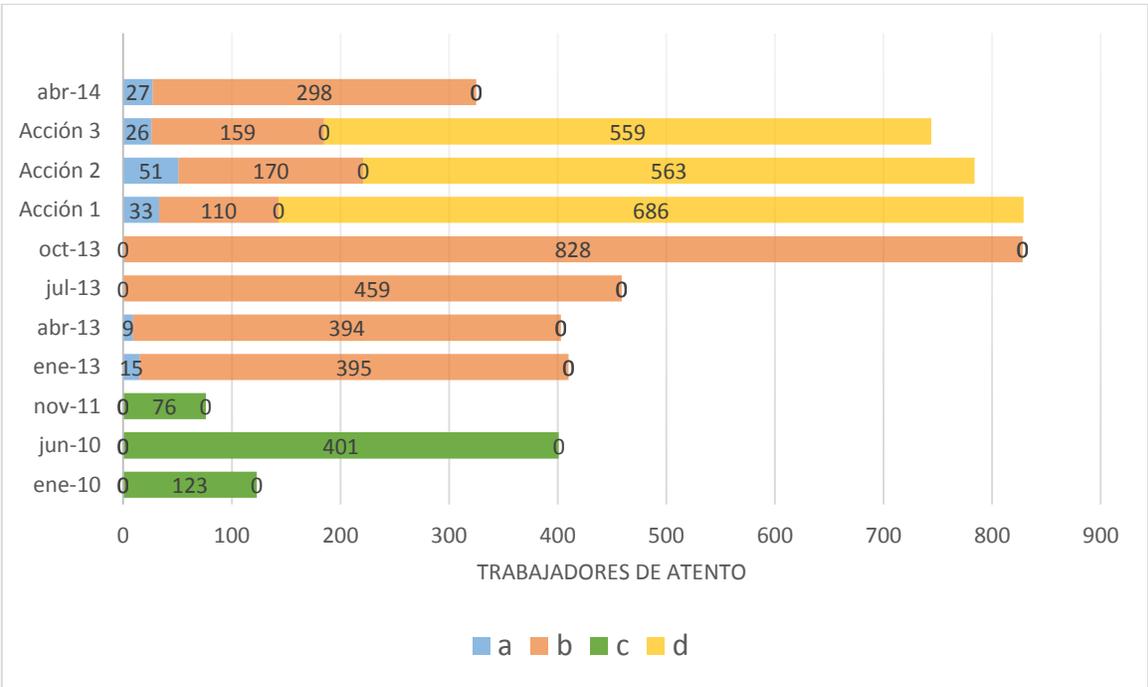


A partir de la Acción 1 dejan de coincidir el número y porcentaje de *trabajadores sindicalizados* con el número y porcentaje de *trabajadores organizados*. Gracias a esta medición, el STRM podía tener una idea clara de la participación real de los trabajadores de Atento pues se diferenciaba el compromiso “en el papel” (llenado de una afiliación) de la participación efectiva en las tácticas sindicales.

<sup>430</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 48 Niveles de participación de los trabajadores de Atento durante en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña.

La clasificación de los trabajadores de Atento también tuvo cambios importantes. Nosotros clasificamos a los trabajadores que participaron en la campaña entre enero y noviembre de 2010 como *simpatizantes* porque no estaban afiliados al STRM y no reclutaban a otros trabajadores. Sin embargo, a partir de enero de 2013 la campaña registra y documenta el desarrollo de liderazgos entre los trabajadores de Atento que se sumaron al STRM, es decir, por primera vez había trabajadores de Atento afiliados al STRM reclutando a otros trabajadores. Salvo los registros de abril del 2014, el resto de los reportes presenta datos completos y desglosados sobre la clasificación de los trabajadores de Atento.

Gráfica 7 Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento Enero 2010 – Abril 2014<sup>431</sup>



De entre la información presentada destaca el desarrollo de nuevos liderazgos durante el periodo de las tres acciones de finales de 2013 y el alto número de trabajadores que no participaron en las acciones a pesar de estar afiliados al STRM (*espectadores*). Aunque los niveles de participación todavía eran muy bajos, estaban por encima de lo alcanzado en otros periodos de la campaña.

<sup>431</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 48 Niveles de participación de los trabajadores de Atento durante en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña.

Esta etapa del tercer periodo de la campaña culmina tras la salida de David Alvarado del equipo de organización y no tras la celebración de un recuento sindical. Por esa razón, omitiremos este punto de nuestro análisis.

### **c) Grado de integración de las tácticas sindicales**

En el primer periodo de la campaña el STRM utilizó cuatro tácticas sindicales para lograr su objetivo mientras que en el segundo periodo utilizó solo tres; en esta primera etapa del tercer periodo de la campaña, el STRM utilizó siete, el mayor número hasta ahora: 1) focalización e investigación estratégicas, 2) contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo, 3) pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical, 4) centrarse en temas de relevancia en el centro de trabajo y en la comunidad, 5) poner en práctica tácticas de presión creativas y en escalada que involucren a los miembros en el centro de trabajo, 6) poner en marcha tácticas de presión externa que involucren a los miembros fuera del centro de trabajo, local, nacional e internacionalmente y, 7) prepararse para el primer contrato colectivo después de la elección.

Los trabajadores de Atento participaron activamente en la realización de contactos cara a cara, las pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical, la puesta en marcha de tácticas de presión al interior y al exterior de los centros de trabajo y en la preparación del primer contrato colectivo después de la elección. En esta etapa, no solo aumentó el número de tácticas utilizadas, sino que también hubo más participación de los trabajadores en ellas.

*Tabla 49 Grado de integración de las tácticas sindicales en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña<sup>432</sup>*

<b>Número de tácticas utilizadas (Total)</b>	<b>Número de tácticas clave utilizadas</b>	<b>Grado de integración entre las tácticas</b>
--	--	--

<sup>432</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 47 Tácticas sindicales utilizadas por el STRM en la primera etapa del tercer periodo de la campaña.

Primer periodo de la campaña	4	0	Nulo
Segundo periodo de la campaña	3	0	Nulo
Tercer periodo (primera etapa)	7	1	Bajo

Esta primera etapa del tercer periodo de la campaña se caracteriza por utilizar un *modelo de organización* cuyas tácticas sindicales tienen un grado de integración bajo. Al inicio de la primera acción del 2013 (llenado y envío de tarjetas postales) el STRM alcanzó un máximo de 829 *trabajadores sindicalizados* (13.04% de los trabajadores de Atento afiliados al STRM) y durante el “Sondeo Telefonista” participaron la mayor cantidad de trabajadores de Atento hasta esa fecha (3.48% de los trabajadores de Atento clasificados como *trabajadores organizados*).

Sin duda, la primera etapa de este tercer periodo representó un salto cuantitativo y cualitativo con respecto a los anteriores: un mayor número de tácticas sindicales utilizadas y con mayor grado de integración entre ellas fue acompañado de mayores niveles de *sindicalización* y de *organización*. Los dos primeros periodos de la campaña fueron coordinados por personas sin formación y práctica en el *modelo de organización* mientras que en este tercer periodo un organizador sindical profesional se hizo cargo de la campaña; los resultados hablan por sí mismos.

### **3.4 Tercer periodo: segunda etapa (junio 2014 – noviembre 2014)**

#### **3.4.1 Depuración de la lista de afiliados**

El periodo que inicia en mayo de 2014 y finaliza en noviembre el mismo año se caracteriza por la continuidad y la profundización en la aplicación del *modelo de*

*organización*. Hay un relevo en la coordinación pero este no representa cambios o rupturas sino un avance en la misma dirección. A diferencia de la transición entre un periodo y otro en las anteriores coordinaciones, en esta ocasión no hubo un periodo de espera o ajustes; tras la salida de Alvarado, el equipo de organizadores retomó de inmediato los trabajos de la campaña.

La primera gran tarea que enfrentó el equipo de organización, una vez que los tres organizadores principales asumieron la coordinación de la campaña, fue la depuración de todos los registros físicos y digitales de las afiliaciones de trabajadores de Atento que se sumaron al STRM. Es importante mencionar que gran parte de los organizadores sindicales que fueron separados del equipo en diciembre de 2013 enfocaron sus esfuerzos en el reclutamiento de nuevos afiliados y no en la organización, es decir, en el incremento numérico de los afiliados más que en el desarrollo de liderazgos y de redes de comunicación y movilización.

La depuración de los registros iniciada en mayo de 2014 respondía a la necesidad de replantear el trabajo organizativo a partir de las bases más realistas posibles; al final de la depuración, el equipo de organización debía conocer el número de trabajadores afiliados al STRM que todavía permanecían en la empresa y buscar la forma de involucrarlos en las tácticas sindicales. Es necesario mencionar que la depuración de los registros no fue un proceso meramente administrativo o de procesamiento de documentos. En lugar de eso, el equipo de organización emprendió un esfuerzo para profundizar la construcción de redes de movilización y comunicación al interior de los centros de trabajo. Un primer corte en el proceso de depuración arrojó los siguientes resultados en cuanto al número de trabajadores/as organizados en el STRM:

Tabla 50 Resultados del proceso de depuración junio de 2014<sup>433</sup>

	Líderes internos (evaluados como 1)	Afiliados (evaluados como 2)	Indecisos pero que participan en acciones (evaluados como 3)
30 de junio	35	686	93

El 7 de julio de 2014, el equipo de organización presentó un reporte para valorar el tamaño de la estructura sindical en caso de un recuento. El número de trabajadores afiliados (evaluados como “1” más los evaluados como “2”) fue calificado como el *voto duro* del STRM mientras que el número de *trabajadores organizados* (la suma de los evaluados como “1”, “2” y “3”) se consideró como el *voto potencial* del STRM.<sup>434</sup>

Tabla 51 Cifras presentadas por el equipo de organización 7 de julio de 2014<sup>435</sup>

Fecha	Total de Trabajadores <sup>436</sup>	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Indecisos (3)
30 de junio	6359	35	686	93
7 de julio		34	453 <sup>437</sup>	110

A la par del proceso de depuración de los listados de afiliaciones, el equipo de organización adoptó el esquema de trabajo final para los últimos cinco meses de campaña. Son dos los documentos indispensables para comprender la forma en la que el equipo de organización encaró esta fase final: por un lado, el documento “Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014”<sup>438</sup> detalla la estrategia

<sup>433</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Reporte de campaña al 30 de junio de 2014*, 4 p. Ver en anexo.

<sup>434</sup> Esto puede verse en: S/autor, *Reporte de campaña al 7 de julio de 2014*, p. 4. Ver en anexo.

<sup>435</sup> Elaboración propia con base en: *Ibid.*, 5 p. Ver en anexo.

<sup>436</sup> Esta cifra corresponde a las listas proporcionadas por Atento cerca del recuento sindical de noviembre de 2014. Utilizamos aquí la cifra real y no la estimada por el equipo de organización, para dar cuenta del alcance de las redes de comunicación y movilización. Con fines de comparación, utilizaremos este número de trabajadores como una constante desde enero de 2013 hasta noviembre de 2014.

<sup>437</sup> Aunque el reporte del 7 de julio de 2014 presenta una cifra de 487 afiliados, la cifra real es de 453 pues se contabilizaron dos veces los líderes internos, es decir, tanto como “1” como “2”.

<sup>438</sup> S/autor, *Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014*, s/fecha, 20 p. Ver en anexo

general, el plan de campaña, las tareas y responsabilidades concretas para cada involucrado, las expectativas del trabajo de organización, las acciones internas para construir el sindicato y la una descripción puntual de la primer acción en puerta para el mes de julio de 2014.

Por otro lado, el documento “*Responsabilidades semanales Julio 2014*”<sup>439</sup> detalla las responsabilidades operativas vinculadas con la evaluación periódica del trabajo de los organizadores sindicales y, sobre todo, de los avances en la construcción de redes de comunicación y movilización en todos los centros de trabajo. A continuación abordaremos a detalle cada uno de los documentos mencionados.

### **3.4.2 La estrategia integral de la campaña (junio 2014 – noviembre 2014)**

Una de las características que distingue el tercer periodo de la campaña (iniciado con la llegada de David Alvarado) de otros es la existencia de un plan integral de campaña que contempla la presión interna (creación de redes de comunicación y movilización y su puesta en marcha) y la presión externa (la movilización de los trabajadores y aliados para presionar a la empresa a través de sus relaciones clave). Además de existir, estos planes son explícitos, puntuales y conocidos por todos los involucrados en la campaña. En este sentido, la estrategia integral de la campaña para el último tramo de ésta recupera lo planteado por Alvarado en 2012 y también los alcances de la serie de tres acciones de finales de 2013.

#### **a) Estrategia**

---

<sup>439</sup> S/autor, *Responsabilidades semanales Julio 2014*, s/fecha, 6 p. Ver en anexo.

En cuanto al primer punto, el documento plantea tres objetivos estratégicos que condensamos en la siguiente tabla:

Tabla 52 Objetivos estratégicos<sup>440</sup>

<b>Objetivos estratégicos</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Tareas específicas</b>
<p>Objetivo 1</p> <p>Movilizar un número suficiente de trabajadores para poder ganar la elección (recuento sindical)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El equipo de organización se enfocará un 25% de su tiempo en reclutar nuevos afiliados y un 75% en organizar, es decir, en incrementar la participación de los afiliados existentes</li> <li>• Realización de acciones internas (una por mes) en torno a un Derecho Humano fundamental (relacionado con el pliego de peticiones de finales de 2013)</li> </ul>
<p>Objetivo 2</p> <p>Minar la imagen pública de Atento y posicionarla como una empresa que “da problemas” al gobierno de la ciudad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los objetivos directos, es decir, aquellas personas en la empresa que podrían resolver las demandas de los trabajadores</li> <li>• Identificar los objetivos indirectos, es decir, aquellas personas que pueden influenciar a los objetivos directos para que resuelvan las demandas de los trabajadores</li> <li>• Realización de acciones de presión externa en coordinación con las acciones internas en torno a un Derecho Humano. Estas acciones debían ser cada vez más intensas (escalar la presión hacia la empresa)</li> <li>• Publicación y distribución de un material con testimonios de los trabajadores sobre las violaciones a sus Derechos Humanos y como organizarse en un sindicato sería la clave para terminar con esa situación<sup>441</sup></li> </ul>
<p>Objetivo 3</p> <p>Convencer al Gobierno del Distrito Federal de que un</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionar a Patricia Mercado como la mediadora entre el STRM y Atento<sup>442</sup></li> <li>• Convertir las violaciones a los Derechos Humanos en Atento en un problema para el GDF</li> </ul>

<sup>440</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014*, s/fecha, *op. cit.*, p 2.

<sup>441</sup> Esta tarea específica no fue llevada a la práctica.

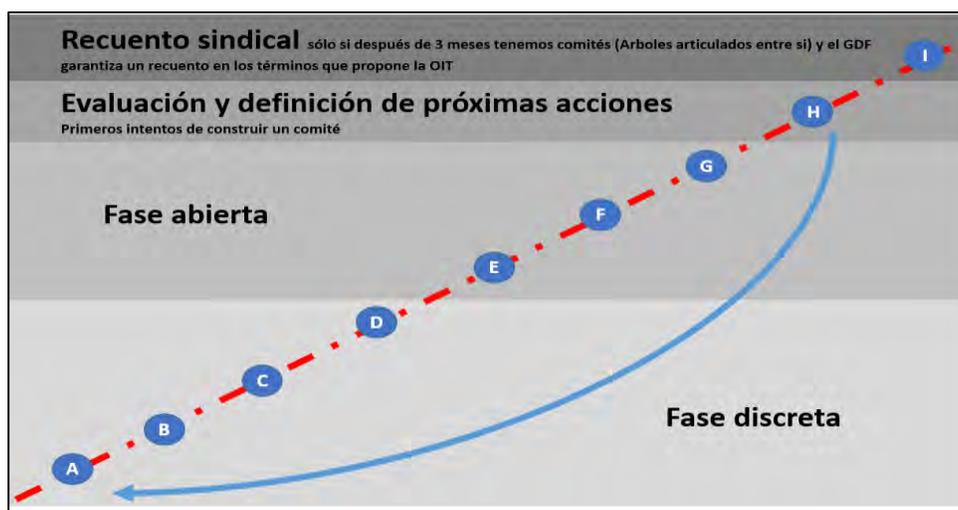
<sup>442</sup> Recordemos que, desde que asumió la titularidad de la STYFE, Patricia Mercado coincidió varias veces con el equipo de organización y se mostró interesada en abordar el tema de las violaciones a los derechos laborales en Atento.

<p>sindicato democrático en Atento es la “llave” para proteger los derechos humanos de los trabajadores jóvenes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulsar la Campaña por el Empleo Digno en Call Centers y hacer uso de otros instrumentos ya en marcha como la queja ante la OIT.</li> </ul>
---	---

## b) Plan de campaña

Al estilo de “la pecera”, el plan de campaña pretendió dar cuenta de una serie de etapas en el desarrollo de la estrategia a medida que se cumplieran los objetivos. A grandes rasgos, cada una de las acciones internas/externas en torno a un Derecho Humano fundamental (relacionado con el pliego de peticiones) debería pasar por una fase discreta y por una fase abierta. Al final de la acción, los organizadores y los líderes internos debían participar en la definición de la próxima acción. El recuento sindical solo sería posible cuando las redes de comunicación y movilización pudieran garantizar el número suficiente de votantes para ganar.

Esquema 18 Plan de campaña<sup>443</sup>



La fase discreta incluía la investigación (A), el reclutamiento de nuevos afiliados (B), las conversaciones cara a cara para agitar, educar y movilizar a los trabajadores a

<sup>443</sup> Tomado de: S/autor, *Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014*, op. cit., p 5.

través de los arbolitos o redes de comunicación (C) y la distribución de un material interno producto de la investigación en cuestión como herramienta complementaria de agitación (D).

Por otro lado, la fase abierta de cada una de las acciones en puerta comprendería la realización de acciones de presión internas y externas (E), una campaña de comunicación en redes sociales para hacer eco de lo sucedido en los centros (F) y un reporte de las violaciones de Atento a las leyes locales y nacionales (G).<sup>444</sup>

La evaluación y definición de las próximas acciones con la participación de los trabajadores (H) buscaba cubrir uno de los puntos débiles de la etapa anterior de la coordinación profesionalizada, esto es, la de integrar comités de líderes en lugar de contar con liderazgos dispersos. Según el equipo de organización, el recuento sindical (I) era viable “[...] solo si después de 3 meses tenemos comités (Árboles articulados entre sí) y si el GDF garantiza un recuento en los términos que propone la OIT.”<sup>445</sup>

### **c) Tareas y responsabilidades concretas**

Este rubro de la estrategia integral precisaba las tareas asignadas a cada uno de los miembros del equipo de organización. La siguiente tabla concentra la información al respecto:

*Tabla 53 Tareas y responsabilidades<sup>446</sup>*

<b>Investigación sobre el o los Derechos Humanos del mes</b>
<b>Responsable: Inés Montarcé</b>

<sup>444</sup> Al final esta acción no se llevó a la práctica.

<sup>445</sup> S/autor, *Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014*, op. cit., p 5.

<sup>446</sup> Elaboración propia con base en: *Ibíd.*, pp. 7-8.

### **Tareas**

- 1) Conocer las definiciones, instrumentos nacionales e internacionales que los contienen, así como las instituciones públicas nacionales e internacionales encargadas de velar por su cumplimiento.
- 2) Conocer las respuestas sindicales para velar por el respeto de estos Derechos Humanos en los centros de trabajo:
  - En los Contratos Colectivos de Trabajo del STRM
  - En otros sindicatos/CCTs en México
  - En otras empresas de Call Center
  - En la Carta de UNI para Telecentros o en las normas o estándares internacionales para este sector

### **Investigación sobre el o los Derechos Humanos del mes con enfoque de campaña de presión**

**Responsable: Elizabeth Calvillo**

#### **Tareas**

- Elaborar y ejecutar la estrategia de presión del mes
- Definir los objetivos directos (¿Quién en Atento toma decisiones que afectan el o los Derechos Humanos?)
- Definir los objetivos indirectos (¿Quién o quienes pueden hacer que los objetivos directos cambien de opinión o cuestionar su imagen públicamente?)
- Definir 3 acciones de al interior de los centros de trabajo (blanda, media, intensas)
- Definir por lo menos dos acciones de presión: una que mine la imagen pública de Atento y coloque a la empresa como un generador de problemas para el Gobierno del D.F. y otra que nos presente ante el GDF como la solución a los problemas que genera Atento
- Definir 5 propuestas de mensajes específicos que tengan que ver con el tema del mes para su publicación en redes sociales
- Vincular las nuevas acciones con las del cierre del 2013 (postales, encuesta, pliego de peticiones)

#### **Elaboración de materiales**

**Responsable: Eduardo Vargas**

### **Tareas**

Con los insumos de la investigación, elaborar 2 instrumentos:

- Uno para auxiliar las tareas de AGITACIÓN-EDUCACIÓN-MOVILIZACIÓN
- Un diagnóstico de la situación en Atento del Derecho Humano del mes que acompañar la acción de presión dirigida a posicionarnos ante el GDF como la solución a los problemas que genera Atento
- Elaborar los materiales específicos que requieran las acciones internas

### **Elaboración de reportes semanales para Francisco Hernández Juárez**

**Responsable: Eduardo Vargas y Juan Sánchez**

### **Tareas**

- Elaborar el informe semanal del estado de la campaña

### **Actualización de la base de datos**

**Responsable: Carlos Cruz y Juan Sánchez (compiladores de información general) y todos los organizadores (compiladores de la información del centro del que son responsables y de sus arbolitos)**

### **Tareas**

- Actualizar las altas, bajas, y cambios en las afiliaciones en la base general
- Actualizar la información de las visitas domiciliarias en la base de visitas

### **Presupuesto y logística**

**Responsable: Juan Sánchez**

### **Tareas**

- Presentar las solicitudes de pagos
- Solicitar los insumos necesarios para las actividades del equipo de organización

### **Verano sindical**

**Responsable: Nadia de Jesús**

### **Tareas**

- Coordinar las actividades del verano sindical

### **Manejo de redes sociales**

**Responsable: Moisés Mitelhouse (junio) Eduardo Vargas (julio-octubre) Alejandro Uribe (noviembre)**

### **Tareas**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación y publicación de contenidos en las redes sociales con los insumos de la investigación</li> <li>- Seguimiento y respuesta de las comunicaciones iniciadas</li> <li>- Vinculación de nuestros temas con las tendencias</li> </ul>
<b>Reclutamiento</b> <b>Responsable: Todos los organizadores</b> <b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutar nuevos trabajador@s de áreas en donde el sindicato tuviera poca presencia o poca información</li> <li>- Presentar una propuesta para acudir en 3 horarios distintos en su centro de trabajo</li> </ul>
<b>Acciones al interior de los centros de trabajo</b> <b>Responsable: Todos los organizadores</b> <b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agitar – Organizar – Movilizar en torno a la defensa del Derecho Humano del mes</li> <li>- Involucrar a los arbolitos en las acciones blandas, medias o intensas</li> <li>- Obtener insumos para el Diagnóstico del problema de Derechos Humanos (testimonios, datos, aportaciones y sugerencias de l@s trabajador@s)</li> </ul>
<b>Presentar el informe final de las acciones del mes</b> <b>Responsable: Todos los organizadores</b> <b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obtener los resultados del informe final de las acciones</li> <li>- ¿Quiénes participaron en la acción? (Con base en los arbolitos)</li> <li>- ¿Cuál es el resultado de la información que se obtuvo?</li> <li>- ¿Qué tema es el que los trabajadores proponen para el siguiente mes? (Vinculado también con el pliego de peticiones)</li> <li>- Los demás puntos que se definan en su momento</li> </ul>

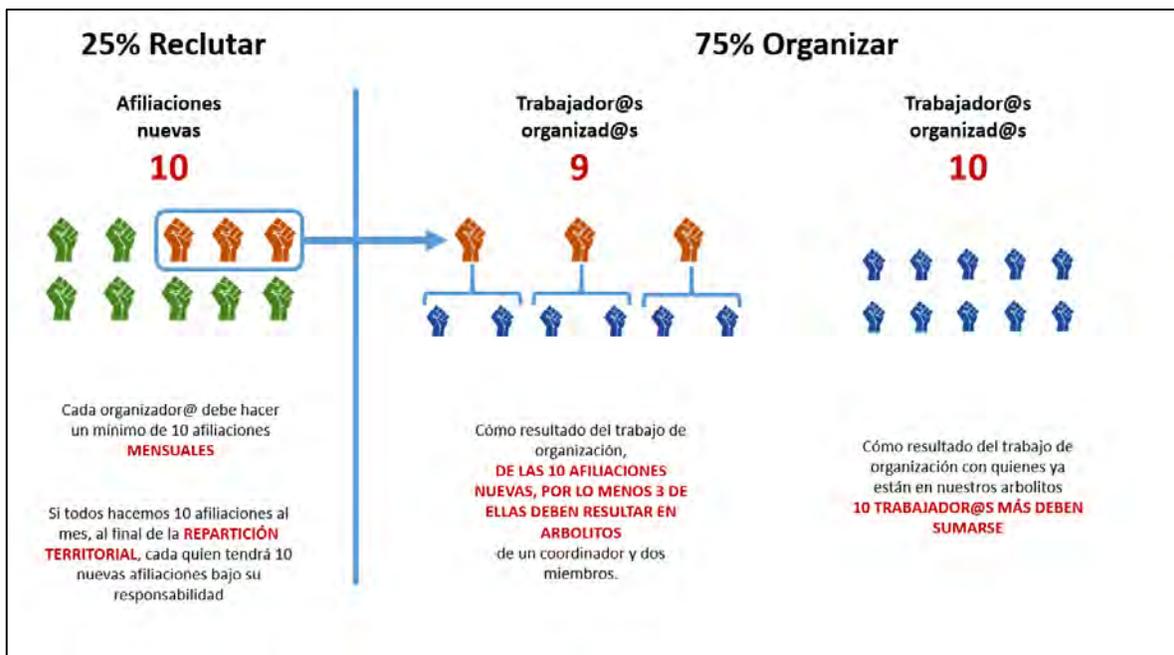
En el documento “Estrategia integral de Campaña de Sindicalización Atento 2014” también se incluye un calendario que pone fecha de inicio y fin a cada una de las tareas y responsabilidades. Sin embargo, en el desarrollo de las tareas habría algunos ajustes que extenderían el tiempo necesario para cumplir con las mismas.

Por ejemplo, en el plan original, la acción número 1 sería en las dos últimas semanas de junio y en realidad sucedió hasta el 22 de julio.<sup>447</sup>

#### d) Expectativas del trabajo de organización

Este es el apartado de la estrategia que puntualiza la forma en que el equipo de organizadores distribuiría su tiempo entre reclutar (25%) y organizar (75%). A continuación reproducimos el esquema que aterriza este principio:

Esquema 19 Expectativas de organización<sup>448</sup>



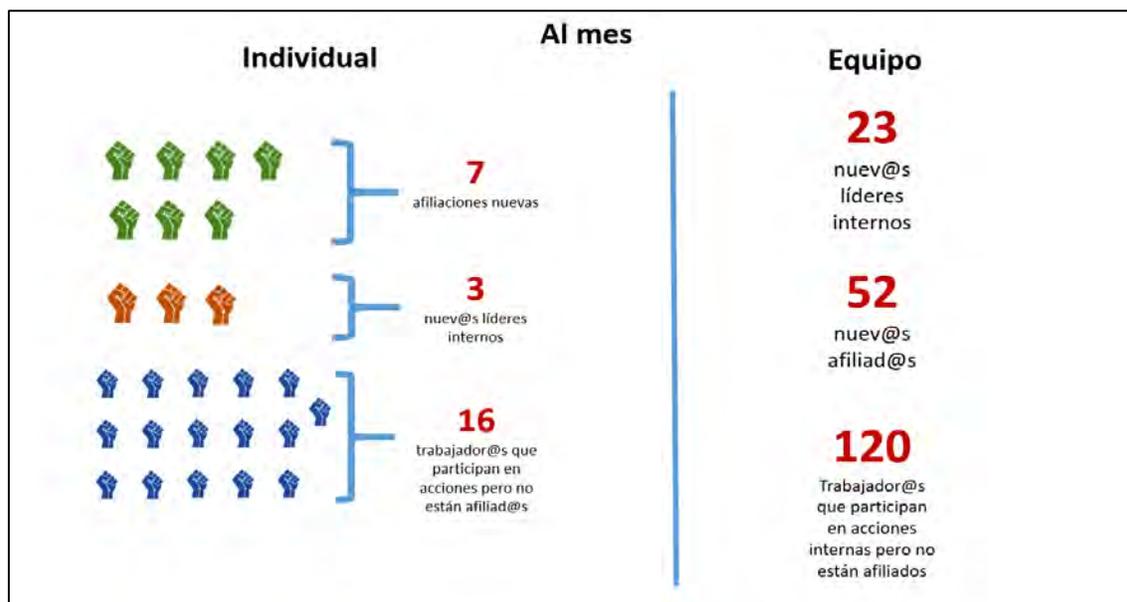
En el esquema propuesto por Vargas, cada miembro del equipo de organización sería responsable de reclutar a 10 nuevos afiliados por la vía del contacto inicial. De estos 10 nuevos trabajadores afiliados, el objetivo era lograr que tres de ellos (el 30%) se comprometieran a realizar distintas tareas para construir el sindicato; la más importante de ellas sería la de comprometerse a involucrar a por lo menos dos de sus compañeros en las acciones internas/externas que estaban por venir. Por

<sup>447</sup> El cronograma de actividades puede consultarse en: *Ibíd.*, p. 9.

<sup>448</sup> Tomado de: *Ibíd.*, p. 11.

otro lado, cada organizador debía lograr (junto con los líderes internos) que 10 nuevos trabajadores se sumaran a las redes de comunicación y movilización (tanto evaluados como “2” como los evaluados como “3”).

Esquema 20 Resultados mensuales<sup>449</sup>



Al final del mes, cada organizador debía ser capaz de reclutar a 10 nuevos afiliados; de estos, por lo menos tres deberían desarrollarse como líderes internos y los otros siete deberían ser integrados a alguna red de comunicación y movilización. Como resultado del desarrollo de las mismas redes, la expectativa era que pudieran involucrarse en las acciones al menos 16 nuevos trabajadores aunque no estuvieran afiliados al sindicato. Debido a que Fátima Brindis era organizadora de medio tiempo, en la expectativa de resultados del equipo se realizó con la sumatoria del trabajo de 7.5 organizadores (Elizabeth Calvillo, Nadia de Jesús, Silvia Monzón, Carlos Cruz, Juan Sánchez, Pedro Godínez, Eduardo Vargas y Fátima Brindis). En un mes de trabajo, el equipo de organización debía sumar 23 nuevos líderes

<sup>449</sup> Tomado de: *Ibid.*, p. 12.

internos (evaluados como “1”), 52 nuevos afiliados (evaluados como “2”) y 120 indecisos pero que participan en acciones (evaluados como “3”).<sup>450</sup>

Tabla 54 Simulación de las expectativas de organización<sup>451</sup>

Fecha	Total de Trabajadores	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Indecisos (3)
7 de julio	6359	34	453 <sup>452</sup>	110
7 de agosto	6359	57	505	230

La apuesta de las expectativas de organización era arriesgada pues la pretensión era que en un mes incrementara el número de líderes internos casi al doble y que como consecuencia de esto se redujera también la proporción entre el número de trabajadores afiliados y los líderes internos.

#### e) Acciones para construir el sindicato

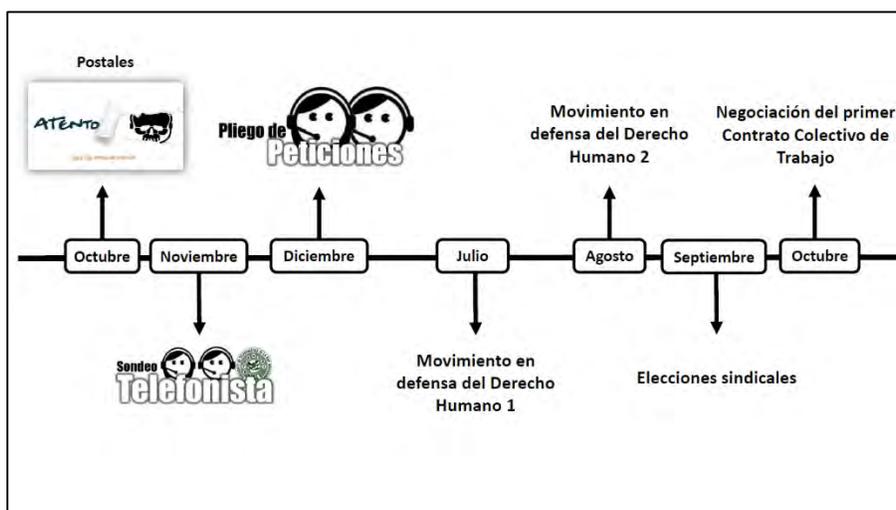
Las acciones internas fueron acontecimientos que pusieron a prueba las redes de comunicación y movilización. Por esa razón, a lo largo de los meses de octubre de 2013 a enero de 2014, el equipo de organización pudo “medir” el tamaño de las redes que ya no solo incluían a trabajadores afiliados, sino que incorporaron a trabajadores que no lo estaban (indecisos en la clasificación utilizada por el equipo de organización o *simpatizantes* en la de nuestra investigación).

<sup>450</sup> Con este mismo razonamiento se incluyó una tabla de expectativas del trabajo de organización en los reportes semanales para Francisco Hernández Juárez. Puede verse por ejemplo en: S/autor, *Reporte de campaña al 7 de julio de 2014, op. cit.*, p 2.

<sup>451</sup> *Ibid.*, p. 2.

<sup>452</sup> Aunque el reporte del 7 de julio de 2014 presenta una cifra de 487 afiliados, la cifra real es de 453 pues se contabilizaron dos veces los líderes internos, es decir, tanto como “1” como “2”.

Esquema 21 Primer ruta de acciones (Junio 2014)<sup>453</sup>



En la “Estrategia Integral Campaña de Sindicalización 2014” estaban planteadas dos acciones internas; una para el mes de julio y una para el mes de agosto. En este escenario, el equipo de organización esperaba que el recuento sindical se celebrara en el mes de septiembre. Una vez que la Sección 187 del STRM tuviera el reconocimiento como el sindicato mayoritario, las negociaciones del primer contrato colectivo de trabajo iniciarían en el mes de octubre.

Para poder entender la lógica de las acciones propuestas, es necesario remitirse al Esquema 18 Plan de campaña y a la explicación de sus fases. Cada una de las acciones internas sería resultado de todo un proceso que iniciaría con la investigación y culminaría con la evaluación de la acción en cuestión y la definición de la próxima. El esquema que presentaba las acciones a lo largo de una línea del tiempo estaba acompañado por una breve descripción de las acciones en cuestión. A continuación presentamos la información que describe las acciones:

<sup>453</sup> Tomado de: S/autor, *Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014*, s/fecha, op. cit., p. 14.

Tabla 55 Descripción de las acciones (2014)<sup>454</sup>

Acción	Descripción y objetivos
Movimiento en defensa del Derecho Humano 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agitar, educar, y movilizar en torno a la defensa de un derecho humano (relacionado con el trabajo y vinculado al contenido del pliego de peticiones).</li> <li>• Conocer la opinión y propuestas de los trabajadores respecto a la mejor forma de incluir la protección del Derecho Humano en el futuro Contrato Colectivo de Trabajo</li> <li>• Comenzar la integración de comités por campaña y centro de trabajo</li> </ul>
Movimiento en defensa del Derecho Humano 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agitar, educar, y movilizar en torno a la defensa de un derecho humano (relacionado con el trabajo y vinculado al contenido del pliego de peticiones).</li> <li>• Conocer la opinión y propuestas de los trabajadores respecto a la mejor forma de incluir la protección del Derecho Humano en nuestro futuro Contrato Colectivo de Trabajo</li> <li>• Integrar a los comités de todos los centros para elegir representantes dispuestos a asumir públicamente su pertenencia al sindicato</li> </ul>
Elecciones sindicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar que la Sección 187 del STRM tiene el apoyo de la mayoría</li> </ul>
Negociación del primer Contrato Colectivo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar una comisión de trabajadores de todos los centros para que negocien el primer CCT. La idea es que este primer CCT incluya las demandas y propuestas recopiladas en todas las acciones pasadas</li> </ul>

Puede apreciarse en el cuadro anterior que las acciones no solo buscaban la participación de los trabajadores en la defensa de un Derecho Humano fundamental relacionado con sus condiciones de trabajo, también tenían como propósito la construcción del futuro Contrato Colectivo de Trabajo, por un lado, y por otro la de integrar comités de trabajadores (líderes internos) en todos los centros de trabajo además de un comité central y una comisión negociadora del primer contrato colectivo. Estos dos últimos objetivos implicaban el abandono del anonimato por

<sup>454</sup> Tomado de: *Ibíd.*, p. 15.

parte de los líderes internos que decidieran participar en el comité central y en la comisión negociadora; por esa razón, su realización dependía del avance del proceso de organización y del éxito de las acciones internas.

## f) Descripción de la Acción 1

Aunque faltaban detalles por definir, equipo de organización presentó un primer borrador con la descripción de la acción 1, los objetivos, las fases, la vinculación con las acciones del 2013 y, finalmente, un calendario con los plazos a cumplir. Para abordar la descripción de la acción 1, sus objetivos y fases, presentamos la siguiente tabla:

Tabla 56 Acción 1 Movimiento en defensa del salario<sup>455</sup>

<b>Descripción de la acción</b>	
Definición	Consiste en agitar, organizar y movilizar en torno a la defensa del Derecho Humano al salario y su influencia directa en las condiciones de vida de los trabajadores
Objetivos	<p>Avanzar en el cumplimiento de los tres objetivos estratégicos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Movilizar un número suficiente de trabajadores para poder ganar la elección (recuento sindical)<sup>456</sup></li> <li>2) Minar la imagen pública de Atento y posicionarla como una empresa que “da problemas” al gobierno de la ciudad</li> <li>3) Convencer al Gobierno del Distrito Federal de que un sindicato democrático en Atento es la “llave” para proteger los derechos humanos de los trabajadores jóvenes</li> </ol> <p>Objetivos específicos:</p>

<sup>455</sup> Elaboración propia con base en: *Ibid.*, pp. 17-20.

<sup>456</sup> Sobre este objetivo el documento señala que: “Recordemos que el objetivo 1 es Movilizar un número suficiente de trabajador@s para ganar la elección. Sin embargo, ese es sólo un paso hacia el reconocimiento de nuestro sindicato y a la negociación y firma de un Contrato Colectivo de Trabajo. Esta acción nos permite avanzar en ambos sentidos: reclutamos y movilizamos a la vez (sic) que le damos contenido a nuestras demandas.” *Ibid.*, p. 17.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Hacer un contraste entre las ganancias de Atento, los ingresos de los altos directivos y mandos medios y el ingreso que necesita un trabajador para poder comer.</li> <li>b) En cada campaña/centro se elegirá el o los derechos a defender el siguiente mes</li> </ul>
Fases	<p>Reclutamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) A través del contacto inicial: del 2 al 7 de junio</li> <li>b) A través de los arbolitos (redes de comunicación y movilización): del 16 de junio al 1 de julio</li> </ul> <p>Agitación-Educación-Evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Del 16 de junio al 1 de julio</li> </ul> <p>Definición de las acciones internas y externas a realizarse en cada centro de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d) 2 de julio</li> </ul> <p>Visitas a los líderes internos para preparar las acciones y definir el derecho humano a defender el próximo mes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e) 3 al 8 de julio</li> </ul> <p>Acciones internas y externas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f) 9 y 10 de julio</li> </ul>

Puede verse que el reclutamiento de nuevos afiliados iniciaría, en el plan original, el 2 de junio. Según el plan de campaña, antes del reclutamiento debía iniciar la investigación estratégica tanto para dar contenido a los materiales de difusión como para identificar los blancos a presionar mediante las acciones externas. El final de la Acción 1 estaba contemplado para el 10 de julio de 2014.

Finalmente, la vinculación con las acciones del último tramo de 2013 queda de manifiesto con el siguiente esquema incluido en el documento que hemos ocupado como referencia hasta ahora:



En esencia, la primera acción del 2014 “movimiento en defensa del salario” tenía un vínculo directo con la petición número 1 del pliego de peticiones y con el punto 1 de la Campaña por el Empleo Digno en Call Centers. Más adelante, cuando abordemos el desarrollo de la primera acción, entraremos en detalles de la forma en que se tocó el tema en los materiales utilizados durante la acción.

### 3.4.3 Responsabilidades semanales (junio-noviembre 2014)

El documento “Responsabilidades semanales Julio 2014” incluye una descripción detallada de las responsabilidades de todo el equipo de organización para el tramo final de la campaña. En específico, las responsabilidades tienen que ver con reportes del trabajo del equipo de organización. Estos reportes son los que van a permitir medir el avance del trabajo de organización de manera detallada (a nivel global, por centro de trabajo, por campañas). A continuación explicaremos cada uno de los reportes incluidos en el documento:<sup>458</sup>

<sup>457</sup> Tomado de: *Ibid.*, p. 19.

<sup>458</sup> Los formatos fueron distribuidos entre todos los miembros del equipo de organización. Así queda asentado en: Lalo Vargas “Arbolitos y Tablas de centros de trabajo (versión para imprimir)”, [en línea], 31 de mayo de

## a) Arbolitos y resultados numéricos de las visitas domiciliarias

En primer lugar, el reporte de arbolitos tiene el propósito de conocer a detalle las características de las redes de comunicación y movilización. Aquí hay dos tipos de integrantes de los arbolitos: el primero es el *coordinador del árbol o líder interno* (trabajador evaluado como “1”) quien además es la persona que ha logrado involucrar al resto de los miembros del arbolito; el segundo tipo de integrante de los arbolitos es el *miembro* (trabajador evaluado como “2” o como “3”). El siguiente esquema reproduce el formato de los arbolitos:

Esquema 23 Formato arbolitos<sup>459</sup>

Organizador/a: Eduardo Vargas Escobar							
Datos de coordinador/a							
Nombre	Centro	Campaña	Piso	Teléfono	Afiliado	Evaluación	
Eva Jardón Aguilar	Yucatán	Natura	4	5555713619 / 57674761	Si	2	
Datos de miembros							
Nombre	Centro	Campaña	Piso	Teléfono	Afiliado	Evaluación	Confirmado/Promesa
Guadalupe Patricia González Burgos	Yucatán	Natura	4		no		confirmado
Ivonne Nuñez Escobar	Yucatán	Natura	4	5527488591 / 63041557	si		confirmado
Leticia Grande	Yucatán	Natura	4		no		confirmado
Virginia Hernández	Yucatán	Natura	4		no		confirmado
Arelit	Yucatán	Natura	4		no		confirmado
Alejandro I. Truján	Yucatán	Natura	4		si	2	confirmado
Karen Fernandez	Yucatán	Natura	4		si	2	confirmado

Además de los datos relevantes sobre la red de comunicación y movilización, el formato incluyó un espacio para colocar el nombre del organizador responsable de dar seguimiento a la red. Para poder tener una idea clara del estado del seguimiento, se estableció un sistema de tres colores para los arbolitos: si el organizador había conversado con el líder interno por lo menos una vez en los últimos 15 días, la celda con el nombre del organizador y la pestaña correspondiente se coloreaban de verde; si el organizador no había conversado con el líder interno en los últimos 15 días, el color cambiaba a amarillo; y si el líder interno había sido despedido o había dejado de hacerse cargo del árbol, el color cambiaba a rojo.

2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 26 de junio de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>459</sup> Tomado de: S/autor, *Responsabilidades semanales Julio 2014*, op. cit., p. 2.

En segundo lugar, el reporte numérico de las visitas domiciliarias pretendió dar cuenta del trabajo realizado por cada organizador para construir o fortalecer las redes de comunicación y movilización. Este formato consistió en una tabla simple que contenía la información de las citas y visitas intentadas, las citas y visitas exitosas, las promesas de nuevos miembros de arbolitos para la próxima semana, los nuevos miembros de arbolitos confirmados, el número de trabajadores que eran sujetos de ser visitados (domicilios confirmados dentro del área geográfica correspondiente a cada organizador) y el número de trabajadores por visitar (domicilios sin confirmar dentro del área geográfica correspondiente a cada organizador). A continuación reproducimos dicho formato:

*Tabla 57 Formato reporte de visitas domiciliarias (2014)<sup>460</sup>*

Organizador	Citas intentadas	Visitas intentadas	Citas exitosas	Visitas exitosas	Nuevos miembros (promesa)	Nuevos miembros (confirmados)	Visitables	Por depurar

Si los relacionamos con las expectativas de organización, el formato de arbolitos y el de las visitas domiciliarias servirán para evaluar el resultado del 75% del trabajo de los organizadores, es decir, el trabajo encaminado a fortalecer y hacer crecer las redes.

**b) Tabla de centro de trabajo**

La tabla de centro de trabajo detalla los números de la campaña por área y centro de trabajo. A continuación, reproducimos el formato mencionado:

---

<sup>460</sup> Tomado de: *Ibid.*, p. 2.

Tabla 58 Tabla de centro de trabajo (2014)<sup>461</sup>

Organizador/a: Eduardo Vargas Escobar

Centro: Yucatán

Fecha de actualización: 3 julio 2014

Total de Trabajador@s: 552

Piso	Campaña	Trabajadores en el piso	Afiliados (Sin contar coordinadores de árbol)	Coordinador/a de árbol (Antes llamados líderes)	En arboles pero no afiliados	% Afiliados	%Organizados	¿Quién tiene seguimientos en ese piso?
8	AEGON	40	8	0	0	20%	20%	PG, Nadia, Juan, Fátima
	Alto Valor	1	1	0	0	100%	100%	Carlos
2	Manhattan	25	1	0	0	4%	4%	
10	Mejor Compra	22	2	1	0	14%	14%	
2	Mejor Compra TV	56	3	0	0	5%	5%	PG
5	Metlife	20	4	0	0	20%	20%	Carro, Juan
10	Sony	10	1	0	0	10%	10%	
3	Telcel	50	0	0	0	0%	0%	
	Upsell	14	14	0	0	100%	100%	Carlos/Juan/Silvia
	Ventas	1	1	0	0	100%	100%	Carlos
10	Verifone	15	3	0	0	20%	20%	Carlos
3	Volaris	12	2	1	9	25%	100%	PG, Silvia, Eli
		<b>266</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	16%	19%	

En primer lugar, el formato presenta el número de trabajadores por campaña o servicio; en segundo lugar, el número de trabajadores en esa área de trabajo; en tercer lugar, el número de afiliados (evaluados como “2”); en cuarto lugar, el número de líderes internos (evaluados como “1”); en quinto lugar, el número de indecisos que forman parte de un arbolito (evaluados como “3”); en sexto lugar, el porcentaje de afiliados (suma de “1” y “2”) con respecto al número de trabajadores del área en cuestión; en séptimo lugar, el porcentaje de trabajadores organizados (suma de “1”, “2” y “3”) con respecto al número de trabajadores del área en cuestión; y, por último, los organizadores con seguimientos en esa área de trabajo.

<sup>461</sup> Tomado de: *Ibid.*, p. 5.

Por último, debemos señalar que en el documento “Responsabilidades semanales Julio 2014” existían dos formatos más. Sin embargo, estos formatos no fueron utilizados de manera sistemática por el equipo de organización además de que dan cuenta de cambios en algún área específica de los centros de trabajo y de asuntos puntuales en las visitas domiciliarias. Estos formatos pueden consultarse en el documento original.<sup>462</sup>

### c) Asignación de responsables por centro de trabajo

Es necesario señalar que la estructura de responsables por centro de trabajo se mantuvo con relación al periodo anterior salvo por una diferencia: el responsable del centro de trabajo era el encargado de tomar decisiones a nivel general sobre la estrategia puntual del centro de trabajo pero no tenía exclusividad sobre los seguimientos de trabajadores en su centro. En otras palabras, todos los organizadores eran responsables de impulsar el desarrollo de estructuras de comunicación y movilización en todos los centros de trabajo y el responsable de cada centro en cuestión era el encargado de recopilar y sistematizar la información de su centro para presentarla en el formato correspondiente (Tabla de centro) y, en su caso, tomar decisiones respecto a cuestiones específicas (días en los que se realiza el reclutamiento, detalles sobre acciones internas, etc.). La asignación de responsabilidades quedó como sigue

Tabla 59 Asignación de responsables por centro de trabajo (2014)<sup>463</sup>

Centro	Número de trabajadores <sup>464</sup>	Responsable	Corresponsable
Aeropuerto	817	Juan Sánchez	Silvia Monzón Fátima Brindis

<sup>462</sup> *Ibid.*, 5 p.

<sup>463</sup> Elaboración propia.

<sup>464</sup> Esta cifra corresponde a las listas proporcionadas por Atento cerca del recuento sindical de noviembre de 2014. Utilizamos aquí la cifra real y no la estimada por el equipo de organización, para dar cuenta del alcance de las redes de comunicación y movilización.

Dinamarca	1027	Elizabeth Calvillo	Ninguno
Puebla	1115	Nadia de Jesús	Ninguno
Roma	878	Pedro Godínez	Ninguno
Sevilla	1431	Carlos Cruz	Ninguno
Yucatán	1020	Eduardo Vargas	Ninguno
Santa Fe	71	Eduardo Vargas	Ninguno

### 3.4.4 Acción 1 – Movimiento en defensa del salario

Una vez concluido el proceso de depuración y la elaboración de la estrategia para el cierre de la campaña, el equipo de organización comenzó los trabajos de preparación del “Movimiento en defensa del salario”. Vale la pena mencionar que el equipo de organización contó con el apoyo de jóvenes estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM que participaron en el “Verano sindical 2014”;<sup>465</sup> entre los participantes estaban María Fernanda López, Evelin Antonio, Liliana Espinoza, Liliana Nieto, Saraí Olvera, Alan Ramírez y de nueva cuenta Alberto Trejo, Abraham González y Casandra y Giovanna Ávalos.

La primera ronda de visitas domiciliarias en esta nueva etapa inició el 17 de junio de 2014 según la distribución geográfica heredada del periodo de David Alvarado.<sup>466</sup> El foco de las visitas domiciliarias fueron los 63 nuevos afiliados reclutados entre el 1 y 15 de junio de 2014.<sup>467</sup> En esta ronda de visitas, el equipo de organización ya trabajaba bajo los lineamientos de la estrategia integral de la campaña.

<sup>465</sup> Puede consultarse el programa del verano sindical en: *S/autor, Programa de verano sindical 2014, s/fecha, 1 p.* Ver en anexo.

<sup>466</sup> Lalo Vargas “Visitas domiciliarias (versión para imprimir)”, [en línea], 17 de junio de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)

<sup>467</sup> Se trata solo de los afiliados que colocaron una dirección completa en su hoja de afiliación. La suma de afiliados puede verse en: Lalo Vargas “Visitas domiciliarias (versión para imprimir)”, [en línea], 17 de junio de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

A la par de las visitas domiciliarias, Inés Montarcé entregó la investigación del salario como Derecho Humano. Esta investigación fue la base para la elaboración de un pequeño material de apoyo en una segunda ronda de visitas domiciliarias. La idea era que el material presentara de manera gráfica las implicaciones más importantes del salario como Derecho Humano y como una de las peticiones incluidas en el pliego de 2013.

Ilustración 16 Con nuestros derechos no se juega (extracto, 2014)<sup>468</sup>



**Con nuestros derechos**  
**¡No se juega!**



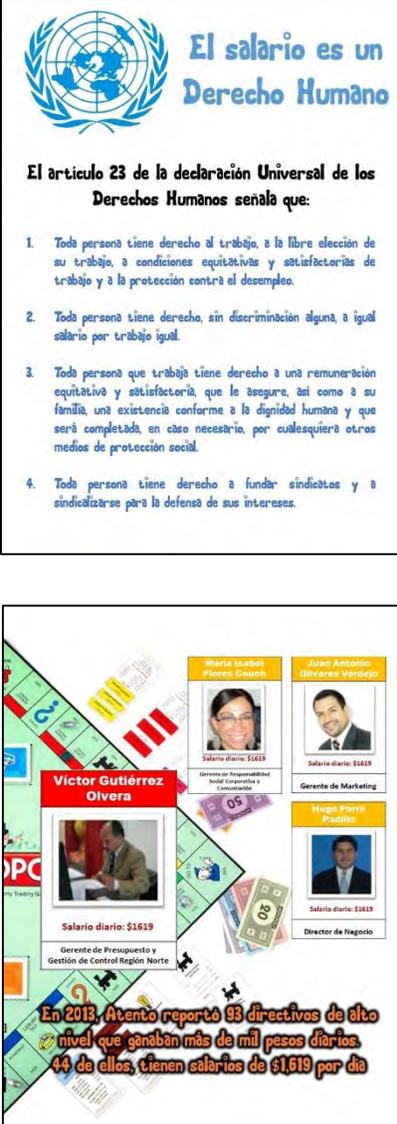
**El salario es un Derecho Humano**

**El artículo 23 de la declaración Universal de los Derechos Humanos señala que:**

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

 <b>Miguel Matey Marañón</b> Salario diario: \$1619 Director de Atención Región Norte América	 <b>Alma Alicia Aguilar Lemus</b> Salario diario: \$1619 Directora de Recursos Humanos
 <b>Mónica Páez Paracelli</b> Salario diario: \$1619 Gerente de Negocio	 <b>Hilda Georgina Barajas Pérez</b> Salario diario: \$1619 Gerente de Desarrollo Organizacional
 <b>Flor de María Susannavar Citan</b> Salario diario: \$1619 Gerente de Formación Técnica	 <b>Julio Ordóñez Núñez</b> Salario diario: \$1619 Gerente de Calidad y Procesos

Búscalos en: 



**En 2013, Atento reportó 93 directivos de alto nivel que ganaban más de mil pesos diarios. 44 de ellos, tienen salarios de \$1.619 por día**

<sup>468</sup> El material completo puede consultarse en: S/autor, *Con nuestros derechos no se juega*, s/fecha, 16 p. Ver en anexo.

El material mencionado iniciaba con una descripción de los preceptos que sustentan la afirmación de que el salario es un Derecho Humano además de señalar las autoridades responsables de velar por su protección. A continuación, el material presenta cifras de las ganancias de la empresa y de los altos salarios de los directivos y mandos medios. En las páginas finales se incluyó también una comparativa entre las condiciones de trabajo de Tecmarketing, empresa de call center cuyos trabajadores están afiliados al STRM (donde ya existe negociación colectiva y contratación colectiva auténticas) y Atento. Finalmente, el propósito de este material auxiliar era concretar un plan de acción entre el organizador y el trabajador en cuestión para desarrollar una red de comunicación y movilización en su área de trabajo.

Esta segunda ronda de visitas se prolongó hasta el 10 de julio de 2014.<sup>469</sup> Por esa razón, las acciones internas y externas fueron programadas para el 22 de julio. Mientras llegaba el día de las acciones, el equipo de organización realizó nuevas jornadas de reclutamiento de afiliados a las puertas de los centros de trabajo entre el 7 y el 10 de julio. En esas jornadas de reclutamiento, la empresa instrumentó operativos de vigilancia de las actividades del equipo de organización. Los facilitadores sindicales del sindicato de protección patronal cumplieron labores policíacas al grado de tomar videos y fotos de los organizadores. En un caso, en el centro de Aeropuerto, uno de los facilitadores estuvo a punto de ser detenido por la policía tras la denuncia de acoso por parte del equipo de organizadores; para evitar la detención del facilitador sindical, personal de vigilancia y de recursos humanos permitió el ingreso del agresor a las instalaciones de la empresa.<sup>470</sup> Las jornadas de reclutamiento resultaron en 19 nuevos trabajadores afiliados al STRM.

---

<sup>469</sup> Lalo Vargas "Ajuste del Calendario Acción 1 (versión para imprimir)", [en línea], 2 de julio de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)

<sup>470</sup> El relato completo de lo acontecido puede consultarse en: Eduardo Vargas Escobar, *Denuncia de hechos*, 10 de julio de 2014, 3 p. Ver en anexo.

Como parte de la preparación rumbo a las acciones del día 22, el equipo de organización convocó a una reunión de líderes internos el 12 de julio. Esta reunión se llevó a cabo en las instalaciones del STRM y tuvo como objetivo central la priorización de los problemas en el trabajo, la definición de objetivos de participación y la elaboración de un plan para la acción “movimiento en defensa del salario”.<sup>471</sup>

No existe registro del número de líderes internos que asistieron a la reunión. Sin embargo, si podemos dar cuenta de las decisiones que se tomaron en aquella reunión. En el “Reporte de campaña al 21 de julio de 2014” están incluidos los pormenores de las acciones; los presentamos en la siguiente tabla:

*Tabla 60 Acción 1 Movimiento en defensa del salario actualizado con aportaciones de los líderes internos (2014)<sup>472</sup>*

<b>Descripción de la acción</b>	
Definición	<p>Consiste en agitar, organizar y movilizar en torno a la defensa del Derecho Humano al salario y su influencia directa en las condiciones de vida de I@s trabajador@s</p> <p>Acciones internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pega de stickers</li> <li>b) Distribución de folletos</li> </ul> <p>Acciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Entrega de cartas a directivos de Natura, Metlife, Bancomer y Movistar</li> </ul>
Objetivos	<p>Acciones internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Que la empresa reciba el mensaje de las peticiones en torno al salario</li> <li>b) Que la empresa “note” la presencia de los afiliados en todos los centros de trabajo pero que no sepa quién es parte del sindicato</li> <li>c) Evaluar si los afiliados están dispuestos a hacer algo más visible el próximo mes</li> </ul> <p>Acciones externas:</p>

<sup>471</sup> S/autor, *Láminas para reunión con líderes internos*, s/fecha, 6 p. Ver en anexo.

<sup>472</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Reporte de Campaña al 21 de julio de 2014*, 5 p. Ver en anexo.

	<p>a) Que los clientes de Atento le soliciten atender la petición de los trabajadores por un empleo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer.</p> <p>b) Si los clientes de Atento atienden la petición de los trabajadores, es un punto de presión para la empresa de call center</p> <p>c) Si los clientes de Atento no atienden la petición de los trabajadores, el siguiente mes escalará la presión</p>
Participación de terceros	a) Involucramiento de organizadores voluntarios (verano sindical)

El 22 de julio de 2014 se llevaron a cabo las acciones internas (en todos los centros de trabajo) y externas (con la entrega de cartas en los edificios corporativos de los principales clientes de Atento). Los organizadores se encargaron de distribuir los materiales para la acción interna entre los líderes internos; éstos, a su vez, se encargaron de distribuir los materiales entre los miembros de sus redes. Estos materiales consistieron en stickers y folletos con mensajes relacionados con el tema del salario.

Ilustración 17 Stickers Movimiento en defensa del salario<sup>473</sup>



<sup>473</sup> S/autor, Stickers Movimiento en defensa del salario, 2014.



Los trabajadores que participaron en la acción pegaron los stickers en las paredes de los sanitarios, en los pasillos y escaleras, y hasta en el equipo de cómputo de los supervisores. El personal de seguridad de la empresa y los supervisores y mandos medios reaccionaron a la pega de stickers con un incremento de la vigilancia y con amenazas a los trabajadores para que se abstuvieran de participar en estas actividades. Sin embargo, en ningún caso pudieron detectar quienes habían participado en la acción.

Al tiempo que sucedían las acciones internas, los organizadores y los jóvenes voluntarios del verano sindical se encargaron de entregar las cartas en los edificios corporativos de Telefónica (Movistar), Natura, Metlife y BBVA Bancomer. En todos los casos, las cartas fueron recibidas por el personal de la empresa en cuestión.<sup>474</sup> Además de entregarse de forma personal, las cartas fueron colocadas en las cuentas de twitter de cada una de las empresas.

<sup>474</sup> Las cartas mencionadas pueden consultarse en un solo archivo en: S/autor, *Cartas a clientes de Atento*, 8 p. Ver en anexo.

Fotografía 6 Entrega de cartas en sedes de clientes de Atento<sup>475</sup>



Vale la pena mencionar que a la par del “Movimiento en defensa del salario” avanzó un proceso para elaborar e interponer una queja ante ONU Mujeres por las violaciones a los Derechos Humanos de las trabajadoras de Atento. Elizabeth Calvillo fue la responsable de sacar adelante este trabajo en conjunto con Lorraine Clewer del *Solidarity Center* y con la colaboración de todo el equipo de organización que convocó a las trabajadoras que quisieran participar en dicho proceso.<sup>476</sup>

Además de la queja, Elizabeth Calvillo también fue responsable de planificar una primera estrategia de movilización electoral ante el inminente recuento por lo que

---

<sup>475</sup> Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografías), 22 de julio de 2014, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

<sup>476</sup> Lorraine Clewer, *Queja Atento-ONU Mujeres (versión para imprimir)*, [en línea], 31 de julio de 2014, Dirección URL: <[lclewer@solidaritycenter.org](mailto:lclewer@solidaritycenter.org)>, [consulta: 14 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

asignó distintas tareas en esa materia cada organizador.<sup>477</sup> La primera fue la de asignar a los líderes internos la tarea de preguntarle a los miembros de su arbolito si votarían por el STRM en un eventual recuento sindical; la segunda tarea era la de consultar con los líderes internos la posibilidad de que estos asumieran públicamente su pertenencia al STRM (de los 34 líderes internos, sólo 8 estaban dispuestos a hacerlo); la tercera era completar los formatos de arbolitos con los números telefónicos de todos los miembros; y, la última, era la identificación de líderes internos en potencia dentro de los arbolitos ya existentes.<sup>478</sup>

Al final de la acción “Movimiento en defensa del salario”, más de 250 stickers fueron distribuidos y colocados en todos los centros de trabajo de la Ciudad de México.<sup>479</sup> Aunque no existen datos concretos sobre la distribución de stickers por cada centro de trabajo, sí existe información sobre el estado de las redes de comunicación y movilización antes y después de la acción. La información que se presenta a continuación está condensada en tablas y pretende dar cuenta de los avances o retrocesos del trabajo de organización después de esta primer acción del año 2014.

### **a) Cambios en las redes de comunicación y movilización**

En primer lugar, nos interesa conocer los avances o retrocesos en las redes de comunicación y movilización en cada uno de los centros de trabajo y en la empresa en su conjunto. Por esa razón, es necesario que recuperemos los números de

---

<sup>477</sup> Elizabeth Calvillo, “Sin asunto (versión para imprimir)”, [en línea], 27 de julio de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 14 de noviembre de 2014], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesaudero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesaudero@gmail.com).

<sup>478</sup> El cumplimiento de estas tareas fue desigual entre los miembros del equipo de organización: Elizabeth Calvillo, “Sobre lista y reportes (versión para imprimir)”, [en línea], 15 de agosto de 2014, Dirección URL: <[ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com)>, [consulta: 16 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>479</sup> Este dato proviene de la presentación “¡A un paso de la victoria!” que puede verse en: Tachi-Dito, *¡A un paso de la victoria!*, [en línea], 22 de septiembre de 2014, Dirección URL: <https://prezi.com/ahqerxakga6u/a-un-paso-de-la-victoria/>, [consulta: 11 de noviembre de 2015].

líderes internos (1), afiliados (2) e indecisos (3) que pertenecían a redes de trabajadores al comienzo antes de la Acción 1. Los primeros datos que tenemos a nuestra disposición son los del 6 de julio de 2014 y solo hacen referencia a los trabajadores que están en una red de comunicación por lo que los afiliados que no pertenecen a una red no son tomados en cuenta:

*Tabla 61 Redes de comunicación y movilización al 6 de julio de 2014<sup>480</sup>*

Centro	Total de líderes internos (1)	Total de afiliados en redes de comunicación (2)	Total de indecisos en redes de comunicación (3)	Total de trabajadores en redes
Aeropuerto	4	5	11	20
Dinamarca	6	8	13	27
Puebla	7	18	40	65
Roma	3	2	7	12
Sevilla	6	8	17	31
Yucatán	8	10	32	50
<b>Totales</b>	<b>34</b>	<b>51</b>	<b>120</b>	<b>205</b>

A continuación presentamos los mismos datos pero actualizados al 27 de julio de 2014, es decir, después de la acción “Movimiento en defensa del salario”:

*Tabla 62 Redes de comunicación y movilización al 27 de julio de 2014<sup>481</sup>*

Centro	Total de líderes internos (1)	Total de afiliados en redes de comunicación (2)	Total de indecisos en redes de comunicación (3)	Total de trabajadores en redes
Aeropuerto	3	5	15	23
Dinamarca	3	4	3	10
Puebla	10	20	43	73
Roma	2	7	5	14
Sevilla	9	12	29	50
Yucatán	7	10	27	44
<b>Totales</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>122</b>	<b>214</b>

<sup>480</sup> Tomado de: Elizabeth Calvillo, *Semana 1*, 6 de julio de 2014, 1 p. Ver en anexo. Por cuestiones de confidencialidad, protegeremos los datos personales de los trabajadores involucrados.

<sup>481</sup> Tomado de: Elizabeth Calvillo, *Semana 4*, 27 de julio de 2014, 1 p. Ver en anexo. Por cuestiones de confidencialidad, protegeremos los datos personales de los trabajadores involucrados.

En términos globales, el número de trabajadores que eran parte de una red de comunicación y movilización solo aumentó en nueve (cero líderes internos, siete afiliados y dos indecisos). En la tabla destacan también los centros de Sevilla y Puebla que, además de ser de los más numerosos en cuanto al total de trabajadores, también son los centros donde las redes de comunicación y movilización crecieron más. En contraste, las redes de comunicación de Dinamarca y Yucatán se debilitaron o disminuyeron en su alcance. Lastimosamente, no hay información que nos permita conocer el impacto de los despidos ilegales sobre las redes de comunicación y movilización. Por esa razón, la única interpretación que podemos dar a los resultados de la acción con respecto a las redes de comunicación y movilización es que la Acción 1 sirvió para ponerlas en marcha de nueva cuenta tras más de medio año sin realizar actividades dentro de los centros de trabajo.

## b) Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento

El segundo asunto que nos interesa es conocer si hubo cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento. Primero revisaremos las cifras de la campaña antes de la acción “Movimiento en defensa del salario”. La siguiente tabla contiene información al respecto:

Tabla 63 Clasificación de los trabajadores de Atento al 7 de julio de 2014<sup>482</sup>

Centro	Total de trabajadores	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados (a+b+d)		Trabajadores organizados (a+b+c)	
		a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Aeropuerto	817	6	5	11	10	21	2.57%	22	2.69%
Dinamarca	1027	6	8	13	64	78	7.59%	27	2.63%
Puebla	1115	7	18	40	84	109	9.78%	65	5.83%
Roma	878	4	2	7	44	50	5.69%	13	1.48%
Sevilla	1431	6	8	17	135	149	10.41%	31	2.17%
Yucatán	1020	8	10	32	62	80	7.84%	50	4.90%

<sup>482</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 61 Redes de comunicación y movilización al 6 de julio de 2014 y S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 7 de julio de 2014*, 1 p. Ver en anexo.

Santa Fe	71	0	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
<b>Atento</b>	<b>6359</b>	<b>37</b>	<b>51</b>	<b>120</b>	<b>399</b>	<b>487</b>	<b>7.66%</b>	<b>208</b>	<b>3.27%</b>

Después de las acciones en todos los centros de trabajo, la clasificación quedó como sigue:

Tabla 64 Clasificación de los trabajadores de Atento al 27 de julio de 2014<sup>483</sup>

Centro	Total de trabajadores	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados (a+b+d)		Trabajadores organizados (a+b+c)	
		a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Aeropuerto	817	3	5	15	11	19	2.33%	23	2.82%
Dinamarca	1027	3	4	3	69	76	7.40%	10	0.97%
Puebla	1115	10	20	43	63	93	8.34%	73	6.55%
Roma	878	2	7	5	39	48	5.47%	14	1.59%
Sevilla	1431	9	12	29	108	129	9.01%	50	3.49%
Yucatán	1020	7	10	27	68	85	8.33%	44	4.31%
Santa Fe	71	0	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
<b>Atento</b>	<b>6359</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>122</b>	<b>358</b>	<b>450</b>	<b>7.08%</b>	<b>214</b>	<b>3.37%</b>

A simple vista puede apreciarse que el número y porcentaje de *trabajadores sindicalizados* disminuye tras la Acción 1 mientras que el número y porcentaje de *trabajadores organizados* aumenta. Lo primero es consecuencia directa de la depuración permanente de los listados de afiliaciones y de los despidos ilegales de Atento; lo segundo es resultado directo del trabajo de las redes de comunicación y movilización encabezadas por los líderes internos.

### c) Trabajo de organización

Ahora bien, ¿qué sucedió con el trabajo específico de cada organizador para alcanzar los objetivos de la acción y la campaña? A diferencia de otras etapas de la

<sup>483</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 27 de julio de 2014*, 1 p. y S/autor, *Reporte de campaña al 28 de julio de 2014*, 5 p. Ver en anexo.

campana, en esta ocasión podemos revisar el número de citas y visitas que cada organizador realiza a lo largo de cierto periodo de tiempo. Para poder comparar los resultados vamos a considerar el periodo del 7 al 27 de julio de 2014, es decir, el mismo periodo que utilizamos en las tablas anteriores. Con este criterio, los resultados del trabajo de cada organizador fueron los siguientes:

Tabla 65 Resultados de visitas y citas del 7 al 27 de julio de 2014<sup>484</sup>

Organizador	Citas intentadas	Citas exitosas	% de citas exitosas	Visitas intentadas	Visitas exitosas	% de visitas exitosas	Promedio de citas/visitas exitosas	Visitables	Por depurar
Carlos Cruz	4	3	75%	17	3	17.65%	46.32%	15	5
Eduardo Vargas	9	6	66.67%	18	5	27.78%	47.22%	18	1
Elizabeth Calvillo	7	6	85.71%	23	6	26.09%	55.90%	19	5
Fátima Brindis	0	0	0%	0	0	0%	0%	0	0
Juan Sánchez	5	0	0%	26	16	61.54%	30.77%	17	2
Nadia de Jesús	2	2	100%	25	9	36%	68%	17	0
Pedro Godínez	17	11	64.71%	28	10	35.71%	50.21%	4	5
Silvia Monzón	39	31	79.49%	23	7	30.43%	54.96%	9	3
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>59</b>	<b>71.08%</b>	<b>160</b>	<b>56</b>	<b>35%</b>	<b>53.04%</b>	<b>99</b>	<b>21</b>

A partir de la información contenida en la tabla podemos apreciar que hay resultados desiguales en el trabajo de cada uno de los miembros del equipo de organización. Es importante señalar que Elizabeth Calvillo, Nadia de Jesús, Carlos Cruz, Juan Sánchez y Eduardo Vargas eran responsables de tareas adicionales al trabajo de organización, es decir, debían distribuir su tiempo entre el trabajo organizativo (reclutamiento, formación de liderazgos e integración de comités) y las demás tareas. No hay forma de conocer el impacto de esa situación en los resultados de las citas y visitas con trabajadores, sin embargo, más adelante veremos que

<sup>484</sup> Esta tabla fue construida con base en la información contenida en el documento: Elizabeth Calvillo, *Cuarta semana*, 27 de julio de 2014, 4 p. Este archivo es un documento adjunto del siguiente correo electrónico: Elizabeth Calvillo, "Reporte semanal (versión para imprimir)", [en línea], 27 de julio de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 13 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

además de un buen nivel de éxito en las citas y visitas (hablar cara a cara con los trabajadores) no necesariamente está ligado a un avance en el desarrollo de liderazgos y la construcción de redes de comunicación y movilización.

Por el momento, hay que señalar que 7 de cada 10 citas fueron exitosas (71.08%) frente a 3.5 de cada 10 visitas (35%). Esto ilustra lo complicado que puede ser encontrar a los trabajadores en sus domicilios y la aparente facilidad para concretar una cita en los alrededores de los centros de trabajo. Si promediamos ambos resultados, podemos decir que el equipo de organización logró conversar con un trabajador en 5 de cada 10 intentos de cita o visita (53.04%). Por último, hay que decir que el número de visitables indica la cantidad de trabajadores con domicilios reales a quienes el organizador puede visitar porque ya se concretó una primera conversación mientras que la columna “por depurar” refleja la cantidad de domicilios por visitar que aún no se han verificado como datos verídicos.

Ahora bien, ¿Qué consecuencias tuvo el trabajo de citas y visitas (conversaciones cara a cara) en las redes de comunicación y movilización? Para responder esa pregunta, realizaremos un concentrado de las redes de comunicación y movilización a cargo de cada miembro del equipo. Para poder integrar esta información nos valdremos de los reportes semanales de arbolitos (redes de comunicación y movilización) condensados por Elizabeth Calvillo; al igual que con las citas y visitas, nuestro periodo de recolección de datos comprende la información generada entre el 7 y el 27 de julio de 2014. Así, las redes de comunicación y movilización a cargo de cada organizador tenían la siguiente dimensión antes de la acción 1 “Movimiento en defensa del salario”:

Tabla 66 Redes de trabajadores por organizador al 7 de julio de 2014 (1 líder = a una red)<sup>485</sup>

Organizador	Líderes internos	Afiliados	Indecisos	Trabajadores organizados en redes	Promedio de miembros en la red (trabajadores organizados en redes/líderes internos)
Carlos Cruz	3	3	1	7	2.33
Eduardo Vargas	9	26	43	78	8.67
Elizabeth Calvillo	9	13	29	51	5.67
Fátima Brindis	0	0	0	0	0
Juan Sánchez	2	3	4	9	4.50
Nadia de Jesús	2	0	10	12	6
Pedro Godínez	3	1	10	14	4.67
Silvia Monzón	6	5	23	34	5.67
Total	34	51	120	205	6.03

Podemos ver que cada una de las 34 redes de comunicación y movilización tenían 6 miembros en promedio para el 7 de julio de 2014. En cuanto al número de redes a cargo de cada organizador, podemos encontrar desde 2 redes (Juan Sánchez y Nadia de Jesús) hasta 9 redes (Eduardo Vargas y Elizabeth Calvillo); esto indica una carga de trabajo dispar sobre todo si tomamos en cuenta que esas 2 redes implican que Juan Sánchez era responsable de 9 trabajadores en redes y Nadia de Jesús de 12 mientras que Eduardo Vargas daba seguimiento a redes que alcanzaban a 78 trabajadores y Elizabeth Calvillo a 51. La siguiente tabla presenta el mismo tipo de información pero después de la acción 1 “Movimiento en defensa del salario”:

Tabla 67 Redes de trabajadores por organizador al 27 de julio de 2014 (1 líder = a una red)<sup>486</sup>

Organizador	Líderes internos	Afiliados	Indecisos	Trabajadores organizados en redes	Promedio de miembros en la red (trabajadores organizados en redes/líderes internos)
-------------	------------------	-----------	-----------	-----------------------------------	---

<sup>485</sup> Elaboración propia con base en: Elizabeth Calvillo, *Semana 1*, 6 de julio de 2014, *op. cit.*, 1 p. Por cuestiones de confidencialidad, protegeremos los datos personales de los trabajadores involucrados.

<sup>486</sup> Elaboración propia con base en: Elizabeth Calvillo, *Semana 4*, 27 de julio de 2014, *op. cit.*, 1 p. Por cuestiones de confidencialidad, protegeremos los datos personales de los trabajadores involucrados. A lo largo de este capítulo hemos presentado cifras sobre el número de trabajadores indecisos en redes de comunicación y movilización. Hasta ahora, el dato que correspondía al total de trabajadores indecisos en redes era de 120 según constaba en los reportes de campaña. Sin embargo, la elaboración de esta tabla arroja una diferencia de un trabajador menos en la categoría de indeciso (3) por lo que la cifra correcta es 121.

Carlos Cruz	5	3	12	20	4
Eduardo Vargas	7	27	36	70	10
Elizabeth Calvillo	6	7	16	29	4.83
Fátima Brindis	0	0	0	0	0
Juan Sánchez	2	3	4	9	4.50
Nadia de Jesús	7	8	19	34	4.86
Pedro Godínez	3	1	10	14	4.67
Silvia Monzón	4	9	24	37	9.25
Total	34	58	121	213	6.26

El número de redes de trabajadores permaneció sin cambios después de la acción y el promedio de trabajadores por cada red apenas vario un poco (de 6.03 a 6.26). Sin embargo, en cifras globales, los arbolitos sumaron 8 nuevos miembros.<sup>487</sup> Puede notarse el cambio en el número y tamaño de las redes por cada organizador aunque el caso de crecimiento más notorio es el de Nadia de Jesús que pasó de ser responsable de 2 redes (con 12 trabajadores en total) antes de la acción a 7 después de ella (con 34 trabajadores en total).

Conocemos ya, por un lado, la cantidad de trabajo que tuvo que realizar cada organizador en un periodo de 21 días (del 6 al 27 de julio) y los resultados de ese trabajo en términos del crecimiento de las redes de comunicación y movilización. Con base en estas dos dimensiones, podemos establecer un parámetro de efectividad del trabajo por organizador y por todo el equipo. Para realizar esta comparación debemos considerar lo siguiente: en primer lugar, las expectativas del trabajo de organización enfatizaban la necesidad de desarrollar liderazgos en todos los centros de trabajo; en ese sentido, las visitas y citas también debían enfocarse al desarrollo de números “1”. No hay registros públicos del detalle de las citas y visitas de cada organizador, sin embargo, podemos señalar que al final, el éxito del trabajo de organización consistía precisamente en el desarrollo de los números “1”

---

<sup>487</sup> Vale aquí la misma aclaración pues anteriormente mencionamos que los arbolitos sumaron 9 miembros cuando en realidad fueron 8.

y por añadidura, en la expansión de las redes de trabajadores. En este escenario, tendría poco sentido realizar una visita o una cita para movilizar solo a una persona.

Así, la efectividad del trabajo de organización es resultado de dividir el número de trabajadores en las redes a cargo del organizador en cuestión entre el número de conversaciones que tuvo que realizar para movilizar a esos trabajadores. La siguiente tabla presenta los resultados de esta medición:

*Tabla 68 Efectividad de las conversaciones (citas y visitas exitosas) con relación al número de trabajadores en redes del 7 al 27 de julio de 2014 (1 líder = 1 red)<sup>488</sup>*

Organizador	Redes de trabajadores a su cargo	Trabajadores organizados en redes	Conversaciones exitosas durante el periodo (citas/visitas)	Trabajadores movilizados por cada conversación exitosa (efectividad)
Carlos Cruz	5	20	6	3.33
Eduardo Vargas	7	70	11	6.36
Elizabeth Calvillo	6	29	12	2.42
Fátima Brindis	0	0	0	0
Juan Sánchez	2	9	16	0.56
Nadia de Jesús	7	34	11	3.09
Pedro Godínez	3	14	21	0.67
Silvia Monzón	4	37	38	0.97
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>213</b>	<b>115</b>	<b>1.85</b>

Con base en la observación de la tabla anterior resulta que una gran cantidad de citas y visitas (mucho trabajo) no necesariamente implicó el mejor de los resultados para el trabajo de organización. Por ejemplo, Carlos Cruz tuvo apenas 6 conversaciones exitosas con trabajadores (líderes internos o afiliados) sin embargo,

---

<sup>488</sup> Elaboración propia con base en las tablas: Tabla 65 Resultados de visitas y citas del 7 al 27 de julio de 2014,

Tabla 66 Redes de trabajadores por organizador al 7 de julio de 2014 (1 líder = a una red) y Tabla 67 Redes de trabajadores por organizador al 27 de julio de 2014 (1 líder = a una red).

esto fue suficiente para movilizar a 20 trabajadores dentro de 3 redes de comunicación y movilización (3.33 trabajadores movilizados por cada conversación); en contraste, Silvia Monzón reportó 38 conversaciones exitosas en el mismo periodo de tiempo es decir, casi una conversación por persona si consideramos los 37 trabajadores en las 4 redes a su cargo (0.97 trabajadores por conversación). En promedio, el equipo de organización pudo movilizar a casi dos trabajadores por cada una de las conversaciones exitosas (1.85 trabajadores por conversación).

Con base en lo anterior, podemos concluir que el trabajo más efectivo fue el que se enfocó en movilizar el mayor número de trabajadores posible por cada conversación exitosa; en otras palabras, en que cada conversación fuera preferentemente con un número “1” y que en ella se asignara a éste la tarea de movilizar a los miembros de su red.

#### **3.4.5 Acción 2 – Reglamento interior de trabajo**

En el subapartado anterior describimos el desarrollo de la Acción 1 y analizamos los resultados de esta en términos del crecimiento de las redes y el desarrollo de liderazgos internos. Esos resultados también nos ayudaron a conocer a detalle el tipo, cantidad y efectividad del trabajo de cada uno de los organizadores y del equipo de organización en su conjunto. Nuestra intención es realizar el mismo recorrido en esta segunda acción del 2014.

La preparación de la segunda acción inició el 30 de julio de 2014. En esta ocasión, Elizabeth Calvillo, Nadia de Jesús, Carlos Cruz y Eduardo Vargas Fueron los

responsables de la investigación para preparar los materiales necesarios.<sup>489</sup> El tema elegido por los líderes internos y organizadores para la segunda movilización del año fue el pliego de peticiones. En cierto sentido, se trató de la recuperación del segundo punto del pliego de peticiones del 2013 (Publicación de un reglamento interior de trabajo) pues la movilización tocó múltiples asuntos; desde el tiempo de comida y descanso hasta el derecho a la no discriminación y el pago del tiempo extra. A continuación, presentamos un panorama general de la Acción 2:

Tabla 69 Acción 2 – Movimiento por un reglamento interior de trabajo (2014)<sup>490</sup>

<b>Descripción de la acción</b>	
Definición	<p>Consiste en agitar, organizar y movilizar en torno a la defensa del Derecho Humano al salario y su influencia directa en las condiciones de vida de los trabajadores. En esta ocasión se concentran los esfuerzos en la necesidad de un reglamento interior de trabajo.<sup>491</sup></p> <p>Acciones internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Generales: pega de stickers con imágenes alusivas al reglamento interior de trabajo</li> <li>b) Específicas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reubicación de los trabajadores en un servicio con las mismas condiciones de trabajo (ante el cierre del CAT) a través de una carta dirigida a la gerencia nacional y local de Atento: CAT Sevilla piso 4</li> <li>- Tiempo razonable para comer e ir al baño (pega de stickers y distribución de folletos): Seguros Universales Sevilla pisos 1 y 2</li> <li>- Aumento de salario (pega de stickers): Consumo Aeropuerto piso 2</li> </ul> </li> </ul> <p>Acciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Envío de una carta firmada por Francisco Hernández Juárez y dirigida a Vicente Rodero Rodero, Director General de BBVA</li> </ul>

<sup>489</sup> Eduardo Vargas Escobar, “Investigación para acciones de agosto (versión para imprimir)”, [en línea], 30 de julio de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 15 de noviembre de 2014], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>490</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Acción 2 Movimiento en defensa del derecho humano Agosto 2014*, S/fecha, 2 p. S/autor, *Acciones Jueves 28 de Agosto de 2014*, 1 p. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Sección 187 Atento, *Presión Agosto (Plan integral de campaña de presión)*, s/fecha, 6 p. Ver en anexo.

<sup>491</sup> En el documento que sirve de base para la elaboración de esta tabla se señala que habría temas de movilización específicos por áreas de trabajo e incluso una tarea especial con motivo de la queja ante ONU Mujeres, sin embargo, solo se puso en marcha la movilización con el tema genérico del reglamento interior de trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Entrega de carta y protesta pública en una sucursal de BBVA Bancomer: la sucursal elegida estaba ubicada a un costado de la sede de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del GDF (Izazaga)</li> <li>c) Envío de cartas a blancos secundarios (Metlife, Movistar, Natura) vía redes sociales</li> <li>d) Jornada de difusión en redes sociales</li> </ul>
Objetivos	<p>Acciones internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fortalecer la capacidad de movilización en los centros de trabajo</li> </ul> <p>Acciones externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Continuar con las acciones de presión frenar e inhibir las acciones antisindicales de la empresa</li> <li>b) Generar alianzas y visibilizar la lucha de los trabajadores de Atento</li> <li>c) Enterar a los usuarios de BBVA de la problemática de los trabajadores de Atento</li> <li>d) Que el corporativo de BBVA tome una postura respecto a la situación de los trabajadores de Atento</li> <li>e) Visibilizar protestas ante el gobierno de la Ciudad de México para que tome medidas para solucionar las demandas de los trabajadores de Atento</li> </ul>
Participación de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Involucramiento de organizadores voluntarios (verano sindical)</li> </ul>

En esta ocasión, el reclutamiento de nuevos afiliados fue del 4 al 7 y del 11 al 14 de agosto. Por otro lado, la reunión de líderes internos para afinar los detalles de la Acción 2 sería celebrada el 16 de agosto. Finalmente, el día elegido para realizar las acciones internas y externas en el marco del “Movimiento por el reglamento interior de trabajo” fue el 28 del mismo mes.

Apenas concluyó la Acción 1, el equipo de organización inició la primera ronda de visitas como prólogo de la reunión de líderes internos del 16 y también de la Acción 2 del 28 de agosto. Los organizadores contaron de nuevo con un material de apoyo para las visitas domiciliarias; este material fue resultado de la investigación realizada por algunos miembros del equipo de organización. A semejanza del material

utilizado durante julio, éste utilizaba elementos gráficos para ilustrar los temas más relevantes que debía incluir el reglamento interior de trabajo en Atento. A continuación, presentamos algunas ilustraciones contenidas en el material:

Ilustración 18 Cuadernillo Acción "Pliego de peticiones" 2014 (Extracto)<sup>492</sup>



<sup>492</sup> S/autor, Material Acción Derecho Humano 2, s/fecha, 12 p. Ver en anexo.

La reunión de líderes internos se llevó a cabo tal como estaba planificada. No hay registro del número de líderes que asistieron a la reunión, sin embargo, los materiales que se utilizaron aquel día indican que el trabajo se concentró en la preparación de las redes de comunicación y movilización ante la campaña antisindical de la empresa, esto es, la serie de acciones premeditadas y sistemáticas que tienen el objetivo de inhibir la organización de los trabajadores.<sup>493</sup> Además de abordar este tema, los líderes internos que asistieron a las instalaciones del STRM definieron las temáticas y acciones específicas para sus áreas de trabajo con miras al día 28 de agosto.<sup>494</sup>

Las conversaciones con los líderes internos y afiliados continuaron tras la reunión de líderes. El equipo de organización distribuyó los materiales generales y específicos para que todo estuviera listo antes del día 28. De manera paralela a estas tareas, Elizabeth Calvillo preparó el plan de las acciones de presión externa que ocurrirían de manera simultánea a las internas. En la Tabla 69 Acción 2 – Movimiento por un reglamento interior de trabajo (2014) puede encontrarse una descripción detallada de estas acciones.

El “Movimiento por un reglamento interno de trabajo” se llevó a cabo el día 28 de agosto de 2014 en todos los centros de trabajo (con acciones internas) y en la sucursal Izazaga de BBVA Bancomer (centro de la Ciudad de México) como expresión de la presión externa. Al interior de los centros de trabajo se replicó la dinámica de la acción anterior: los líderes internos, afiliados y en general todos los miembros de las redes colocaron stickers en los muros de la empresa de manera discreta; en algunos centros de trabajo también se distribuyeron folletos. En

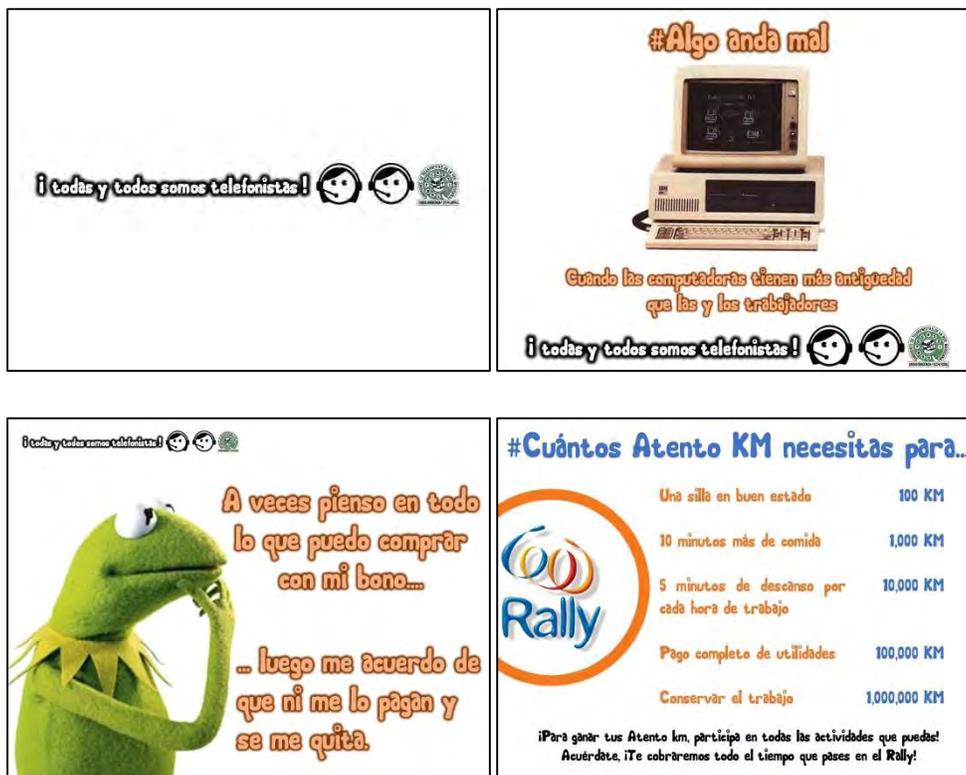
---

<sup>493</sup> S/autor, *Ejercicio campaña antisindical*, s/fecha, 6 p. Ver en anexo.

<sup>494</sup> S/autor, *Acciones Jueves 28 de Agosto de 2014*, *op cit.*, 1 p.

cualquier caso, la acción provocó de nueva cuenta la movilización del personal de confianza y de seguridad de Atento.<sup>495</sup>

Ilustración 19 Stickers “Movimiento por un reglamento interior de trabajo”<sup>496</sup>



Mientras tanto, el equipo de organización ejecutó el plan de acción para la protesta pública en la sucursal de BBVA. Aproximadamente a medio día, los ocho organizadores llegaron al punto de la protesta. Como medida inicial, Elizabeth Calvillo y Nadia de Jesús ingresaron a la sucursal del banco para entregar al gerente una copia de la carta que Francisco Hernández Juárez le haría llegar a Ignacio Rodero.<sup>497</sup> Ésta carta (y las otras dirigidas a los blancos secundarios) tenían la intención de hacer un segundo llamado a los clientes de Atento (BBVA, Natura, Metlife, Movistar) para que asumieran una postura respecto a las demandas de los trabajadores de Atento y, en su caso, solicitaran a la empresa la solución de éstas. Las organizadoras fueron recibidas de manera apresurada por personal del banco;

<sup>495</sup> Al respecto, véase: S/autor, *Reporte de campaña al 1 de septiembre de 2014*, p. 4. Ver en anexo.

<sup>496</sup> S/autor, *Stickers Movimiento por un reglamento interior de trabajo*, 2014.

<sup>497</sup> Francisco Hernández Juárez, *Carta a Vicente Rodero Rodero*, 28 de agosto de 2014. 2 p. Ver en anexo.

el resto de los organizadores solo esperó su salida para iniciar con la protesta pública.

El objetivo de la protesta pública fue alertar a los clientes de BBVA Bancomer sobre las malas condiciones de trabajo de los operadores telefónicos en Atento y cómo esto podía representar un riesgo para sus datos personales y la calidad del servicio que recibían. Hay que recordar que BBVA es uno de los principales clientes de Atento en México así que no se trataba de un tema menor. A través de pancartas y de un “tendedero”, los organizadores llamaron la atención de usuarios del banco, transeúntes y de personal de vigilancia del edificio donde se ubica la sucursal.

*Fotografía 7 Protesta pública BBVA Bancomer 2014<sup>498</sup>*



No pasó mucho tiempo antes de que la policía auxiliar del D.F. se involucrara en la protesta. Sin embargo, su acercamiento en todo momento fue pacífico y simplemente recabaron información para sus reportes. Al darse cuenta de la protesta a las afueras de la sucursal, el gerente del banco salió para pedir que la

<sup>498</sup> Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografías), 21 de agosto de 2014, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

protesta terminara y que el problema se resolviera en las instalaciones de Atento, no de BBVA. Sin embargo, la protesta se prolongó durante más de media hora. En algún momento de la protesta arribaron al lugar tres patrullas de la policía auxiliar y una camioneta “pick-up” conocida como “perrera” (utilizada para el traslado de grupos grandes de personas detenidas). Los organizadores evaluaron que ya se había cumplido el objetivo de la acción (llamar la atención de los usuarios de BBVA, la del propio banco y la del gobierno de la Ciudad de México) así que se retiraron del lugar sin mayor problema. Mientras todo esto ocurrió, el resto de las cartas se enviaron vía redes sociales a los respectivos clientes (Metlife, Natura, Movistar).<sup>499</sup>

El “Movimiento por un reglamento interior de trabajo” concluyó después de las acciones internas del 28 de agosto de 2014. En total, los trabajadores miembros de redes de comunicación y movilización pegaron 529 stickers.<sup>500</sup> A semejanza de lo que hicimos con la acción número 1 del 2014, vamos a analizar primero el avance o retroceso en las redes de comunicación y movilización en cada uno de los centros de trabajo y en la empresa en su conjunto.

#### **a) Cambios en las redes de comunicación y movilización**

En la Tabla 62 Redes de comunicación y movilización al 27 de julio de 2014 se concentran los resultados del crecimiento de las redes de comunicación y movilización tras la Acción 1. En total, había en ese momento 214 trabajadores en redes de los cuales 34 eran *líderes internos* que encabezaban una red, 58 afiliados que participaban en redes (*activistas*) y 122 indecisos o *simpatizantes*. Tras la Acción 2, estos fueron los cambios en la composición de las redes:

---

<sup>499</sup> S/autor, *Cartas a blancos secundarios*, 28 de agosto de 2014, 6 p. Ver en anexo.

<sup>500</sup> S/autor, *Reporte de campaña al 1 de septiembre de 2014*, op. cit., p. 4. Ver en anexo.

Tabla 70 Redes de comunicación y movilización al 30 de agosto de 2014<sup>501</sup>

Centro	Total de líderes internos (1)	Total de afiliados en redes de comunicación (2)	Total de indecisos en redes de comunicación (3)	Total de trabajadores en redes
Aeropuerto	6	8	24	38
Dinamarca	5	2	18	25
Puebla	9	19	41	69
Roma	4	8	16	28
Sevilla	13	15	27	55
Yucatán	6	8	9	23
<b>Totales</b>	<b>43</b>	<b>60</b>	<b>135</b>	<b>238</b>

A nivel general, tras la acción número 2 creció el número de trabajadores que eran parte de una red de comunicación y movilización; de 214 (el 27 de julio de 2014) la cifra llegó a 238 (30 de agosto de 2014), es decir, 24 nuevos miembros (9 líderes internos, dos afiliados y trece indecisos). Vale la pena destacar que los centros donde más crecieron las redes fueron Aeropuerto, Dinamarca y Roma mientras que en Sevilla hubo un crecimiento menor, en Puebla una baja de cuatro miembros y en Yucatán se presentó una disminución considerable (21 miembros).

#### **b) Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento**

Ahora vamos a ocuparnos de los cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento. El ejercicio anterior nos dejó claro que las redes de comunicación y movilización funcionaron a lo largo de la Acción 2 e incluso revirtieron las bajas de miembros de la primera quincena de agosto. Ahora veremos qué fue lo que sucedió con los números globales de la campaña.

<sup>501</sup> Tomado de: Elizabeth Calvillo, *Semana 4, 30 de agosto de 2014*, 1 p. Ver en anexo. Por cuestiones de confidencialidad, protegeremos los datos personales de los trabajadores involucrados. Documento adjunto del correo: Elizabeth Calvillo, "Reportes (versión para imprimir)", [en línea], 30 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

En la Tabla 64 Clasificación de los trabajadores de Atento al 27 de julio de 2014 podemos ver que tras la Acción 2 había 34 *líderes internos* (a), 58 *activistas* (b), 122 *simpatizantes* (c), y 358 *espectadores* (d). El número total de *trabajadores sindicalizados* era de 450 (7.08% de los trabajadores de Atento) mientras que el número de *trabajadores organizados* alcanzó los 214 (3.37% de los trabajadores de Atento). Con ese referente, presentamos ahora los cambios en la clasificación tras el “Movimiento por un reglamento interior de trabajo”:

Tabla 71 Clasificación de los trabajadores de Atento al 30 de agosto de 2014<sup>502</sup>

Centro	Total de trabajadores	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
		a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Aeropuerto	817	6	8	24	17	31	3.79%	38	4.65%
Dinamarca	1027	5	2	18	82	89	8.67%	25	2.43%
Puebla	1115	9	19	41	64	92	8.25%	69	6.19%
Roma	878	4	8	16	39	51	5.81%	28	3.19%
Sevilla	1431	13	15	27	84	112	7.83%	55	3.84%
Yucatán	1020	6	8	9	61	75	7.35%	23	2.25%
Santa Fe	71	0	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
Atento	6359	43	60	135	347	450	7.08%	238	3.74%

Aun cuando las redes de comunicación y movilización sumaron 24 miembros tras la Acción 2 (Tabla 70 Redes de comunicación y movilización al 30 de agosto de 2014); nueve *líderes internos*, dos *activistas* y 13 *simpatizantes*. Por otro lado, las bajas de afiliados que no estaban en redes redujeron en 11 *espectadores*. A diferencia de la Acción 1, esta vez el saldo fue positivo y confirmó la tendencia en el fortalecimiento y expansión de las redes pues mientras el número y porcentaje de *trabajadores sindicalizados* se mantuvo estable (450 y 7.08%, respectivamente), el número y porcentaje de *trabajadores organizados* pasó de 3.37% (27 de julio) a 3.74% (30 de agosto).

<sup>502</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 70 Redes de comunicación y movilización al 30 de agosto de 2014 y S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 30 de agosto de 2014*, 1 p. Ver en anexo.

### c) Trabajo de organización

Respecto del trabajo específico por cada organizador, realizaremos el mismo ejercicio que en la acción 1 del 2014. De nueva cuenta nos valdremos de los reportes de citas y visitas de cada organizador entre el 27 de julio y el 30 de agosto de 2014. La información que resulta está en la siguiente tabla:

Tabla 72 Resultados de visitas y citas del 27 de julio al 30 de agosto de 2014<sup>503</sup>

Organizador	Citas intentadas	Citas exitosas	% de citas exitosas	Visitas intentadas	Visitas exitosas	% de visitas exitosas	Promedio de citas/visitas exitosas	Visitables	Por depurar
Carlos Cruz	2	1	50%	20	9	45%	47.50%	14	6
Eduardo Vargas	11	10	90.91%	15	3	20%	55.45%	12	5
Elizabeth Calvillo	12	9	75%	16	3	18.75%	46.88%	15	7
Fátima Brindis <sup>504</sup>	6	7	116.67%	11	9	81.82%	99.24%	0	0
Juan Sánchez	9	3	33.33%	25	14	56%	44.67%	8	0
Nadia de Jesús	8	5	62.50%	22	10	45.45%	53.98%	18	0
Pedro Godínez	17	8	47.06%	23	12	52.17%	49.62%	4	2
Silvia Monzón	32	28	87.50%	22	3	13.64%	50.57%	4	3
Total	97	71	73.20%	154	63	40.91%	57.05%	75	23

<sup>503</sup> Esta tabla fue construida con base en la información contenida en los siguientes documentos: Elizabeth Calvillo, *Cuarta semana, 27 de julio de 2014, op. cit.*, 1 p. Elizabeth Calvillo, *4Agosto, 30 de agosto de 2014*, 1 p. Documento adjunto al correo: Elizabeth Calvillo, "Reportes (versión para imprimir)", [en línea], 30 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com). Elizabeth Calvillo, *Primer semana, 10 de agosto de 2014*, 1 p. Documento adjunto al correo: Elizabeth Calvillo, "Reportes (versión para imprimir)", [en línea], 10 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com). Elizabeth Calvillo, *2Agosto, 17 de agosto de 2014*, 1 p. Documento adjunto al correo, Elizabeth Calvillo, "Reportes (versión para imprimir)", [en línea], 17 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com). Elizabeth Calvillo, *3Agosto, 23 de agosto de 2014*, 1 p. Documento adjunto al correo: Elizabeth Calvillo, "Reportes (versión para imprimir)", [en línea], 23 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com). Ver en anexo. Aunque es evidente que entre el 27 de julio y el 17 de agosto hay bajas en la cifra de líderes, no incluimos esos datos en la gráfica por que no están en los reportes originales correspondientes.

<sup>504</sup> Esta organizadora presentó información inconsistente en su reporte. Por esa razón tiene más citas exitosas que citas intentadas.

La proporción de citas exitosas en agosto (73.20%) fue muy parecida a la de julio (71.08%); en cuanto a las visitas, estas fueron apenas más exitosas en agosto (40.91%) que en julio (35%). Ahora bien, el promedio citas y visitas exitosas en agosto arroja un 57.05% de conversaciones exitosas, es decir, de conversaciones cara a cara entre el organizador y un líder interno o afiliado; esto es un promedio apenas por encima del mes anterior (53.04%). Como puede verse en la tabla, la mitad del equipo tenía más de 10 trabajadores visitables, es decir, con domicilios confirmados y con quienes se había entablado una conversaciones exitosas (Carlos, 14 visitables, Eduardo Vargas, 12 visitables, Elizabeth Calvillo, 15 visitables, Nadia de Jesús, 18 visitables) mientras que la otra mitad tenía menos de 10 trabajadores visitables (Juan Sánchez, 8 visitables, Silvia Monzón y Pedro Godínez con 4 visitables cada uno, y Fátima Brindis con cero visitables).

Para seguir con el análisis, es necesario responder a la siguiente pregunta: ¿Qué consecuencias tuvo el trabajo de citas y visitas (conversaciones cara a cara) en las redes de comunicación y movilización? Tras la Acción 1 había 34 redes de trabajadores con 213 miembros en total y, en promedio, cada red tenía 6.26 miembros (Tabla 67 Redes de trabajadores por organizador al 27 de julio de 2014 (1 líder = a una red)).

Tabla 73 Redes de trabajadores por organizador al 30 de agosto de 2014 (1 líder = a una red)<sup>505</sup>

Organizador	Líderes internos	Afiliados	Indecisos	Trabajadores organizados en redes	Promedio de miembros en la red (trabajadores organizados en redes/líderes internos)
Carlos Cruz	8	8	21	37	4.63
Eduardo Vargas	5	19	24	48	9.60
Elizabeth Calvillo	8	4	31	43	5.38
Fátima Brindis	0	0	0	0	0.00
Juan Sánchez	2	6	0	8	4.00
Nadia de Jesús	11	12	23	46	4.18

<sup>505</sup> Elaboración propia con base en: Elizabeth Calvillo, *Semana 4*, 30 de agosto de 2014, *op. cit.*, 1 p. Por cuestiones de confidencialidad, protegeremos los datos personales de los trabajadores involucrados.

Pedro Godínez	4	2	6	12	3.00
Silvia Monzón	5	9	30	44	8.80
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>60</b>	<b>135</b>	<b>238</b>	<b>5.53</b>

Después de la segunda acción había nueve redes más que el 27 de julio (de 34 a 43), sin embargo, estas disminuyeron el promedio de sus miembros al pasar de 6.26 miembros (27 de julio) a 5.53 miembros (30 de agosto). En lo que tiene que ver con las responsabilidades directas de cada organizador, pueden notarse leves cambios a la baja en el promedio de trabajadores en las redes a cargo de Eduardo, Nadia, Pedro y Silvia y cambios al alza en los casos de Carlos, Elizabeth y Juan; durante todo este periodo Fátima Brindis no reportó una sola red.

Por otro lado, si nos interesa valorar el número de trabajadores a cargo de cada organizador (sin tomar en cuenta el número de redes y su tamaño), podemos ubicar las redes más grandes a cargo de Eduardo, Nadia, Silvia, Elizabeth y Carlos; todos ellos con alrededor de 40 trabajadores en las redes.

Cada organizador encaró de distinta forma el seguimiento de las redes de comunicación y movilización a su cargo. Por esa razón, el trabajo que los organizadores realizaron en el periodo del 27 de julio al 30 de agosto del 2014 debe valorarse junto con el impacto que tuvo con respecto al crecimiento de las redes a su cargo; este es el parámetro de la efectividad del trabajo por organizador y por todo el equipo. Como ya dijimos anteriormente, la efectividad del trabajo de organización es resultado de dividir el número de trabajadores en las redes a cargo del organizador en cuestión entre el número de conversaciones que tuvo que realizar para movilizar a esos trabajadores. La siguiente tabla presenta los resultados de esta medición:

Tabla 74 Efectividad de las conversaciones (citas y visitas exitosas) con relación al número de trabajadores en redes del 17 de julio al 30 de agosto de 2014 (1 líder = 1 red)<sup>506</sup>

Organizador	Redes de trabajadores a su cargo	Trabajadores organizados en redes	Conversaciones exitosas durante el periodo (citas/visitas)	Trabajadores movilizados por cada conversación exitosa
Carlos Cruz	8	37	10	3.70
Eduardo Vargas	5	48	13	3.69
Elizabeth Calvillo	8	43	12	3.58
Fátima Brindis	0	0	16	0
Juan Sánchez	2	8	17	0.47
Nadia de Jesús	11	46	15	3.07
Pedro Godínez	4	12	20	0.60
Silvia Monzón	5	44	31	1.42
Total	43	238	134	1.78

A semejanza de lo ocurrido en la Acción 1, parece que se configuraron dos estrategias distintas para la comunicación con los trabajadores en las redes: por un lado, están Silvia Monzón (1.42 trabajadores por conversación), Pedro Godínez (0.60 trabajadores por conversación) y Juan Sánchez (0.47 trabajadores por conversación) que tienen una efectividad debajo del promedio del equipo (1.78 trabajadores por conversación); en el otro grupo se encuentran Carlos Cruz (3.70 trabajadores por conversación), Eduardo Vargas (3.69 trabajadores por conversación), Elizabeth Calvillo (3.58 trabajadores por conversación) y Nadia de Jesús (3.07 trabajadores por conversación). El primer grupo hace muchas conversaciones, pero poco efectivas; el segundo grupo no necesariamente hace menos conversaciones sino que estas son más efectivas a la hora de fortalecer y activar las redes.

<sup>506</sup> Elaboración propia con base en las tablas: Tabla 72 Resultados de visitas y citas del 27 de julio al 30 de agosto de 2014 y Tabla 73 Redes de trabajadores por organizador al 30 de agosto de 2014 (1 líder = a una red).

### 3.4.6 Campaña de promoción del voto rumbo al recuento sindical del 21 de noviembre de 2014

El “Movimiento por un salario digno” y el “Movimiento por un reglamento interior de trabajo representaron “dos pasos hacia adelante” de la estrategia de campaña presentada en el mes de junio de 2014. Sin embargo, la realidad demostró que las expectativas del trabajo de organización habían sido muy altas con respecto al crecimiento real del número de líderes internos (1), afiliados (2) e indecisos (3). Aunque después de las dos acciones había más líderes internos y más trabajadores en redes que antes de ellas, lo cierto es que el equipo de organización no alcanzó las metas planteadas al principio de esta nueva etapa.

La estrategia de campaña original contemplaba la realización de dos acciones antes del recuento sindical, sin embargo, a principios de septiembre de 2014 no había claridad sobre la fecha de un recuento. Por esa razón, el equipo de organización planteó la realización de una tercera acción que tendría lugar entre septiembre y octubre de 2014. Esta tercera acción fue planteada como un “Movimiento por la integración de las comisiones mixtas” en correspondencia con el punto número tres del pliego de peticiones de finales de 2013.<sup>507</sup> Además de contemplar la continuidad de las acciones internas y externas, el plan incluyó el inicio de la campaña electoral con miras a un eventual recuento.<sup>508</sup> Los pormenores de la acción 3 se describen en la siguiente tabla:

*Tabla 75 Movimiento por la integración de las comisiones mixtas (acción suspendida - 2014)<sup>509</sup>*

<b>Descripción de la acción</b>	
Definición	Consiste en agitar, organizar y movilizar en torno a la defensa del Derecho Humano al salario y su influencia directa en las condiciones de vida de los trabajadores. En esta ocasión se concentran los esfuerzos en la necesidad de la

<sup>507</sup> S/autor, *Acción 3 2014*, s/fecha, p. 4. Ver en anexo.

<sup>508</sup> *Ibid.*, p. 4.

<sup>509</sup> Elaboración propia con base en: *Ibid.*, 9 p. Ver en anexo.

	<p>integración de las comisiones mixtas que señalan los artículos 153-E, 392, 509 de la Ley Federal del Trabajo.<sup>510</sup></p> <p>Acciones internas:</p> <p>a) Por definir en reunión de líderes internos el 20 de septiembre de 2014</p> <p>Acciones externas</p> <p>a) Envío de una carta a la Cámara Española de Comercio en México</p> <p>b) Acción de presión en la comida anual de la Cámara Española de Comercio en México</p> <p>c) Protestas públicas en sucursales de BBVA Bancomer</p> <p>d) Jornada de difusión en redes sociales</p>
Objetivos	<p>Acciones internas:</p> <p>a) Fortalecer la capacidad de movilización en los centros de trabajo</p> <p>Acciones externas:</p> <p>a) Minar la imagen pública de Atento y posicionar al STRM como la solución a la violación de los Derechos Humanos laborales de los trabajadores de Atento</p>
Participación de terceros	<p>a) Involucramiento de organizadores voluntarios (verano sindical)</p>

A pesar de los avances en la planificación, la tercera acción del 2014 no se llevó a cabo. La razón fundamental fue el inicio de las mesas de negociación convocadas por las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal. A las mesas fueron convocados los representantes del Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes (el sindicato de protección patronal, titular del Contrato Colectivo de Atento), del STRM y de otras dos organizaciones sindicales sin afiliados en Atento. Además de los sindicatos involucrados, las autoridades de la Junta Local también convocaron a los representantes de la empresa. El STRM decidió participar y apostar por un tercer recuento sindical tras una reunión de evaluación entre el Secretario General, la coordinación de la campaña y el equipo de organizadores.

<sup>510</sup> Estas comisiones son las de capacitación, adiestramiento y productividad, las de seguridad e higiene, y aquellas necesarias para resolver los problemas de los trabajadores. Véase: Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, *Ley Federal del Trabajo. Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de Abril de 1970, Texto Vigente, Última reforma publicada en el DOF 12-06-2015, op. cit.*

### **a) Mesas de diálogo en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje**

A pesar de que algunos miembros del CEN del STRM le atribuyen un gran peso a Hernández Juárez en la concertación de las condiciones del recuento, lo cierto es que la búsqueda de un acercamiento con las autoridades de la Junta Local fue iniciativa de la Dra. Xelhuantzi. El antecedente de las mesas de negociación fue una reunión sostenida entre la Dra. María Xelhuantzi López (asesora política del STRM), Raúl Flores (antiguo alumno suyo y en ese entonces dirigente del PRD del D.F.) y Pablo Franco (Secretario General de Asuntos Colectivos de la JLCA). En aquella ocasión se tocó el tema del recuento en Atento y se extendió la invitación al STRM para participar en las mesas de negociación.

El objetivo de las mesas de negociación fue la definición consensuada de las condiciones del recuento sindical en Atento. Aunque formalmente, la titular de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. era Margarita Darlene Rojas, en los hechos, las mesas de negociación estuvieron a cargo de Pablo Franco, Secretario General de Asuntos Colectivos de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F., y de Blas Carlos López, Secretario Auxiliar de Conflictos Colectivos de la misma dependencia. Además, en la primera sesión de las mesas de negociación estuvieron presentes por parte del gobierno de la ciudad, Patricia Mercado, Secretaria del Trabajo y Fomento al Empleo, José Antonio Mejía, Director de Inspección del Trabajo (dependiente de la STyFE) y Héctor Serrano, Secretario de Gobierno. Por último, en la primera mesa de negociación también participó Patricia Juan Pineda, en ese entonces, titular de la Quinta Visitaduría de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Cada uno de los sindicatos involucrados tenía sus propios representantes en la mesa; por el STRM estuvieron presentes los abogados Héctor Barba, Héctor Solano, y Carlos Mendoza además de María del Carmen Llamas (Secretaria de Relaciones Exteriores, Alianzas y Actas), Víctor Enrique Fabela Rocha (Comisionado de Acción Política), la Dra. María Xelhuantzi López

(asesora política del STRM), Elizabeth Calvillo Reynoso y Eduardo Vargas (integrantes del equipo de organización).

Desde el establecimiento de las mesas de negociación, la campaña se concentró en dos frentes, por un lado, los asistentes a las mesas de negociación semanales se enfocaron en lograr las condiciones más favorables con miras al recuento y, por otro, el equipo completo comenzó con la preparación de una estructura electoral dentro y fuera de los centros de trabajo.

En el primer frente, las condiciones del recuento sindical, los organizadores que asistieron a las mesas de negociación se encargaron en un inicio de procesar los listados de trabajadores entregados por Atento para después integrar una propuesta de padrón que excluyera a los trabajadores de categorías de confianza y de trabajadores que ya no laboraban en el call center y que fueron incluidos por la empresa para inflar el padrón de votantes. Los organizadores expresaron así el objetivo de la depuración del padrón de votantes: “Nuestra expectativa es que el número de votantes sea de 5400 trabajadores si se aprueban todas nuestras objeciones (Bajas del IMSS más Puestos de confianza). De aprobarse parcialmente (Bajas del IMSS), la cifra sería de 6100 trabajador@s).”<sup>511</sup>

En el segundo frente, Elizabeth Calvillo fue responsable de la definición de las tareas para el funcionamiento de una estructura electoral. En el documento “Tareas a realizar por el equipo de organización para fortalecer las redes de acción y participación interna”<sup>512</sup> Calvillo señaló las tareas específicas para cada uno de los organizadores: en primer lugar estaba la realización de un mapeo de cada centro

---

<sup>511</sup> S/autor, *Reporte de campaña al 28 de septiembre de 2014*, p. 4. Ver en anexo.

<sup>512</sup> S/autor, *Tareas a realizar por el equipo de organización para fortalecer las redes de acción y participación interna*, s/fecha, 3 p. Documento adjunto al correo: Elizabeth Calvillo, “Tareas rumbo al recuento (versión para imprimir)”, [en línea], 21 de septiembre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 30 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)

de trabajo, es decir, la identificación de las campañas y el número de trabajadores; en segundo lugar, la elaboración de un mapa con la ubicación de los líderes internos y sus arbolitos en cada piso y centro de trabajo; en tercer lugar, el registro de los números telefónicos de todos los miembros de los arbolitos; en cuarto lugar, la elaboración de un listado del personal de confianza en cada centro de trabajo, en quinto lugar, la afiliación de todos los miembros de las redes evaluados como “3” (indecisos); en sexto lugar, la ubicación de nuevos líderes internos dentro de las redes; como séptima tarea estaba la de contactar a los potenciales nuevos líderes internos para involucrarlos en las acciones venideras; en octavo lugar los organizadores debían elaborar un listado con los nombres y teléfonos de los trabajadores afiliados al STRM que no pertenecían a una red, y; por último, los organizadores debían trabajar en la integración de los comités de líderes por campaña.<sup>513</sup>

Todas las tareas requerían de la participación de los trabajadores que integraban las redes de comunicación y movilización, en especial de los líderes internos. En el caso de la octava tarea (elaboración de un listado con los nombres y teléfonos de los trabajadores afiliados al STRM que no pertenecían a una red), el listado sería utilizado como un insumo para la instalación de un “centro de llamadas” en el edificio sindical del STRM en la calle de Rio Neva.

A sugerencia de Joell Molina, especialista senior en fortalecimiento sindical del *Solidarity Center* (AFL-CIO), los organizadores planificaron una serie de volanteos con el objetivo de informar a la mayor cantidad posible de trabajadores sobre el próximo recuento. Esos volanteos serían el pretexto para tener conversaciones rápidas con los trabajadores que culminarían en la petición de su número telefónico para brindarles información sobre las condiciones del recuento (objetivo de las mesas de negociación en la Junta Local).

---

<sup>513</sup> *Ibid.*, pp. 1-2. Ver en anexo.

A estas alturas de la campaña, el equipo de organizadores era integrado por ocho personas; de ellas, cinco (Elizabeth Calvillo, Nadia de Jesús, Juan Sánchez, Carlos Cruz y Eduardo Vargas) dividían su tiempo entre las responsabilidades organizativas (reclutamiento, formación de liderazgos e integración de comités) y las de otro tipo (logísticas, financieras, administrativas, de comunicación, etc.) y tres (Fátima Brindis, Silvia Monzón y Pedro Godínez) se dedicaban solo al trabajo de organización. Ante un inminente incremento en la cantidad e intensidad del trabajo en todos los ámbitos, el equipo de organización se valió del apoyo y trabajo solidario de los jóvenes que habían participado en los dos últimos veranos sindicales.

Elizabeth Calvillo y Nadia de Jesús se encargaron de la planificación y la operación de la participación de los estudiantes universitarios. La participación de los organizadores voluntarios se concentró en tres tareas: la primera fue la investigación en redes sociales y directorios telefónicos de los datos de contacto de los 6000 trabajadores de Atento que conformaban el listado de trabajadores presentado por la empresa; la segunda tarea consistió en la participación de los voluntarios en los volanteos informativos que describimos más arriba; por último, los jóvenes universitarios se involucraron, a partir del 2 de octubre, en la operación del centro de llamadas instalado en el edificio del STRM con el objetivo de dar seguimiento a los contactos iniciados en los volanteos.<sup>514</sup>

A finales del mes de septiembre, el equipo de organizadores realizó una nueva depuración de los listados de afiliados al STRM. Después de cotejar las listas de afiliados con las listas de trabajadores proporcionadas por la empresa, el equipo de organización dio de baja a 93 afiliados al STRM.<sup>515</sup> Según los organizadores, se trató de afiliados que no tenían datos de contacto correctos y que no fueron

---

<sup>514</sup> S/autor, *Actividades voluntarios*, s/fecha, 2 p. Ver en anexo. S/autor, *Verano sindical tareas*, s/fecha, 2 p. Ver en anexo. Documentos adjuntos al correo: Nadia de Jesús, "Organizador@s voluntari@s (versión para imprimir)", [en línea], 27 de septiembre de 2014, Dirección URL: [sundurimoon@gmail.com](mailto:sundurimoon@gmail.com), [consulta: 30 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)

<sup>515</sup> S/autor, *Reporte de campaña al 28 de septiembre de 2014*, *op. cit.*, p. 4. Ver en anexo.

localizados en sus domicilios. Después de esa depuración y antes de entrar de lleno a la campaña de promoción del voto, la clasificación de los trabajadores de Atento quedó como sigue:

Tabla 76 Clasificación de los trabajadores de Atento al 30 de septiembre de 2014<sup>516</sup>

Centro	Total de trabajadores	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
		a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Aeropuerto	817	6	7	27	17	30	3.67%	40	4.90%
Dinamarca	1027	4	2	18	53	59	5.74%	24	2.34%
Puebla	1115	9	19	47	42	70	6.28%	75	6.73%
Roma	878	5	7	18	17	29	3.30%	30	3.42%
Sevilla	1431	13	13	58	64	90	6.29%	84	5.87%
Yucatán	1020	5	6	11	52	63	6.18%	22	2.16%
Santa Fe	71	0	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
Atento	6359	42	54	179	245	341	5.36%	275	4.32%

Si comparamos la tabla anterior con la Tabla 71 Clasificación de los trabajadores de Atento al 30 de agosto de 2014, podemos advertir que el número de *trabajadores sindicalizados* disminuyó de manera insignificante de 450 (7.08% a finales de agosto) a 449 (7.06% a finales de septiembre). Sin embargo, si atendemos al número de trabajadores clasificados como *espectadores* (d) podemos ver que hubo un descenso 102 trabajadores al pasar de 347 (el 30 de agosto) a 245 (el 30 de septiembre). De nueva cuenta, este descenso lejos de representar una pérdida debe valorarse como un ajuste a cifras más realistas puesto que los trabajadores *espectadores* jamás se involucraron en las acciones. En este periodo de tiempo, además de la depuración señalada, no hubo movilizaciones internas.

## b) Inicio de la campaña de promoción del voto

<sup>516</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 28 de septiembre de 2014*, 1 p., y Elizabeth Calvillo, *Septiembre 30 Árboles Resumen*, 1 p. Ver en anexo.

El equipo de organizadores programó volanteos semanales en todos los centros de trabajo a partir del lunes 29 de septiembre de 2014. En un principio, los organizadores con más volanteos asignados eran Fátima Brindis, Silvia Monzón y Pedro Godínez, mientras que el resto de los organizadores asistirían a un menor número de volanteos y en cambio se enfocarían en el trabajo de organización y sus responsabilidades adicionales; esta decisión fue tomada a partir del escaso número de trabajadores visitables de cada uno de los tres organizadores mencionados (cero para Fátima y cuatro para Silvia y Pedro, respectivamente) y en consideración de que ninguno de los tres cumplía con tareas adicionales al trabajo de organización.<sup>517</sup>

Tabla 77 Número de trabajadores visitables, por visitar y volanteos por cada organizador (30 de septiembre de 2014)<sup>518</sup>

Organizador	Trabajadores visitables	Domicilios por depurar	Volanteos asignados la semana del 29 de septiembre al 5 de octubre de 2014
Nadia de Jesús	27	8	3
Elizabeth Calvillo	21	4	8
Carlos Cruz	15	3	7
Eduardo Vargas	14	3	8
Juan Sánchez	6	0	0
Silvia Monzón	3	2	19
Fátima Brindis	0	0	19
Pedro Godínez	0	0	20

A raíz de algunas deficiencias en la realización de las actividades, todos los organizadores participaron más o menos en la misma cantidad de actividades a la semana; Nadia de Jesús Pacheco, Elizabeth Calvillo, Juan Sánchez, Carlos Cruz y

<sup>517</sup> Lalo Vargas, “Volanteos (versión para imprimir)”, [en línea], 30 de septiembre de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)

<sup>518</sup> Elaboración propia con base en: *ibíd.* p. 1.

Eduardo Vargas quedaron como responsables de la logística de los volantes además de la toma de decisiones ante cualquier imprevisto.<sup>519</sup> En cada volante participaron por lo menos tres organizadores tanto por cuestiones de seguridad como por la necesidad de abordar al mayor número de trabajadores posibles. Como encargada de la participación de los organizadores voluntarios, Nadia de Jesús fue responsable de la incorporación de los jóvenes universitarios a las actividades programadas. Los siguientes materiales fueron utilizados en esas actividades:

Ilustración 20 Folleto "Vota Sindicato de Telefonistas"<sup>520</sup>



Ilustración 21 Hoja de datos<sup>521</sup>

The data sheet has an orange header with the text "¡Yo merezco mejores condiciones de trabajo!" and two icons of people wearing headphones. Below the header is the title "¡es la última llamada!". The main body is a table with 7 columns: "Nombre completo", "Centro", "Campaña", "Piso", "Teléfono", "Horario para llamar", and "Correo". The table contains 6 empty rows for data entry. At the bottom, there is a logo for ATENTO with the tagline "¡no es cuando que se necesita por vez!"

Nombre completo	Centro	Campaña	Piso	Teléfono	Horario para llamar	Correo

<sup>519</sup> Eduardo Vargas Escobar, *Reglas para los volantes en los centros de trabajo*, 5 de octubre de 2014, 2 p. Ver en anexo.

<sup>520</sup> S/autor, *Folleto "Vota sindicato de Telefonistas"*, 2014.

<sup>521</sup> S/autor, *Hoja de datos*, 2014.

Con algunas de las tareas ya en marcha y otras a punto de iniciarse, el equipo de organizadores presentó el documento “Estrategia para ganar el recuento” el 6 de octubre de 2014.<sup>522</sup> Este documento constituyó la base del trabajo del equipo de organización para el periodo restante de la campaña (octubre – noviembre) y complementó al documento “Estrategia integral campaña de sindicalización Atento 2014”<sup>523</sup> que fue la base del trabajo realizado entre junio y septiembre de 2014.

El documento citado señala tres objetivos principales para el trabajo del equipo de organización:

Tabla 78 *Objetivos estratégicos (octubre 2014)*<sup>524</sup>

<b>Objetivos estratégicos</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Tareas específicas</b>
<p>Objetivo 1</p> <p>Movilizar el voto de los trabajadores evaluados como 1, 2 y 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de líderes por centro</li> <li>• Actualización de información de los centros de trabajo</li> <li>• Conseguir la información completa de los arbolitos (redes)</li> <li>• Identificar 44 nuevos líderes con una red de al menos 3 personas</li> <li>• Elaboración de un listado de votos confirmados</li> <li>• Realización de una acción final tanto interna como externa</li> </ul>
<p>Objetivo 2</p> <p>Promover el voto a favor del STRM</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volanteos</li> <li>• Diseño e impresión de materiales</li> <li>• Inicio de campaña de promoción en Facebook</li> <li>• Instalación y operación del centro de llamadas en el edificio sindical de Río Neva</li> <li>• Integración de los organizadores voluntarios a las actividades programadas</li> <li>• Realización de una acción final tanto interna como externa</li> </ul>

<sup>522</sup> S/autor, *Estrategia para ganar el recuento*, s/fecha, 7 p. Ver en anexo. Una versión de 5 páginas fue distribuida a todo el equipo de organización: Lalo Vargas, “Estrategia para ganar el recuento (versión para imprimir)”, [en línea], 6 de octubre de 2014, Dirección URL: [dosedtripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosedtripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2014], archivo del mensaje: [dosedtripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosedtripayunodesuadero@gmail.com)

<sup>523</sup> S/autor, *Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014*, s/fecha, *op. cit.*, 20 p.

<sup>524</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Estrategia para ganar el recuento*, *op. cit.*, p. 2.

<p>Objetivo 3</p> <p>Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de las mesas de negociación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a las audiencias de la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje (equipo jurídico del STRM)</li> <li>• Asistencia a las mesas de negociación en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje</li> <li>• Elaboración de un listado del personal de confianza</li> <li>• Realización de una acción final tanto interna como externa</li> </ul>
--	---

Además de la descripción general de los objetivos, el documento incluyó también una descripción detallada del propósito de las tareas específicas y de los responsables a cargo de ellas.<sup>525</sup> Al final, el documento que contenía la estrategia rumbo al recuento sindical presentaba una infografía con las tácticas para incrementar y asegurar los votos a favor del STRM. A continuación, la reproducimos:

*Esquema 24 Infografía "Tácticas para incrementar y asegurar los votos a favor del STRM" (6 de octubre de 2014)<sup>526</sup>*



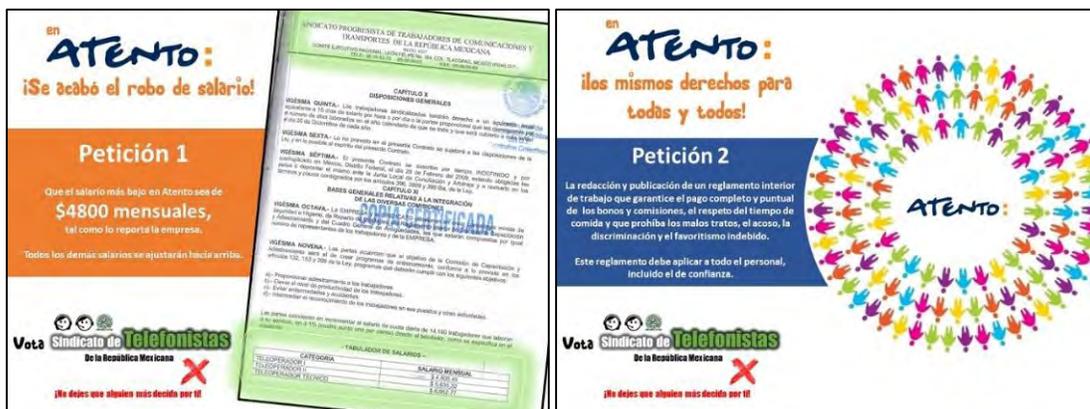
<sup>525</sup> S/autor, *Estrategia para ganar el recuento*, op. cit., pp. 3-5. Además de las tareas específicas para alcanzar los tres objetivos estratégicos, el documento contiene una tabla que describe los pormenores de una acción que al final no se llevó a cabo.

<sup>526</sup> *Ibid.*, p. 7.

En el primer cuadro de la infografía (esquina inferior izquierda, color verde) puede observarse una clara referencia al número de trabajadores organizados en todos los centros de trabajo; este sería el primer círculo de votos a movilizar el día del recuento sindical pues con estos trabajadores existía la posibilidad de entablar comunicación cara a cara. El segundo cuadro de la infografía (amarillo) incluye información sobre los números telefónicos recopilados durante la primera semana de volantes; además, este segundo círculo de posibles votos incluyó la ubicación de trabajadores de Atento en las redes sociales. Con los trabajadores comprendidos en este círculo no existía la comunicación cara a cara pero había un medio de contacto (teléfono o redes sociales).

Por último, el cuadro naranja señala el número de volantes realizados hasta el 6 de octubre de 2014 y el número de volantes que se habían distribuido hasta entonces (3500); este sería el último círculo de posibles votantes y comprendía a aquellos trabajadores que no eran parte de las redes, con quienes no había algún canal de comunicación, pero que habían recibido los materiales informativos sobre las próximas elecciones. En suma, este último círculo era en realidad el universo de los trabajadores de Atento.

Ilustración 22 Folletos informativos “Peticiónes rumbo al recuento” (octubre 2014)<sup>527</sup>



<sup>527</sup> S/autor, Folletos informativos “Peticiónes rumbo al recuento”, 2014.



Desde la puesta en marcha de la estrategia para ganar el recuento, el equipo de organización realizó las tareas habituales (conversaciones cara a cara con líderes internos y afiliados, reclutamiento de nuevos afiliados) y las tareas de promoción del voto, es decir, los volanteos informativos en la puerta de los centros de trabajo. Como señalamos más arriba, en estas actividades también participaron los jóvenes universitarios del verano sindical así como algunos trabajadores de Atento con demanda por reinstalación. A raíz de un altercado entre Pedro Godínez y un oficial de la policía Auxiliar del D.F., el equipo de organización definió una serie de reglas de conducta y de seguridad para la realización de las actividades.<sup>528</sup>

Mientras el equipo de organización se concentró en las tareas de movilización y promoción del voto, por un lado, y en la definición de las mejores condiciones para el recuento, por otro, la Dra. María Xelhuantzi López operó el inicio de la campaña de solidaridad internacional con el STRM, en especial con los trabajadores miembros de la sección 187 Atento. Entre el 1 y el 15 de octubre de 2014, el STRM recibió cartas de *Communication Workers of America* (CWA, Estados Unidos), del *Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações do Estado de Sao Paulo* (SINTETEL, Brasil), de la Secretaría General de UNI Americas (Montevideo, Uruguay), del sector telecomunicaciones y del sector servicios de la Unión General de Trabajadores (UGT, España), del sector telecomunicaciones de Comisiones

<sup>528</sup> Eduardo Vargas Escobar, *Reglas para los volanteos en los centros de trabajo*, 5 de octubre de 2014, *op. cit.*, 2 p. Ver en anexo.

Obreras (CCOO, España), de Phillip Jennings, (*UNI Global Union*), y dos videos con un mensaje de apoyo; uno por parte del Presidente de CWA, Larry Cohen y otro de Phillip Jennings, Secretario General de UNI.<sup>529</sup>

Además de las cartas de solidaridad con el STRM, varios sindicatos enviaron cartas a Miguel Ángel Mancera, Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, para solicitar que mantuviera firme su compromiso por una elección sindical limpia; este fue el caso de la Secretaría General de *UNI Americas*, de CWA, de *UNI Global Union*, de la *American Federation of Labor and Congress of Industrial Organizations (AFL-CIO*, Estados Unidos) y de UNIFOR (*Union for Canada*, Canadá).<sup>530</sup>

Otra vía de presión hacía la empresa y el Gobierno del Distrito Federal fue la colocación del recuento sindical en Atento como un tema de relevancia social. A este objetivo contribuyeron los acercamientos de la Dra. María Xelhuantzi López con José Woldenberg (destacado profesor de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y un experto en materia electoral), Arturo Alcalde Justiniani (reconocido

---

<sup>529</sup> Larry Cohen, *Carta al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, 1 de octubre de 2014, 1 p. Ver en anexo. Cenise Monteiro, "Apoyo a STRM (versión para imprimir)", [en línea], 06 de octubre de 2014, Dirección URL: [cenise@sintetel.org.br](mailto:cenise@sintetel.org.br), [consulta: 10 de junio de 2015], archivo del mensaje, [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx), Adriana Rosenzbaig, Álvaro Morales, *Carta al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, 3 de octubre de 2014, 1 p. Ver en anexo. Alfredo Mesa Navarro, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 8 de octubre de 2014, 1 p. Ver en anexo. Carlos Prieto, Atento México (versión para imprimir)", [en línea], 9 de octubre de 2014, Dirección URL: [telemarketing@festatal.org](mailto:telemarketing@festatal.org), [consulta: 10 de junio de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx). Ramona Pinerós López, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 8 de octubre de 2014, 1 p. Ver en anexo. Phillip Jennings, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 15 de octubre de 2014, 1 p. Ver en Anexo. Alicia Nestor, CWA Mensaje de Solidaridad H264 NTSC, (archivo de video), [en línea], 6 de octubre de 2014, Dirección URL: <https://docs.google.com/file/d/0B-E9xSI5xw6zdDFEMGdrRk9fVE0/edit>, [consulta: 7 de diciembre de 2015]. Mike Sunderland, Philip Jennings UNI Global Union message, (archivo de video), [en línea], 13 de octubre de 2014, Dirección URL: <https://www.dropbox.com/s/cs4webwtjipei16/Philip%20Jennings%20UNI%20Global%20Union%20message.wmv?oref=e&n=38965453>, [consulta: 7 de diciembre de 2015].

<sup>530</sup> Adriana Rosenzbaig, Álvaro Morales, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 9 de octubre de 2014, 2 p. Ver en anexo. Larry Cohen, *Carta Miguel Ángel Mancera*, 9 de octubre de 2014, 2 p. Ver en anexo. Phillip Jennings, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 14 de octubre de 2014, 1 p. Ver en anexo. Richard L. Trumka, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 10 de octubre de 2014, 1 p. Ver en anexo. Jerry Dias, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 8 de noviembre de 2014, 1 p. Ver en anexo. La última carta fue enviada hasta noviembre.

abogado laboralista), y Porfirio Muñoz Ledo (exsecretario del trabajo en los años setenta y uno de los personajes más involucrados en el tema de la Reforma del Estado y la necesidad de una nueva Constitución Política) quienes publicaron artículos de opinión sobre el recuento de Atento en el diario Reforma (9 de octubre),<sup>531</sup> La Jornada (18 de octubre),<sup>532</sup> El Universal (8 de noviembre).<sup>533</sup>

Finalmente, las federaciones sindicales mundiales *UNI Global Union* (Telecomunicaciones y servicios), *IndustriAll* (Minería, manufactura y otras actividades industriales), ITF (Internacional de los Trabajadores del Transporte), UITA (Unión Internacional Trabajadores de la alimentación) además de la CSI (Confederación Sindical Internacional, a la que pertenecen las federaciones sindicales mundiales anteriores) publicaron un desplegado con un llamado a una elección justa sin amenazas ni violencia.<sup>534</sup>

A mediados del mes de octubre, las mesas de negociación realizadas en la Junta Local habían dejado ya algunos acuerdos preliminares. En cuanto al padrón de trabajadores con derecho a voto, las autoridades anunciaron que sería de 5600 votantes. Respecto del lugar del recuento “Las autoridades de la junta externaron su preferencia a que el recuento se realice en los centros de trabajo para cancelar

---

<sup>531</sup> José Woldenberg, “Trabajadores invisibles”, [en línea], México, *Reforma.com*, 9 de octubre de 2014, Dirección URL: <http://www.reforma.com/aplicacioneslibre/preacceso/articulo/default.aspx?id=37763&urlredirect=http://www.reforma.com/aplicaciones/editoriales/editorial.aspx?id=37763>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

<sup>532</sup> Arturo Alcalde Justiniani, “Atento, el calvario para una votación democrática”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 18 de octubre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/10/18/opinion/020a2pol>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

<sup>533</sup> Porfirio Muñoz Ledo, “El inframundo laboral”, [en línea], México, *El Universal.com.mx*, 8 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.eluniversalmas.com.mx/editoriales/2014/11/73215.php>, [consulta: 8 de diciembre de 2014].

<sup>534</sup> UNI Global Union, *Llamado para una elección justa sin amenazas ni violencia en atento* [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.uniglobalunion.org/es/news/llamado-para-una-eleccion-justa-sin-amenazas-ni-violencia-en-atento>, [consulta: 8 de diciembre de 2014]. También puede verse como documento adjunto al correo: Mike Sunderland, “Advertisement for newspaper (versión para imprimir)”, [en línea], 12 de noviembre de 2014, Dirección URL: [Mike.Sunderland@uniglobalunion.org](mailto:Mike.Sunderland@uniglobalunion.org), [consulta: 8 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).

la necesidad de transporte y asegurar que todos los trabajadores voten.”<sup>535</sup> El equipo de organización señalaba que esta opción “[...] nos parece la mejor siempre y cuando se garantice la presencia de un número suficiente de observador@s (sic) en todos los centros de trabajo.”<sup>536</sup>

Ilustración 23 Comunicado sobre la fecha de las elecciones<sup>537</sup>



En otros temas relacionados con el recuento, las autoridades de la Junta Local propusieron un horario tentativo de la votación de 8 am a 8 pm en todos los centros de trabajo y también se planteó la opción de instalar una urna de votación en la Junta Local. Para resolver el tema de los observadores, la propia Junta Local invitó a representantes de la Organización Internacional del Trabajo, de la Comisión de Derechos Humanos del D.F. y de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México; como tarea complementaria, los funcionarios de la Junta serían los encargados de redactar un reglamento que regulara la acreditación y función. Por último, las autoridades de la Junta Local señalaron a todos los asistentes a las mesas de negociación que solicitarían a la Secretaría de Gobierno

<sup>535</sup> S/autor, *Reporte de campaña al 19 de octubre de 2014*, p. 3. Ver en anexo.

<sup>536</sup> *Ibíd.*, p 3.

<sup>537</sup> S/autor, *Comunicado sobre la fecha de las elecciones*, 2014.

del D.F. (encabezada en ese entonces por Héctor Serrano) el resguardo de la seguridad de todos los centros de trabajo y de las urnas.<sup>538</sup>

### 3.4.7 El día de acción por una elección limpia, segura y en paz y los preparativos finales del recuento sindical

Con algunos avances en la definición de las condiciones del recuento, el equipo de organización retomó la preparación y realización de una tercera acción de presión interna y externa. En lugar de movilizar las redes por “la integración de las comisiones mixtas” (propósito original de la tercera acción en septiembre de 2014), los líderes internos y organizadores prepararon la “jornada de acción por una elección limpia, segura y en paz” para el día 6 de noviembre. La Acción 3, última del 2014 y de la campaña está descrita en la siguiente tabla:

*Ilustración 24 Acción 3 Movimiento por una elección limpia, segura y en paz (acción final - 2014)<sup>539</sup>*

<b>Descripción de la acción</b>	
Definición	<p>Acciones internas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Día de color blanco</li> <li>- Pega de stickers</li> <li>- Distribución del pliego de peticiones</li> </ul> <p>Acciones externas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío de cartas de organizaciones sociales, personajes públicos y sindicatos hermanos para pedir a la empresa que se comprometa públicamente a no reprimir ni fomentar la violencia contra los seis mil jóvenes de Atento</li> <li>- Piqueteos y tendaderos políticos en las afueras de los centros de trabajo para difundir los detalles del recuento y exigir el compromiso de la empresa para que la elección sea libre, limpia y en paz</li> <li>- Activación de una alerta en Twitter para notificar a la policía del DF (SSP), a la Secretaria del Trabajo del DF (STYFE), a la Comisión de</li> </ul>

<sup>538</sup> S/autor, *Reporte de campaña al 19 de octubre de 2014*, op. cit., p. 3.

<sup>539</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Día de acción por una elección limpia, segura y en paz*, 6 de noviembre de 2014, 5 p. Ver en anexo.

	Derechos Humanos del DF y al Jefe de Gobierno del DF de la represión u hostigamiento contra activistas sindicales y trabajador@s - Notas y/o desplegados en prensa/revistas
Objetivos	Acciones internas y externas: - Presionar a la empresa para elevar el costo de fomentar la violencia hacia los trabajadores y activistas sindicales - Movilizar las redes de trabajadores para demostrar que el Sindicato de Telefonistas ya está en Atento
Participación de terceros	- Involucramiento de organizadores voluntarios (verano sindical)

A la par de los preparativos de esta tercera acción (enfocada de lleno en el recuento sindical), <sup>540</sup> el equipo de organización preparó un reporte con los detalles de una visita a los centros de trabajo de Atento en la Ciudad de México. Esta visita fue solicitada por la autoridad laboral del D.F. y a ella acudieron representantes de todas las partes involucradas. El objetivo de la visita era la definición de opciones para colocar las urnas de votación en cada centro de trabajo; con más diferencias que coincidencias entre las partes, Elizabeth Calvillo (responsable de acudir al recorrido y de elaborar el reporte por parte del STRM) señaló lo siguiente: “Se propone (por parte de la autoridad) que el mecanismo para la votación sea bajar a los operadores por piso, se solicitó a la empresa entregar listados por orden alfabético de los trabajadores por piso.”<sup>541</sup> Calvillo señaló que el STRM debía:

[...] impedir que la empresa controle el flujo de la votación o traslade dentro de la empresa a los trabajadores del piso de operación al lugar de la votación. Se necesita que durante el día de la votación alguno de los inspectores del trabajo o personal

<sup>540</sup> Las distribución de las tareas y responsabilidades puede consultarse en: S/autor, *Día de acción por una elección limpia, segura y en paz*, op. cit., pp. 3-5.

<sup>541</sup> Elizabeth Calvillo, *Diapositiva 14*, s/fecha, 1 p. Documento adjunto al correo: Ely Calvillo, “Reporte de visita a centros de trabajo (versión para imprimir)”, [en línea], 26 de octubre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

acreditado por la Junta se encargue de bajar al lugar de la votación a los compañeros, separando al personal de confianza.<sup>542</sup>

En otro documento preparado específicamente para los funcionarios de la Dirección de Inspección del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del D.F. Calvillo advertía que, el día del recuento, los inspectores debían estar “[...] vigilando a que los supervisores, personal de recursos humanos o Rally [...] no realicen reuniones en el piso de operaciones. En caso de que se presenten reuniones [...] (los inspectores deben acercarse) a escuchar para inhibir la coacción o compra de votos.”<sup>543</sup> Además de lo anterior, Calvillo señaló que los inspectores debían: “Estar muy al pendiente de que el personal de confianza no entregue propaganda de ningún tipo sobre cualquiera de los sindicatos involucrados.”<sup>544</sup> Finalmente, en el documento se concluye que: “De presentarse cualquiera de las situaciones anteriormente mencionadas, [...] (debe levantar) un reporte y [...] una incidencia [...].”<sup>545</sup>

Estos últimos puntos cobrarán importancia durante la realización del recuento porque si bien la autoridad tenía la intención de hacerse del control de la elección, lo cierto es que éste quedó en manos de la empresa a través del personal de confianza y de los facilitadores sindicales del sindicato de protección patronal. A pesar de estas advertencias sobre posibles irregularidades el día de la elección, no

---

<sup>542</sup> Elizabeth Calvillo, *Diapositiva 15*, s/fecha, 1 p. Documento adjunto al correo: Ely Calvillo, “Reporte de visita a centros de trabajo (versión para imprimir)”, [en línea], 26 de octubre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>543</sup> Elizabeth Calvillo, *Listado de actividades a realizar por equipo de Inspección de Trabajo de la Dirección del Trabajo y Fomento al Empleo*, s/fecha, p. 2. Ver en anexo. Documento adjunto al correo: Ely Calvillo, “Documento para Inspección de Trabajo (versión para imprimir)”, 13 de noviembre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com). El texto entre paréntesis es mío.

<sup>544</sup> *Ibíd.* p. 2.

<sup>545</sup> *Ibíd.*, p 2. El texto entre paréntesis es mío.

hubo respuesta alguna por parte del STRM para prevenirlas y detenerlas durante la jornada electoral.

En los días previos al recuento, el Secretario General del STRM, Francisco Hernández Juárez solicitó la elaboración de una ruta crítica. Este documento fue presentado la última semana del mes de octubre ante el pleno del Comité Ejecutivo Nacional del STRM. En dicho documento se presentaron los números de líderes internos, afiliados e indecisos que participaban en acciones, se actualizó la información de la infografía sobre las tácticas para incrementar y asegurar los votos a favor del STRM, se presentó un cronograma de actividades, se enlistaron las tareas que desempeñaban los miembros del equipo de organización y otros actores dentro del STRM y se repasaron los acuerdos alcanzados en las mesas de negociación.<sup>546</sup>

Una de las tareas más importantes para asegurar que la elección fuera limpia era la acreditación puntual de los observadores nacionales e internacionales para el día de la elección.<sup>547</sup> En ese sentido, los observadores nacionales podían ser tanto de los sindicatos involucrados como de aquellos actores interesados en participar en la observación del recuento. En el caso de los observadores internacionales, la acreditación se realizó sin mayores inconvenientes pues fue operada por la propia Junta Local. Sin embargo, el STRM acreditó a última hora sus propios observadores y los de las organizaciones nacionales solidarias sin que tuvieran la oportunidad de recibir una preparación adecuada. En cuanto a los avances en la ejecución de las tácticas para incrementar y asegurar los votos a favor del STRM, el equipo de organización presentó la siguiente información:

---

<sup>546</sup> S/autor, *Ruta Crítica Recuento 2014*, s/fecha, 6 p. Ver en anexo

<sup>547</sup> *Ibid.*, p 5. Ver en anexo.



Si comparamos esta infografía con la presentada a principios de mes (Esquema 24 Infografía “Tácticas para incrementar y asegurar los votos a favor del STRM” (6 de octubre de 2014)) podemos ver que en el cuadro verde (primer círculo de votantes) la cifra pasó de 340 a 330 votos seguros y se mantuvo en 200 votos posibles más; en cuanto al cuadro amarillo (segundo círculo de votantes), las cifras pasaron de 100 a 350 números telefónicos obtenidos durante los volanteos informativos de los cuales 124 trabajadores confirmaron su voto por el STRM (como resultado del seguimiento realizado desde el centro de llamadas instalado en el edificio sindical de Río Neva); por último, en el recuadro naranja (universo total de los trabajadores de Atento), se puede apreciar que a finales del mes el equipo de organización había realizado 45 volanteos informativos en todos los centros donde se repartieron 5000 volanteos en total. En conclusión, la cifra de votos seguros se redujo un poco (10) pero el trabajo de promoción del voto había alcanzado ya a la mayoría de los trabajadores de Atento.

<sup>548</sup> *Ibíd.*, p 3.

Poco después de la presentación de la ruta crítica, el 3 de noviembre de 2014, se llevó a cabo la sesión de las mesas de negociación en donde se definió la fecha definitiva para el recuento sindical. A propuesta de la autoridad (para no afectar las actividades de la empresa por “El Buen Fin”)<sup>549</sup>, fue aprobado el viernes 21 de noviembre de 2014 como fecha definitiva para la celebración del recuento.<sup>550</sup>

Antes de entrar en las últimas cuatro semanas de actividades de la campaña y como complemento de la información presentada en la infografía de finales de octubre, es importante retomar los cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento al 26 de octubre de 2014:

Tabla 79 Clasificación de los trabajadores de Atento al 26 de octubre de 2014<sup>551</sup>

Centro	Total de trabajadores	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
		a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Aeropuerto	817	6	8	27	16	30	3.67%	41	5.02%
Dinamarca	1027	3	2	13	58	63	6.13%	18	1.75%
Puebla	1115	10	19	50	27	56	5.02%	79	7.09%
Roma	878	5	8	26	16	29	3.30%	39	4.44%
Sevilla	1431	14	15	72	60	89	6.22%	101	7.06%
Yucatán	1020	5	8	12	50	63	6.18%	25	2.45%
Santa Fe	71	0	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
Atento	6359	43	60	200	227	330	5.19%	303	4.76%

Si comparamos la clasificación de los trabajadores de Atento del 26 de octubre con la del 30 de septiembre (Tabla 76 Clasificación de los trabajadores de Atento al 30 de septiembre de 2014) podemos ver que apenas varió a la baja el número y porcentaje de *trabajadores sindicalizados* (de 341 a 330 y de 5.36% a 5.19%). En

<sup>549</sup> Consiste en días de ofertas especiales a los consumidores. En la edición del 2014 participaron BBVA y Movistar, dos de los principales clientes de Atento, entre otros. Estas ofertas iniciaron el 14 de noviembre y culminaron el 17 del mismo mes.

<sup>550</sup> S/autor, *Orden del día, 3 de noviembre de 2014*, 2 p. Ver en anexo.

<sup>551</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Ruta Crítica Recuento 2014*, op. cit., 6 p., y S/autor, *Reporte de campaña al 2 de noviembre de 2014*, 3 p. Ver en anexo

el caso del número y porcentaje de *trabajadores organizados*, las cifras aumentaron (de 257 y 4.32% a 303 y 4.76%).

Aunque el último reporte del estado de las redes de comunicación y movilización tiene fecha del 19 de octubre de 2014,<sup>552</sup> es posible conocer el estado de las redes para la misma fecha que la tabla anterior.

Tabla 80 Redes de comunicación y movilización al 26 de octubre 2014<sup>553</sup>

Centro	Total de líderes internos (1)	Total de afiliados en redes de comunicación (2)	Total de indecisos en redes de comunicación (3)	Total de trabajadores en redes
Aeropuerto	6	8	27	41
Dinamarca	3	2	13	18
Puebla	10	19	50	79
Roma	5	8	26	39
Sevilla	14	15	72	101
Yucatán	5	8	12	25
<b>Totales</b>	<b>43</b>	<b>60</b>	<b>200</b>	<b>303</b>

Las redes de comunicación y movilización llegaron a un punto de crecimiento máximo a finales de octubre de 2014 y así se mantuvieron hasta el recuento sindical. Los trabajadores en estas redes participaron en la tercera acción del año denominada “Día de acción por una elección limpia, segura y en paz” en la que distribuyeron y pegaron stickers en todos los centros de trabajo el día 6 de noviembre de 2014.

<sup>552</sup> Elizabeth Calvillo, *Semana 3, 19 de octubre de 2014*, 1 p. Ver en anexo. Por cuestiones de confidencialidad, protegeremos los datos personales de los trabajadores involucrados. Documento adjunto del correo: Elizabeth Calvillo, “Reportes (versión para imprimir)”, [en línea], 19 de octubre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 8 de diciembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com). Después de esa fecha, los organizadores fueron inconsistentes con el envío de la información actualizada por lo que no existe un reporte integrado de los cambios en las redes de comunicación y movilización.

<sup>553</sup> Elaboración propia con base en: Elizabeth Calvillo, *Semana 3, 19 de octubre de 2014*, *op. cit.*, 1 p.

Ilustración 25 Stickers “Día de acción por una elección limpia, segura y en paz” (6 de noviembre de 2014)<sup>554</sup>



### 3.4.8 Preparativos finales para el recuento sindical

Además de la dedicación de tiempo completo del equipo de organización en las tareas organizativas y de promoción del voto, la estructura del STRM asignó tareas a los miembros del Comité Ejecutivo Nacional. Aunque formalmente la coordinación estaba en manos de María del Carmen Llamas y de María Xelhuantzi López, fue Victor Enrique Fabela Rocha (comisionado de acción política) quien de último momento diseñó el plan de acción de los miembros del STRM en las actividades de promoción del voto. Hernández Juárez decidió encomendar ésta tarea a Fabela debido a la presión de María del Carmen Llamas y de la Comisión de Acción Política del STRM y a pesar de que estuvo alejado de la campaña desde su salida de la

<sup>554</sup> S/autor, Stickers “Día de acción por una elección limpia, segura y en paz”, 6 de noviembre de 2014.

coordinación en junio de 2012. La participación de los miembros del CEN del STRM se limitó a una tarea de observación de las actividades y de acción en caso de situaciones de riesgo, es decir, solo en caso de agresiones, los miembros del CEN del STRM serían los encargados de dar aviso a las autoridades.

Además de este plan de acción previo al recuento, Enrique Fabela diseñó otro plan para el día de la elección. Este plan contemplaba varios niveles de responsabilidad, desde la recepción de información y toma de decisiones hasta la observación de la jornada desde fuera de los centros de trabajo. Por ejemplo, en el caso del Centro de Mando que se instalaría en el edificio sindical de Río Neva en el STRM, el documento señala que sus funciones serán: “Monitorear lo que sucede en cada centro de trabajo, recibir reportes de los responsables de centro y aportar elementos para la toma de decisiones que permitan que el recuento se realice en los términos acordados y que más nos convengan.”<sup>555</sup>

Sin embargo, en el desarrollo del recuento, el centro de mando coordinado por Víctor Fabela, Rafael Marino y María del Carmen Llamas recibió información sobre bastantes irregularidades y no actuó en consecuencia. El día del recuento, los representantes legales del STRM (figuras con personalidad jurídica y voz en el desarrollo de la elección) debían estar al pendiente de que los votantes estuvieran en el padrón mientras que los observadores del STRM (figuras sin personalidad jurídica ni voz el día de la elección) de trabajo debían: “Estar en constante comunicación con (el) centro de mando para reportar irregularidades o recibir

---

<sup>555</sup> Víctor Enrique Fabela, *Responsabilidades del CEN para el recuento en Atento el viernes 11 de noviembre de 2014*, p. 1. Ver en anexo. Documento adjunto al correo: Víctor Fabela (Comisionado), “Programa final de actividades para el recuento en Atento (versión para imprimir)”, [en línea] 11 de noviembre de 2014, Dirección URL: [victorfr@strm.org.mx](mailto:victorfr@strm.org.mx), [consulta: 8 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).

información sobre quejas de trabajadores relacionadas a la coacción o compra de voto.”<sup>556</sup>

El equipo de organización afinó los últimos detalles para la semana de cierre de campaña y el día del recuento sindical. El sábado 15 de noviembre de 2014 se llevó a cabo la última reunión preparatoria en las instalaciones del STRM. En la agenda de la reunión resaltan las tareas de observación y monitoreo asignadas a los líderes internos y afiliados con el fin de tener información para conocer el avance de la votación, los votos favorables al STRM y reportar las irregularidades que se presentaran de manera inmediata.<sup>557</sup> Además de esta tarea, en el edificio sindical de STRM se grabaron tres videos para la promoción del voto dirigidos a los trabajadores de Atento; en estos videos participaron líderes internos en activo y algunos trabajadores con demanda por reinstalación.<sup>558</sup>

La campaña antisindical de la empresa (acciones premeditadas con el objetivo de impedir la libre sindicalización) se intensificó en los días previos al recuento. Así consta en un documento que el equipo de organización preparó con los testimonios de líderes internos de varios centros de trabajo. Por ejemplo, la empresa utilizó al personal de confianza y del sindicato de protección para difundir el mensaje de que: “De ganar telefonistas, los clientes, como BBVA Bancomer retirarían las campañas

---

<sup>556</sup> Elizabeth Calvillo, *Manual de Observación*, s/fecha, p. 2. Ven en anexo. Documento adjunto al correo: Ely Calvillo, “Preparativos Capacitación (versión para imprimir)”, [en línea], 13 de noviembre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>557</sup> S/autor, *Agenda para el sábado 15 de noviembre*, 1 p. Ver en anexo.

<sup>558</sup> Se trata de los videos: En Atento Somos Telefonistas, *En #Atento, este 21 de Noviembre, ¡Todas y Todos somos Telefonistas! (1)*, (video), [en línea], 19 de noviembre de 2014, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=LwPWSUEVqhg>, [consulta: 8 de diciembre de 2015]. En Atento Somos Telefonistas, *En #Atento ya ganamos!!!*, (video), [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=iBf5fCSAsno>, [consulta: 8 de diciembre de 2015]. En Atento Somos Telefonistas, *Mañana! El cambio en #Atento llegó!!!*, (video), [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=54oeKKSpihM>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

sobre todo porque no están de acuerdo (con) que el sindicato de afuera (refiriéndose a telefonistas) logre ganar.”<sup>559</sup>

Otra trabajadora describe la realización de reuniones para atemorizar a los trabajadores: “En el transcurso de esta semana y la anterior nos han estado llamando a la sala de capacitación con el pretexto de darnos una retroalimentación para mejorar el servicio pero en cuanto entramos vi gente que nunca habíamos visto ahí, nos empiezan a preguntar por qué sindicato vamos a votar [...]”<sup>560</sup> Otro testimonio señala que: “Mencionaron que a todos los telefonistas los van a despedir y que de votar por telefonistas [...] (la) empresa va a cerrar. Están pasando un video donde vienen escenas violentas y les mencionan que deben tener cuidado pues algo podría pasar.”<sup>561</sup>

Ilustración 26 Folleto contra campaña antisindical<sup>562</sup>



<sup>559</sup> Elizabeth Calvillo, *Testimonios*, 19 de noviembre de 2014, p. 2. Ver en anexo. Por cuestiones de seguridad, protegeremos la identidad de los trabajadores que dieron su testimonio. Documento adjunto al correo: Ely Calvillo, “Testimonios (versión para imprimir)”, [en línea], 19 de noviembre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 8 de diciembre de 2014], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx). El texto entre paréntesis es mío.

<sup>560</sup> *Ibíd.*, p 4. Ver en anexo.

<sup>561</sup> *Ibíd.*, p 4. Ver en anexo.

<sup>562</sup> S/autor, *Folleto contra campaña antisindical*, 2014.

Un trabajador resume en su testimonio la estrategia antisindical de la empresa en los siguientes términos: “[...] parece que realmente todo lo que están manejando no tiene fundamento; sin embargo, quieren confundir a la gente y si han logrado parte de esto incitando a que la gente no vote. Básicamente es la campaña que están manejando.”<sup>563</sup>

Por último, es necesario señalar que el registro de los observadores nacionales se resolvió hasta mediodía del 20 de noviembre de 2014. Hasta un día antes de la elección, Victor Fabela no había solicitado el registro de los observadores nacionales de parte del STRM.<sup>564</sup> Incluso, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. convocó a todos los observadores a un desayuno el día 20 de noviembre. En ese evento estaban presentes siete representantes del sindicato de protección patronal y ninguno del STRM.<sup>565</sup> Por otro lado, los observadores internacionales acreditados ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. fueron Adriana Rozensbaig y Álvaro Morales de *UNI Americas*, Javier Carles y Alan Tate de *UNI Global Union*, Teresa Casertano de la AFL-CIO, Cennise Monteiro de FENATEL de Brasil, así como Lorraine Clewer, Molly McCoy Joell Molina y Rubén García del *Solidarity Center*. En cada uno de los centros de trabajo estuvo presente por lo menos un observador internacional.

En estas condiciones organizativas y operativas, los trabajadores afiliados al STRM, las redes de comunicación y movilización, el equipo de organización y el CEN del Sindicato de Telefonistas se enfrentaron al tercer recuento sindical de la campaña de organización del Call Center Atento

---

<sup>563</sup> *Ibid.*, p 5. Ver en anexo.

<sup>564</sup> Victor Fabela (Comisionado), “Observadores recuento Atento (versión para imprimir)”, [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: [victorfr@strm.org.mx](mailto:victorfr@strm.org.mx), [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosedtripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosedtripayunodesuadero@gmail.com).

<sup>565</sup> Joell Molina, “No hay nadie del STRM (versión para imprimir)”, [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: [jmolina@solidaritycenter.org](mailto:jmolina@solidaritycenter.org), [consulta: 8 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).

### 3.4.9 El recuento sindical del 21 de noviembre de 2014

El recuento sindical inició a las 10 am en todos los centros de trabajo con un padrón de votantes de 5559 trabajadores:<sup>566</sup> 921 en el centro de Dinamarca, 1073 en el de Puebla, 735 en el de Roma, 1207 en el de Sevilla, 67 en la Torre Telefónica, 790 en el de la calle Yucatán, y 766 en el de Aeropuerto.<sup>567</sup> En todos los casos, había personal acreditado por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. como fedatarios, es decir, como las personas dotadas de fe pública para iniciar, vigilar y cerrar la jornada electoral, y algunos más designados para auxiliarlos en su labor. Como responsables institucionales de la Junta fueron designados Pablo Franco (Secretario General de Asuntos Colectivos) y Blas Carlos López (Secretario Auxiliar de Conflictos Colectivos) así como Susana Paulín Luna en calidad de auxiliar.<sup>568</sup>

En el recuento también estuvieron presentes representantes de la quinta visitaduría de la Comisión de Derechos Humanos del D. F. encabezados por Patricia Juan Pineda. Por su parte, la Dirección General de Inspección del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del D.F. envió a personal acreditado como inspectores para garantizar el ejercicio del voto a los trabajadores. Incluso la titular de la Junta Local, Margarita Darlene Rojas señaló que esta instancia solicitaría apoyo a la Secretaría de Seguridad Pública del D.F. para “[...] inhibir posibles actos de intimidación a los trabajadores [...]”<sup>569</sup>

Por parte de los sindicatos involucrados, cada uno de ellos contó con un representante legal (con voz en el desarrollo del proceso) y con un observador (sin

---

<sup>566</sup> Secretaría General de Asuntos Colectivos, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, *Resolución del incidente de objeciones (páginas seleccionadas)*, México, D.F., 7 de noviembre de 2014, p 8. Ver en anexo.

<sup>567</sup> *Ibíd.*, p 11. Ver en anexo.

<sup>568</sup> *Ibíd.* p 123. Ver en anexo.

<sup>569</sup> Laura Gómez Flores, “Policías vigilarán el recuento sindical en Atento Servicio SA”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/11/18/capital/031n3cap>, [consulta: 18 de diciembre de 2015].

voz) por cada centro de trabajo; además de estos personajes, la autoridad acreditó a observadores nacionales e internacionales (sin voz). Finalmente, en el acto de apertura también estuvo presente la titular de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F., Margarita Darlene Rojas, y el representante de la OIT en México, Thomas Wising.

Fotografía 8 En Atento ¡Yo voto telefonistas!<sup>570</sup>



Además de las acciones antisindicales que se intensificaron ante la cercanía del recuento, desde la madrugada del 21 de noviembre la empresa montó un operativo de dosificación del voto; por ejemplo, aunque los primeros turnos del día iniciaban actividades usualmente a las 6 am, la empresa citó a los trabajadores entre una y dos horas antes del inicio de su jornada y a algunos otros les dio el día libre. En el papel, las autoridades laborales tendrían el control de todo el proceso del recuento sindical, sin embargo, en todo momento el proceso estuvo bajo el control de la empresa. Aunque el inciso número V del documento “Resolución del incidente de objeciones” contenía las reglas específicas para el desarrollo del recuento, la mayoría de ellas no se cumplieron o se modificaron sobre la marcha. En primer lugar, el horario de votación tenía una hora de inicio (10:00 am) pero no una de cierre. Más adelante en el documento se especifica que:

---

<sup>570</sup> Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 21 de noviembre de 2014, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

Una vez agotado el padrón de votantes o habiendo certificado el fedatario responsable, que ningún trabajador del centro de trabajo del que se trate desea emitir su voto, pudiendo vocearlos en su caso, procederá a cancelar las boletas no usadas, sellando la urna con cinta adhesiva de seguridad, la cual podrá ser firmada por los comparecientes, por el propio fedatario y estampando sellos de la Junta en el área de apertura de la misma, custodiando la urna en presencia siempre de los observadores debiendo trasladarse en compañía de los mismos a las instalaciones de la Junta [...] en los vehículos oficiales proporcionados al efecto por la Junta.<sup>571</sup>

La primera irregularidad observada por Elizabeth Calvillo (CC Sevilla), Carlos Cruz Ortega (CC Puebla) y otros observadores nacionales e internacionales fue la falta de una inspección de los centros de trabajo para que la autoridad y las partes se cercioraran de que no había propaganda de sindicato alguno en los pisos de trabajo; quizá aún más grave fue la ausencia de elementos de la policía auxiliar del D.F. y la fuerte presencia en su lugar de elementos del Cuerpo de Seguridad Auxiliar del Estado de México (CUSAEM).<sup>572</sup>

Este cuerpo policiaco fue creado en el gobierno de Enrique Peña Nieto en el Estado de México con la participación directa del entonces procurador mexiquense Alfonso Navarrete Prida, a la fecha Secretario del Trabajo y Previsión social.<sup>573</sup> Los elementos de este cuerpo policiaco desempeñaron la tarea de “policía privada” contratada para la custodia de las instalaciones de la empresa y el traslado de las urnas. Hasta el momento, no ha habido declaraciones al respecto de quién contrató los servicios de la CUSAEM; lo que está claro es que la autoridad incumplió con el compromiso de resguardar la elección con personal de seguridad pública de la

---

<sup>571</sup> *Ibid.*, p. 126. Ver en anexo.

<sup>572</sup> S/autor, *Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014*, s/fecha, p. 4. Ver en anexo.

<sup>573</sup> Arturo Rodríguez García, “CUSAEM: los carísimos policías consentidos de Peña Nieto”, *Proceso, Comunicación e Información S.A. de C.V.*, número 2009, 5 de mayo de 2015, Sección Seguridad Pública, pp. 12-17.

ciudad y la dejó en manos de particulares. El STRM, por su parte, jamás se inconformó por este hecho, ni durante ni después del recuento sindical.

El personal de la Junta Local permitió que la empresa modificara la distribución espacial de las urnas, mesas y posiciones de los observadores; incluso abandonaron la facultad de organizar el flujo de votantes y permitieron que los supervisores y facilitadores del sindicato de protección patronal señalaran a los trabajadores “autorizados” para emitir su voto. Otro asunto que salta a la vista es la diferencia entre las urnas presentadas por la autoridad como el “modelo” a utilizarse en el recuento (transparente, de acrílico y con candado de seguridad) y las que finalmente se utilizaron y que se asemejaban a un recipiente común y corriente para almacenar abarrotos (opacas, de plástico y sin medidas de seguridad para evitar su apertura).<sup>574</sup> De nueva cuenta, el STRM no presentó objeciones sobre el cambio de modelo de urnas.

*Fotografía 9 Urna “modelo” y urna utilizada durante el recuento sindical<sup>575</sup>*



Pese a la aparente calma en las mesas de votación, en los pisos de trabajo la empresa ejerció el control y lo aprovechó a su favor para patrocinar al sindicato de protección patronal que apenas una semana antes comunicó a los trabajadores que

<sup>574</sup> S/autor, *Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014*, op. cit., p. 5.

<sup>575</sup> Derecha: Anónimo, (Fotógrafo), 21 de noviembre de 2014, sin título (Fotografía), [en línea], Dirección URL: <http://www.oem.com.mx/elsoldemexico/notas/n3616441.htm>, [consulta: 18 de diciembre de 2015]. Izquierda: Anónimo, (Fotógrafo), s/fecha, sin título (Fotografía), [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

su nombre había dejado de ser Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (nombre con el que se presentaron hasta una semana antes del recuento) y que en adelante serían el Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (denominación legal del sindicato de protección patronal desde 2013). También, a pesar de los señalamientos de los observadores, la autoridad laboral permitió que algunos trabajadores votaran con identificaciones distintas a las oficiales; además, no pocos trabajadores señalaron que los supervisores y personal de la empresa impidieron el ejercicio del voto de algunos de sus compañeros.<sup>576</sup>

Alrededor de las 2 de la tarde, los representantes de la autoridad en todos los centros de trabajo comenzaron impulsar el fin del proceso de votación ante la “ausencia” de trabajadores dispuestos a ejercer su voto. En este punto, los inspectores del trabajo y personal de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal invitaron ocasionalmente a los trabajadores a ejercer su voto solo después de las quejas y la presión de los observadores nacionales e internacionales (aunque no se cercioraron de que les fuera concedido el permiso para dejar su puesto de trabajo y después acudir a la urna).<sup>577</sup>

Por su parte, los representantes legales del STRM no opusieron mayor resistencia a las intenciones de los representantes de la Junta Local a pesar de que el equipo de organización había preparado un documento que puntualizaba el flujo de votantes por centro y por hora de acuerdo a las jornadas de trabajo; según el documento referido, a las 2 de la tarde todavía no iniciaban su jornada de trabajo cerca de 2000 operadores.<sup>578</sup>

---

<sup>576</sup> S/autor, *Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014*, op. cit., p. 5.

<sup>577</sup> *Ibíd.*, p. 6. Ver en anexo.

<sup>578</sup> S/autor, *Flujos de entrada a los centros de trabajo*, s/fecha, 1 p. Ver en anexo. Documento adjunto al correo: Lalo Vargas, “principales horarios de entrada en los centros de trabajo (versión para imprimir)”, [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 19 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

Incluso los observadores internacionales identificaron el control de la empresa sobre el flujo de votantes y percibieron la prisa de ésta y de la autoridad por cerrar la votación. En un correo electrónico, Joell Molina del Solidarity Center advertía que desde las 3 pm había intentos por cerrar las votaciones en el centro de Sevilla; además, Molina también compartió sus impresiones sobre lo ocurrido en el centro de trabajo donde estaba participando: “[...] The protection Union was stopping workers who couldn’t vote and blocking the flow. I informed the inspectors then the junta and they made them stop immediately. That’s the only excitement we got.”<sup>579</sup> Por su parte, Alan Tate de UNI ICTS pudo percatarse de la actitud de la empresa frente a los representantes de la autoridad: “The boss and his lawyer were very aggressive and obnoxious and intimidating the inspectors. We Called Carlos Lopez and we (Teresa and I) got to inspect every floor. Things seem fine to me. Carlos Lopez has remained here and the company has backed off. Things have slowed down now as shift changed.”<sup>580</sup>

El reporte del equipo de organizadores señala que transcurrieron entre 2 y 3 horas en las que muy pocos trabajadores acudieron a las urnas (entre las 2 y las 5 de la tarde) a pesar de que faltaban alrededor de 2000 operadores por ejercer su voto. Entre las 4 y las 5 de la tarde la votación fue cerrada en todos los centros de trabajo aunque “[...] en algunos centros había trabajadores formados para votar o que llegaron cuando cerró la votación. Alguno (sic) de los trabajadores que se quedaron sin votar externaron que los supervisores no les estaban permitiendo bajar a votar y que la mayoría de los compañeros del turno vespertino no habían votado.”<sup>581</sup>

---

<sup>579</sup> Joell Molina, “How’s it going? (versión para imprimir)”, 21 de noviembre de 2014, [en línea], Dirección URL: [jmolina@solidaritycenter.org](mailto:jmolina@solidaritycenter.org), [consulta: 21 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).

<sup>580</sup> *Ibid.*

<sup>581</sup> S/autor, *Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014, op. cit.*, p. 6.

La autoridad mostró prisa y poco cuidado por guardar la formalidad en el cierre de la elección; las boletas sobrantes no se contaron frente a los observadores ni se cotejó que coincidiera el número de boletas utilizadas más las boletas sobrantes con las boletas totales asignadas al centro de trabajo; las urnas solo fueron selladas con cinta adhesiva transparente; el personal de la Junta Local que trasladó las urnas de los centros hacía el edificio de la Junta fue custodiado por personal de la CUSAEM y no se permitió el acceso de los observadores para acompañar las urnas; ningún representante del STRM se cercioró de que las urnas que llegaron a la Junta Local fueran las mismas que las que salieron de los centros de trabajo o que el “sello” de cinta adhesiva no hubiera sido violado; y, finalmente, el cómputo de los votos inició sin que estuvieran todas las urnas en el edificio de la autoridad.<sup>582</sup> En lugar de que el STRM presionara por un conteo de votos en el lugar mismo de la votación, consintió el traslado de las urnas hacía la junta local.

A diferencia de los recuentos de 2010 y 2011, en esta ocasión no hubo presencia de golpeadores en los alrededores de los centros de trabajo; en nuestra opinión, la empresa apostó por el control directo del flujo de votantes, del cierre de la elección y del traslado de las urnas por lo que el cómputo final simplemente fue un acto protocolario donde el resultado era cualquier cosa menos un resultado creíble: 2305 votos para el sindicato de protección patronal, 577 para el STRM y 85 para otros sindicatos.<sup>583</sup>

#### **3.4.10 Análisis de la segunda etapa del tercer periodo de la campaña**

Es importante remarcar que aunque en el recuento de 2014 la autoridad laboral (Junta Local) no actuó abiertamente a favor de la empresa, tampoco cumplió a cabalidad con las funciones que debió desempeñar a lo largo del recuento sindical

---

<sup>582</sup> *Ibíd.*, p. 7.

<sup>583</sup> S/autor, *Resultados de la votación según el conteo*, s/fecha, 1 p. Ver en anexo.

pero se mostró mucho más dispuesta al diálogo que en los recuentos de 2010 y 2011. Aunque el recuento de Atento fue publicitado como “un ejercicio de transparencia y democracia”<sup>584</sup> (según las palabras de la titular de la Junta Local, Margarita Darlene Rojas), lo cierto es que los resultados del recuento sindical del 2014 no pueden separarse de las condiciones en las que se desarrolló la votación en los días previos y durante el recuento. En palabras de Alan Tate, Jefe de UNI ICTS y observador presente el día de la elección:

Aunque las elecciones fueron justas, los resultados han determinado que los/las trabajadores/as de Atento continúen sin la representación de un sindicato independiente y democrático y no puedan participar en una verdadera negociación colectiva. [...] Incluso, dentro del contexto de unas elecciones justas, las empresas y los sindicatos falsos pueden imponer sus intereses.<sup>585</sup>

Este “cambio de actitud” por parte de las autoridades laborales del Distrito Federal no puede pensarse sin atender a la escalada de presión que inició desde la llegada de David Alvarado. Tanto las acciones de presión a nivel de centro de trabajo como las acciones públicas de presión colocaron el tema del recuento en Atento como un asunto que debía resolverse cuanto antes. Al final de cuentas, la autoridad laboral “cumplió” con la preparación y celebración de un proceso de recuento del que finalmente salió bien librada ante la ausencia de apelaciones formales del STRM.

Todo lo anterior no impide que la evaluación de los resultados del recuento sindical sea crítica al respecto de los alcances y limitaciones del *modelo de organización* utilizado durante toda la campaña (en sus distintos periodos), pero si acentúa la

---

<sup>584</sup> OEM en Línea, “Encabeza la JLCA D.F. ejercicio de transparencia y democracia en recuento de la empresa atento”, [en línea], México, *OEM.com.mx*, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.oem.com.mx/elsoldemexico/notas/n3616441.htm>, [consulta: 20 de diciembre de 2015].

<sup>585</sup> S/autor, “UNI y la OIT observan la votación sindical en Atento en México, [en línea], 27 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.uniglobalunion.org/es/news/uni-y-la-oit-observan-la-votacion-sindical-en-atento-en-mexico>, [consulta: 5 de mayo de 2015].

importancia de valorar la dificultad de triunfar en una elección sindical controlada en su totalidad por la empresa para favorecer sus intereses y los del sindicato de protección que le sirve.

### a) Tácticas utilizadas por el STRM

Tabla 81 Tácticas sindicales utilizadas por el STRM en la segunda etapa del tercer periodo de la campaña<sup>586</sup>

Característica	Táctica clave	Primera etapa del tercer periodo
1. Un grupo de trabajo adecuado y recursos financieros suficientes	✓	No  Aproximadamente 1 organizador por cada 794 trabajadores (8 organizadores, 4 hombres y 4 mujeres)
2. Focalización e investigación estratégicas		Si
3. Contar con un comité representativo	✓	No
4. Participación activa de organizadores voluntarios		No
5. Contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo		Si
6. Pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical y hacia dónde va la campaña	✓	Si
7. Centrarse en temas con relevancia en el centro de trabajo y en la comunidad		Si

<sup>586</sup> Elaboración propia.

8. Poner en práctica tácticas de presión creativas y en escalada que involucren a los miembros en el centro de trabajo		SI
9. Poner en marcha tácticas de presión externa que involucren a los miembros fuera del centro de trabajo, local, nacional e internacionalmente.		Si
10. Prepararse para el primer contrato colectivo después de la elección.		SI

En primer lugar, la relación entre el número de trabajadores y el número de organizadores se mantuvo en un nivel muy alto. Es más, es hasta este periodo que el equipo de organización pudo contar con una cifra realista del número de trabajadores en Atento a partir de la entrega de las listas de nómina por parte de la empresa. Así, la proporción fue de un organizador por cada 794 trabajadores).<sup>587</sup> En cuanto a la composición del equipo de organización, esta se mantuvo sin cambios con respecto al periodo anterior (cuatro mujeres y cuatro hombres). Hacia el final de la campaña, la incorporación de los organizadores voluntarios incrementó el número de mujeres que participaron como organizadoras (ocho organizadoras voluntarias) y también el número de hombres (tres organizadores voluntarios). Sin demeritar la composición del equipo de organización, esta no fue la adecuada tanto en el número de integrantes como en la capacidad de estos para realizar el trabajo de organización de la manera más eficiente.<sup>588</sup>

<sup>587</sup> Con base en la cifra de 6359 trabajadores presentada en la Tabla 79 Clasificación de los trabajadores de Atento al 26 de octubre de 2014.

<sup>588</sup> Al respecto, véase: Tabla 68 Efectividad de las conversaciones (citas y visitas exitosas) con relación al número de trabajadores en redes del 7 al 27 de julio de 2014 (1 líder = 1 red) y Tabla 74 Efectividad de las conversaciones (citas y visitas exitosas) con relación al número de trabajadores en redes del 17 de julio al 30 de agosto de 2014 (1 líder = 1 red).

La focalización e investigación estratégicas repiten como componentes centrales del proceso de planificación y del proceso de organización. En este sentido, sólo podríamos destacar que, a diferencia del periodo anterior, en estas tareas también se involucraron los organizadores voluntarios, sobre todo en la etapa final. Las acciones internas y externas que se pusieron en marcha abonaron a la presión ejercida contra la empresa y las autoridades laborales del D.F. durante el 2013 y la primera mitad del 2014.

Llama la atención el caso de la construcción de un comité representativo pues en esta etapa de la campaña tampoco se logró su integración. Los 43 líderes internos estaban distribuidos en todos los centros de trabajo y, como veremos más adelante, hay una relación muy estrecha entre el número de redes y el número de votos obtenidos en cada centro de trabajo en el recuento sindical del 21 de noviembre de 2014. A pesar de que las distintas redes no estaban articuladas en un comité representativo central, es notoria la importancia de su existencia para valorar el alcance de la campaña de organización aún bajo condiciones adversas.

En cuanto a la participación de organizadores voluntarios hay dos situaciones opuestas: por un lado, en cuanto a los voluntarios provenientes de las bases o del CEN del STRM, las cosas no cambiaron en lo absoluto. La participación de estos se dio únicamente por instrucciones de algún superior jerárquico y en vísperas del recuento sindical; por otro lado, la edición 2014 del “verano sindical”, las acciones de julio a noviembre y el recuento sindical contaron con la participación de jóvenes universitarios que se involucraron tanto en tareas organizativas como de investigación y hasta en la operación de un centro de llamadas para promover el voto a favor del STRM.

Los contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo sirvieron para identificar a aquellos trabajadores dispuestos a asumir un compromiso mayor en la construcción del sindicato; en otras palabras, para desarrollar liderazgos internos. Si el periodo anterior puede considerarse como uno de “crecimiento de la sindicalización” este puede pensarse como un periodo de “crecimiento de la organización”. En esta etapa de la campaña, los criterios y la escala para evaluar la participación de los trabajadores fueron los mismos que en la anterior (la escala de 4 niveles, del líder interno al trabajador pro empresa).

Un punto más de continuidad entre la primer y segunda etapa de la coordinación profesionalizada fue la puesta en marcha de acciones para probar y medir el apoyo al sindicato. Sin embargo, en este periodo se precisaron todavía más los criterios de medición de la participación de los trabajadores en las acciones. Al final, la serie de tres acciones (movimientos por un salario digno, por un reglamento interno de trabajo y por una elección limpia, segura y en paz) permitieron al equipo de organizadores hacer una estimación realista del número de votos que el STRM podía obtener en la elección. Al igual que en el periodo anterior, las acciones se realizaron en todos los centros de trabajo pero, debido a que existen registros mucho más detallados de la participación de los trabajadores, podemos saber que existían centros con un mayor número de redes de trabajadores (Sevilla, Puebla, Aeropuerto) que otros (Dinamarca, Yucatán, Roma).

A la Campaña por el Empleo Digno en Call Centers se sumó la petición de un recuento limpio, seguro y en paz. El primer punto continuó como uno de los temas centrales en la relación del STRM con el Gobierno del Distrito Federal (en especial con la STyFE), sin embargo, el recuento de los trabajadores del Call Center Atento no logró colocarse como un tema de relevancia social. Quizá el intento final por resaltar la importancia de este proceso de organización fueron la serie de tres artículos de opinión que aparecieron en tres de los principales diarios de circulación

nacional en las semanas previas al recuento (José Woldenberg en Reforma, Arturo Alcalde en La Jornada y Porfirio Muñoz Ledo en El Universal).

De nueva cuenta, la serie de tres acciones del 2014 representaron una apuesta por incrementar la participación de los trabajadores en las movilizaciones internas e incrementar a la vez la presión sobre la empresa. Las tácticas empleadas en las acciones internas fueron las mismas que se utilizaron en la serie de tres acciones del 2013 que, aunque funcionaron de nueva cuenta, no incluyeron otras distintas. En la Acción 2 “Movimiento por un reglamento interior de trabajo” (última acción con registros de la participación) los organizadores y líderes internos involucraron a 238 *trabajadores organizados* en 43 redes de comunicación y movilización<sup>589</sup> y para el 26 de octubre de 2014, la cifra alcanzó los 303 *trabajadores organizados* en el mismo número de redes.

Las acciones de presión externa que acompañaron a las acciones internas emularon lo hecho en el 2013. A través de cartas dirigidas a altos mandos de los principales clientes de Atento, el equipo de organización buscó presionar a la empresa a través de sus relaciones estratégicas. Es difícil conocer si estas cartas tuvieron impacto o no en la relación de los clientes de Atento con ésta. Lo que si podemos decir es que estas peticiones solo lograron involucrar a aliados del mundo sindical como en el caso de las cartas dirigidas a la directiva de Atento México, al Gobierno del Distrito Federal y a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje. Por otro lado, sólo se realizó una protesta pública en una sucursal de BBVA Bancomer y, la siguiente acción planificada fue cancelada como muestra de “buena voluntad” ante la instalación de las mesas de negociación en la Junta Local.

---

<sup>589</sup> Véase: Tabla 70 Redes de comunicación y movilización al 30 de agosto de 2014.

En esta etapa de la campaña se retomó el pliego de peticiones de 2013. Si hemos de resaltar algún aspecto relevante, éste sería el impulso de las peticiones específicas por centro de trabajo durante las movilizaciones por el salario digno, el reglamento interior de trabajo y las elecciones limpias, seguras y en paz. Los líderes internos jugaron un papel protagónico en la definición de esas peticiones específicas y de las dinámicas particulares para las acciones internas en sus áreas de trabajo.

Finalmente, este periodo de la campaña de organización del Call Center Atento se distingue por la continuidad y profundización de las tácticas empleadas en el primer periodo de la coordinación profesionalizada. Con un equipo más pequeño se intensificó el desarrollo de liderazgos internos y de redes de comunicación y movilización en todos los centros de trabajo: en aquellos centros donde existió un mayor número de redes de comunicación, los resultados del recuento sindical fueron menos adversos para el STRM o lo que es lo mismo, el operativo de dosificación y control de la empresa fue menos efectivo.

## b) Participación de los trabajadores de Atento

En el análisis de los niveles de participación de los trabajadores de Atento utilizaremos las cifras presentadas por el equipo de organización de Enero de 2010 a octubre de 2014; esto incluye las tres acciones de 2013 y las dos acciones de 2014. Los resultados son los siguientes:

*Tabla 82 Niveles de participación de los trabajadores de Atento durante en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña<sup>590</sup>*

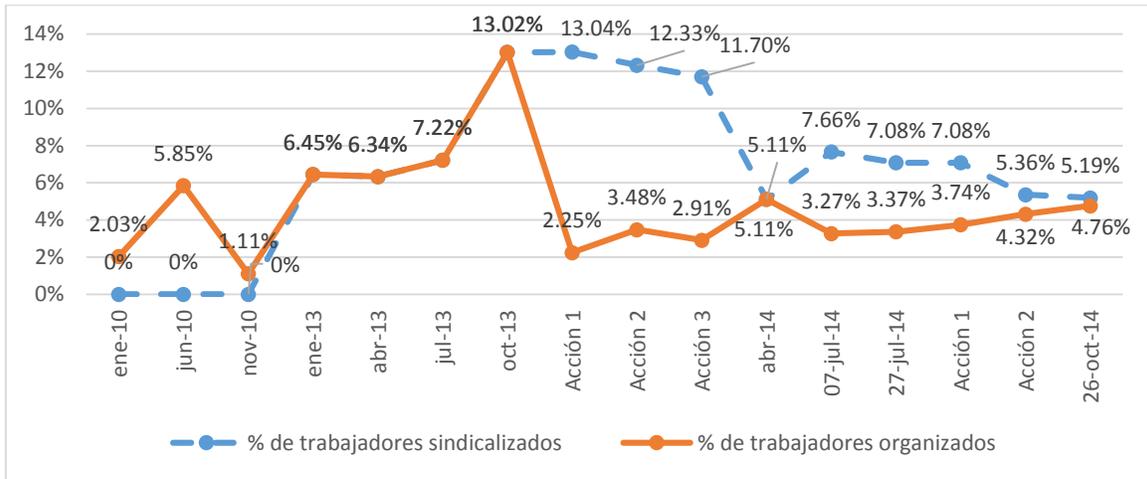
	Total de trabajadores	Clases de trabajadores				Trabajadores sindicalizados		Trabajadores organizados	
		a	b	c	d	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
ene-10	<b>6050</b>	0	0	123	0	0	0.00%	123	2.03%

<sup>590</sup> Elaboración propia.

jun-10	<b>6860</b>	0	0	401	0	0	0.00%	401	5.85%
nov-10		0	0	76	0	0	0.00%	76	1.11%
ene-13	<b>6359</b>	15	395	0	0	410	6.45%	410	6.45%
abr-13		9	394	0	0	403	6.34%	403	6.34%
jul-13		0	459	0	0	459	7.22%	459	7.22%
oct-13		0	828	0	0	828	13.02%	828	13.02%
Acción 1		33	110	0	686	829	13.04%	143	2.25%
Acción 2		51	170	0	563	784	12.33%	221	3.48%
Acción 3		26	159	0	559	744	11.70%	185	2.91%
abr-14		27	298	0	0	325	5.11%	325	5.11%
07-jul-14		37	51	120	399	487	7.66%	208	3.27%
27-jul-14		34	58	122	358	450	7.08%	214	3.37%
Acción 1		43	60	135	347	450	7.08%	238	3.74%
Acción 2		42	54	179	245	341	5.36%	275	4.32%
oct-14		43	60	200	227	330	5.19%	303	4.76%

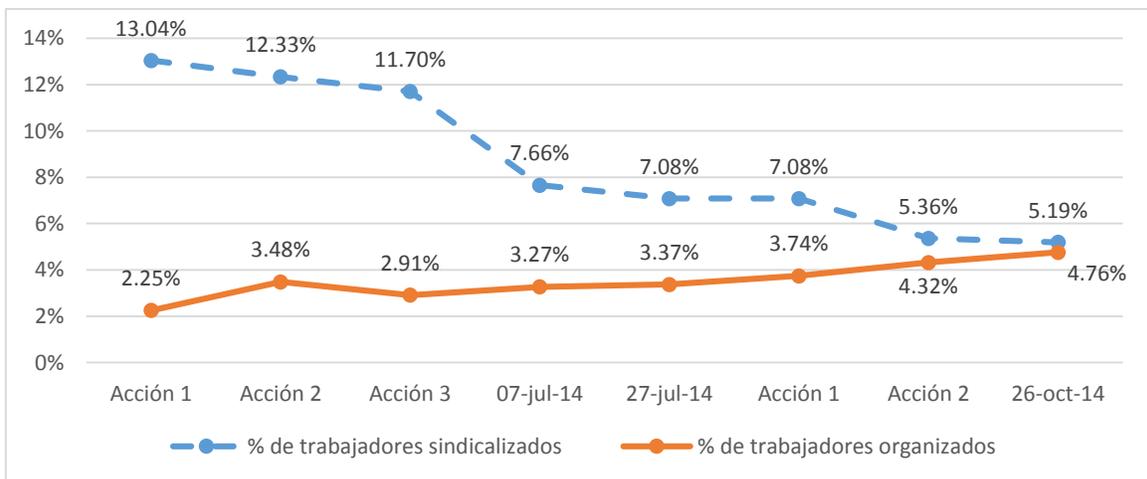
Durante todo el primer y segundo periodo de la campaña no existieron pruebas y evaluaciones del apoyo sindical; en el caso del tercer periodo, esto solo sucedió hasta la realización de las acciones de finales de 2013. Durante más de cinco años de campaña el STRM no tuvo registros que diferenciaron los afiliados que si participaban en las tácticas sindicales (activistas) de los que no lo hacían (espectadores). Si mantenemos todos los registros que no realizan la distinción mencionada hay una tendencia irregular en la participación de los trabajadores de Atento tal como lo muestra la siguiente gráfica:

Gráfica 8 Crecimiento de la participación de los trabajadores Enero 2010 – Octubre 2014<sup>591</sup>



Si eliminamos las cifras que corresponden a momentos de la campaña donde no hubo pruebas ni evaluaciones del apoyo al sindicato así como los registros incompletos de abril de 2014, la tendencia es a la disminución del porcentaje de *trabajadores sindicalizados* (por la disminución de afiliados *espectadores*) y al incremento del porcentaje de *trabajadores organizados* (*líderes internos, activistas y simpatizantes*) para el periodo entre la acción 1 en octubre de 2013 y el 26 de octubre de 2015.

Gráfica 9 Crecimiento de la participación de los trabajadores tras las pruebas y evaluaciones<sup>592</sup>

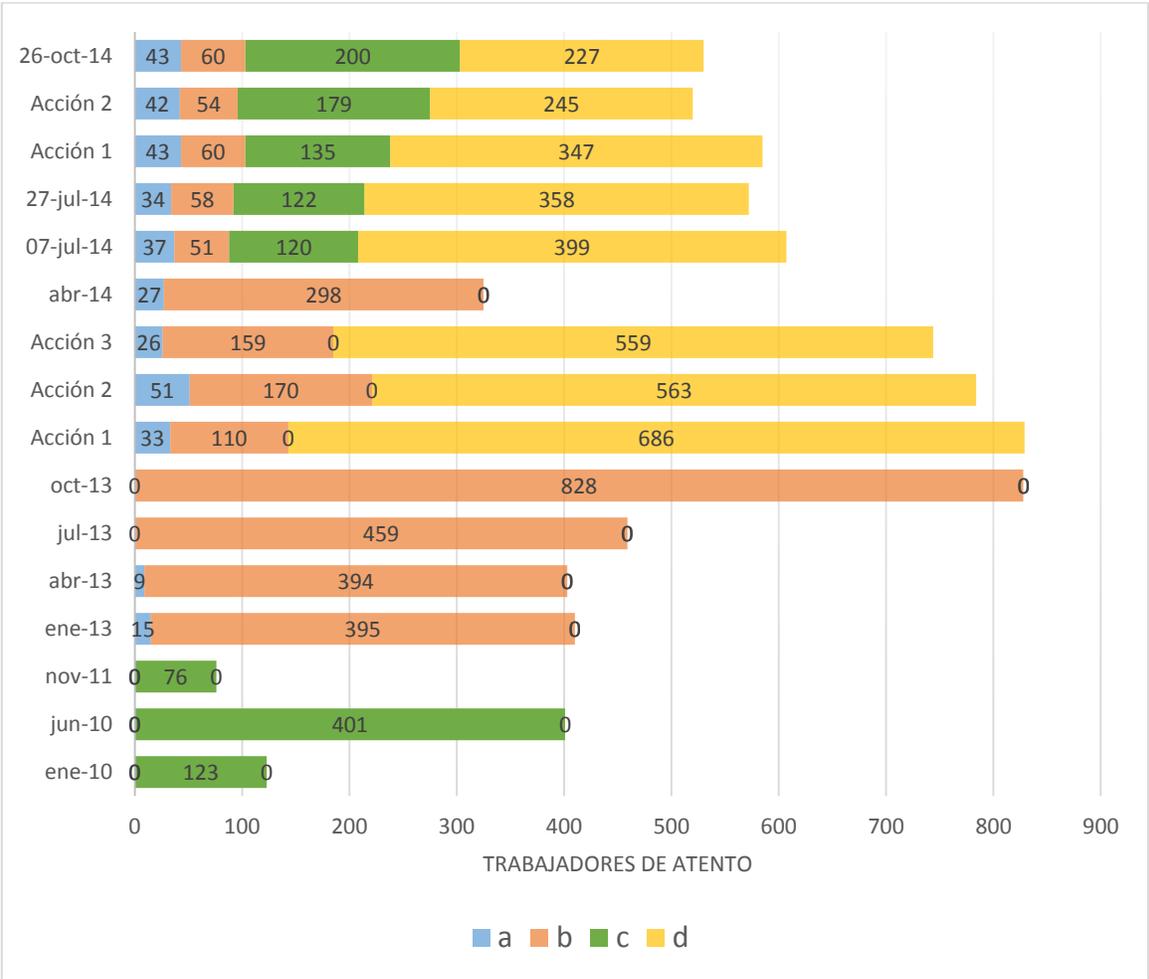


<sup>591</sup> Elaboración propia con datos de: Tabla 82 Niveles de participación de los trabajadores de Atento durante en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña.

<sup>592</sup> Elaboración propia con datos de: Tabla 82 Niveles de participación de los trabajadores de Atento durante en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña.

La presencia o ausencia de las cifras documentadas en periodos sin pruebas y evaluaciones del apoyo sindical también tiene un efecto en las gráficas que muestran los cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento. Si esas cifras están presentes, el resultado es el siguiente:

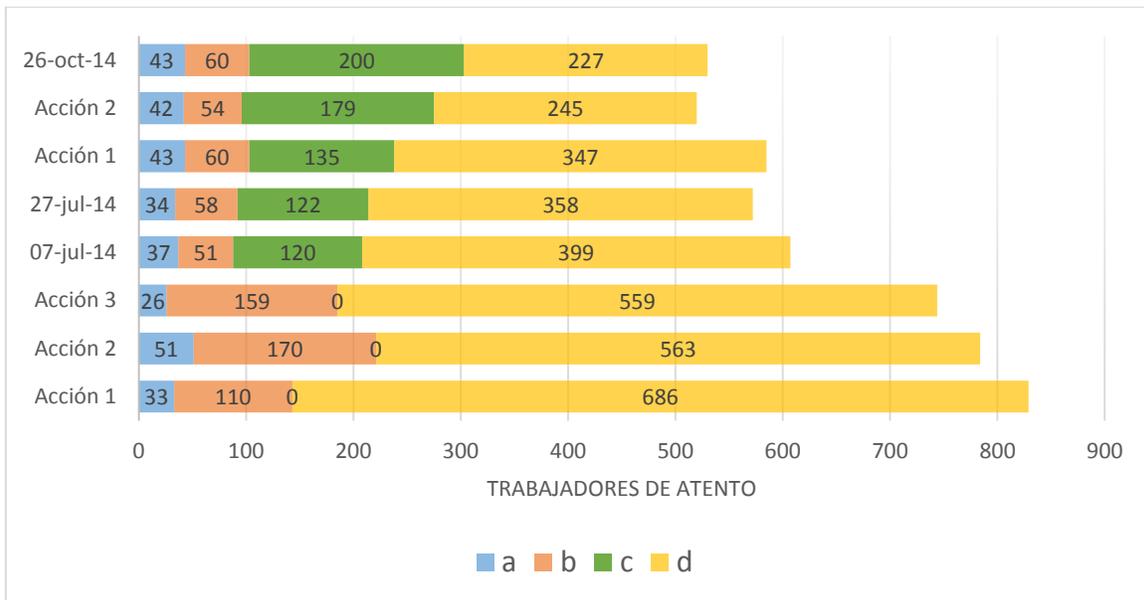
Gráfica 10 Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento Enero 2010 – Octubre 2014<sup>593</sup>



Aunque es evidente que en el tercer periodo de la campaña se registra el mayor número de trabajadores de Atento afiliados al STRM (828 en octubre de 2013), es solo a partir de la Acción 1 (2013) que se puede documentar cuántos de esos afiliados participaron en acciones y cuántos no.

<sup>593</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 82 Niveles de participación de los trabajadores de Atento durante en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña.

Gráfica 11 Cambios en la clasificación de los trabajadores de Atento tras las pruebas y evaluaciones<sup>594</sup>



En la gráfica superior podemos observar que tras la Acción 3 del 2013 había 26 *líderes internos* y 159 *activistas* que participaron en la acción (185 en total) mientras que 559 afiliados fueron clasificados como *espectadores* porque no se involucraron en la firma del pliego de peticiones. Para octubre de 2014, un total de 43 *líderes internos* 60 *activistas* y 200 *simpatizantes* se involucraron en el día de acción por un recuento limpio seguro y en paz (303 en total).

Aunque en esta segunda etapa del tercer periodo de la campaña se utilizaron siete tácticas sindicales del modelo de organización integral, la participación de los trabajadores de Atento fue insuficiente para contrarrestar el operativo de dosificación y control montado por la empresa. Aún en el peor de los escenarios, un recuento sindical con todo en contra y donde el resultado no es confiable, podemos utilizar los resultados de la votación para ubicar la estrecha relación entre el número de líderes internos/redes de trabajadores y el número de votos obtenidos por el STRM.

<sup>594</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 82 Niveles de participación de los trabajadores de Atento durante en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña.

Tabla 83 Resultados del conteo de votos<sup>595</sup>

Centro	STRM	Sindicato de protección	Otros
Aeropuerto	83	373	14
Dinamarca	50	497	25
Puebla	120	373	0
Roma	56	323	0
Sevilla	166	394	0
Santa fe (Torre Telefónica)	8	19	5
Yucatán	74	326	41
Junta Local	20	0	0
<b>Totales</b>	<b>577</b>	<b>2305</b>	<b>85</b>

De entrada, destaca la diferencia entre los votos recibidos por el STRM y los votos recibidos por el sindicato de protección patronal. Además de lo anterior, el resto de los sindicatos participantes en el recuento apenas contabilizaron 85 votos en todos los centros de trabajo. Aunque la información que contiene esta tabla es valiosa, puede complementarse si retomamos las cifras de la Tabla 80 Redes de comunicación y movilización al 26 de octubre 2014. A continuación presentamos esta información:

Tabla 84 Resultados del conteo de votos y redes de trabajadores<sup>596</sup>

Centro	Votos obtenidos		Trabajadores Organizados	
	Sindicato de protección	STRM	Redes	Trabajadores en redes
Sevilla	394	166	14	101
Puebla	373	120	10	79
Aeropuerto	373	83	6	41
Yucatán	326	74	5	25
Roma	323	56	5	39
Dinamarca	497	50	3	18
Junta Local	0	20	0	0
Santa fe (Torre Telefónica)	19	8	0	0
<b>Totales</b>	<b>2305</b>	<b>577</b>	<b>43</b>	<b>303</b>

<sup>595</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Resultados de la votación según el conteo*, op. cit., 1 p. Ver en anexo.

<sup>596</sup> Elaboración propia con base en: *Ibíd.*, 1 p., y la Tabla 80 Redes de comunicación y movilización al 26 de octubre 2014.

El STRM obtuvo la mayor cantidad de votos en los centros con un mayor número de redes de trabajadores (encabezadas por un *líder interno*): en Sevilla obtuvo 166 votos con 101 trabajadores en redes y en Puebla obtuvo 120 votos con 79 trabajadores en redes. A medida que desciende el número de líderes internos lo hace también el número de votos obtenidos por el Sindicato de Telefonistas.

A pesar de las dudas sobre la credibilidad de los resultados del recuento sindical, parece existir una relación directa entre el número de redes de trabajadores y la cantidad de votos obtenidos en el recuento sindical. Los resultados de este ordenamiento y comparación no son fortuitos. A lo largo del capítulo sobre el *modelo de organización* señalamos el papel central que ocupa la formación de liderazgos en los centros de trabajo y la articulación de redes de comunicación y movilización, tanto para la participación de los trabajadores que se suman al sindicato como para anticiparse y contrarrestar la campaña antisindical de la empresa. El problema, a diferencia de la primer y segunda etapa de la campaña no fue la ausencia de liderazgos y redes de comunicación y movilización sino su alcance insuficiente.

### **c) Grado de integración de las tácticas sindicales**

Esta segunda etapa del tercer periodo de la campaña se distingue por la continuidad de las tácticas utilizadas y su profundización. De las tácticas del modelo de organización integral, el STRM utilizó las siguientes: 1) focalización e investigación estratégicas, 2) contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo, 3) pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical, 4) Centrarse en temas de relevancia en el centro de trabajo y en la comunidad, 5) poner en práctica tácticas de presión creativas y en escalada que involucren a los miembros en el centro de trabajo, 6) poner en marcha tácticas de presión externa que involucren a los miembros fuera del centro de trabajo, local, nacional e internacionalmente y, 7) prepararse para el primer contrato colectivo después de la elección.

Los trabajadores de Atento participaron activamente en la realización de contactos cara a cara, las pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical, la puesta en marcha de tácticas de presión al interior y al exterior de los centros de trabajo y en la preparación del primer contrato colectivo después de la elección. En esta etapa, no aumentó el número de tácticas utilizadas pero si hubo avances en los niveles de participación de los trabajadores de Atento. Aunque la participación fue insuficiente para ganar el recuento sindical, parece que la continuidad y profundización en el uso de las tácticas sindicales avanzaba en el desarrollo de liderazgos internos y en la construcción de redes de comunicación y movilización más grandes.

Tabla 85 Grado de integración de las tácticas sindicales en el primer, segundo y tercer periodo (primera etapa) de la campaña<sup>597</sup>

	Número de tácticas utilizadas (Total)	Número de tácticas clave utilizadas	Grado de integración entre las tácticas
Primer periodo de la campaña	4	0	Nulo
Segundo periodo de la campaña	3	0	Nulo
Tercer periodo (primera etapa)	7	1	Bajo
Tercer periodo (segunda etapa)	7	1	Bajo

Esta segunda etapa del tercer periodo de la campaña se caracteriza por utilizar un *modelo de organización* cuyas tácticas sindicales tienen un *grado de integración* bajo y que, a diferencia de la primer etapa del tercer periodo, dejó de lado la mera afiliación de trabajadores de Atento para concentrarse en el desarrollo de liderazgos internos y de redes de comunicación y movilización. Este cambio de foco se tradujo, por un lado, en el descenso del número de afiliados ante la baja de aquellos que no

<sup>597</sup> Elaboración propia con base en: Tabla 81 Tácticas sindicales utilizadas por el STRM en la segunda etapa del tercer periodo de la campaña

participaban en las tácticas sindicales (*espectadores*) y en un incremento del número de *líderes internos, activistas y simpatizantes* del STRM.

Después del recuento sindical, el STRM tuvo la oportunidad de iniciar una discusión seria y profunda sobre el futuro de la campaña de organización del call center Atento, en especial del *modelo de organización* que había servido hasta entonces como base del trabajo de organización. Al final de cuentas, esa era una discusión crucial para el futuro de un sindicato con un 43% de sus miembros ya jubilados (22,406) y un 57% de miembros activos (30,467).<sup>598</sup>

Nuestra investigación apunta a que el asunto central de esa discusión debió ser el alcance de la participación de los trabajadores, la necesidad de contar con un equipo de trabajo adecuado y la continuidad del desarrollo de liderazgos internos para construir un comité representativo (¿fue suficiente el trabajo de organización? ¿Un equipo más grande y con un trabajo más eficiente hubiera dado mejores resultados? ¿Cómo podemos desarrollar más liderazgos y redes de comunicación y movilización?). Sin embargo, Víctor Fabela y su grupo presionaron a Hernández Juárez e impulsaron el abandono del *modelo de organización* y la vuelta a una estrategia centrada en la oferta de servicios sindicales para los trabajadores de Atento. Como se verá a continuación, en las semanas posteriores a la derrota el Sindicato de Telefonistas optó por la propuesta de Fabela.

### **3.5 Hacia el fin del modelo de organización en el STRM**

---

<sup>598</sup> Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Secretaría de Jubilados, *3er Informe, XL Convención Nacional Democrática de los Telefonistas*, [en línea], septiembre 2015, Dirección URL: [http://portal.strm.net/documentos/convencion40/Informe\\_jubilados.pdf](http://portal.strm.net/documentos/convencion40/Informe_jubilados.pdf), [consulta: 21 de enero de 2016], p. 5.

Días después del recuento sindical, el Secretario General del STRM convocó a una reunión al equipo de organización y a la coordinación del CEN del STRM asignada a la campaña de Atento. El equipo de organización preparó el “Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014”<sup>599</sup> para abordar los resultados de la elección y proponer algunas líneas para guiar la discusión sobre los alcances del modelo de organización y el futuro de éste dentro del STRM.

En opinión del equipo de organización, existían dos lecturas sobre los resultados del recuento sindical que a continuación reproducimos:

- a) A través del trabajo de organización sindical logramos movilizar a toda la red de organización en los centros de trabajo. En el último reporte planteamos que el STRM contaba con 530 votos posibles y logramos 577. Sin embargo, ni los más de 60 volantes (donde repartimos más de 10 mil volantes), ni la campaña en redes sociales (que alcanzó a 10 mil personas en la semana del recuento), ni los 124 compañeros que se comprometieron a votar por el STRM después del seguimiento telefónico, fueron suficientes para conseguir el voto de la mayoría de l@s trabajador@s de Atento.
- b) Los resultados del recuento sindical no son confiables y no permiten hacer una evaluación realista del alcance del trabajo de organización. Esta conclusión se sustenta en la larga lista de irregularidades que se presentaron el día del recuento, fundamentalmente, en el cierre prematuro de la elección y el operativo de traslado de las urnas sin la presencia de observadores, abogados del STRM ni seguridad pública del D.F.<sup>600</sup>

La primera lectura plantea que, aun en el peor de los escenarios, los resultados del recuento pueden acreditar el funcionamiento de las redes de comunicación y movilización en todos los centros de trabajo aunque esto no haya sido suficiente para ganar la elección. La segunda lectura, en cambio, pondera las irregularidades

---

<sup>599</sup> S/autor, *Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014*, op. cit., 8 p.

<sup>600</sup> *Ibíd.*, p 2. Ver en anexo.

que se presentaron durante el recuento sindical y plantea que no es posible realizar una evaluación realista del trabajo de organización ante un resultado cuestionable y en donde solo votó cerca del 53% del padrón.

Tabla 86 Niveles de participación electoral<sup>601</sup>

Centro	Padrón de votantes	Total de votos emitidos	Trabajadores que se quedaron sin votar	Porcentaje de trabajadores que no votaron
Aeropuerto	766	470	296	38.64%
Dinamarca	921	572	349	37.89%
Puebla	1073	493	580	54.05%
Roma	735	379	356	48.44%
Sevilla	1207	560	647	53.60%
Torre	67	32	35	52.24%
Yucatán	790	441	349	44.18%
Junta Local	20	20	0	0.00%
<b>Totales</b>	<b>5579<sup>602</sup></b>	<b>2967</b>	<b>2612</b>	<b>46.82%</b>

Esta investigación se sitúa a medio camino entre ambas explicaciones puesto que, sin dejar de reconocer las irregularidades que se presentaron antes y durante el recuento del 21 de noviembre de 2014, evalúa los alcances y limitaciones del *modelo de organización* en un contexto donde la empresa mantuvo una activa campaña antisindical y el control del proceso electoral.

De vuelta al reporte del equipo de organización, llama la atención que éste no era un reporte concluyente, sino que intentaba aportar elementos para la discusión de los escenarios a futuro. En primer lugar, los organizadores señalaron que los afiliados del STRM observaron las irregularidades ya mencionadas y que a pesar de ello mantenían su decisión de “[...] organizarse para lograr mejores condiciones de trabajo, aún si la campaña termina.”<sup>603</sup>; en segundo lugar, los organizadores

<sup>601</sup> Elaboración propia con base en: S/autor, *Resultados de la votación según el conteo*, op. cit., p. 2.

<sup>602</sup> Aunque el padrón de la elección consistía en 5559 trabajadores en activo con derecho a voto, en la elección participaron 20 trabajadores con demanda por reinstalación que votaron en las instalaciones de la Junta Local. De ahí que la cifra que aparece en la tabla sea de 5579 y no 5559.

<sup>603</sup> S/autor, *Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014*, op. cit., p. 2.

señalaron que las irregularidades de la elección constituían un elemento que cuestionaba la limpieza del proceso a los ojos de los trabajadores; por último, los organizadores llamaban al STRM a definir mecanismos para estrechar la relación con los 530 afiliados al sindicato.

El documento incluyó un anexo con la comparativa entre las reglas del recuento contenidas en la “Resolución del incidente de objeciones” y lo que realmente sucedió en los centros de trabajo.<sup>604</sup> Por último, el texto que planteaba el inicio de un debate sobre el futuro del modelo de organización en el STRM finalizaba con dos preguntas:

- ¿Es esta la forma en la que el STRM quiere organizar a l@s jóvenes en el sector de Telecomunicaciones?
- Si la respuesta es SI, ¿Cuáles son los puntos a corregir en una campaña de organización sindical (Investigación-Diseño-Involucramiento de la estructura formal del STRM-Equipo de organización-Campaña en Fase Discreta-Campaña en Fase Abierta)?<sup>605</sup>

En la reunión con Hernández Juárez, los organizadores entregaron una copia del reporte a los coordinadores y al propio Secretario General del STRM. En ese momento, Victor Enrique Fabela no presentó reporte alguno sobre los resultados del recuento. Una vez que conoció el reporte del equipo de organización, Fabela se apresuró a emitir su opinión sobre el trabajo del equipo de organización y el futuro del modelo de organización.

En su “Balance del recuento en Atento”, Fabela señala que tomó en cuenta las apreciaciones de José Antonio Mejía (Director General de Inspección del Trabajo

---

<sup>604</sup> *Ibíd.*, pp. 3-8.

<sup>605</sup> *Ibíd.*, p 2.

de la STyFE), Patricia Juan Pineda (Quinta visitadora de la CDHDF), de los observadores presentes dentro y fuera de los centros de trabajo, así como de los representantes legales del STRM aunque dejó fuera la opinión del equipo de organización y la de los trabajadores de Atento afiliados al STRM.<sup>606</sup>

En opinión de Fabela, el resultado del recuento puede explicarse a partir de siete factores que, según él, tienen distinto peso, aunque no precisa una jerarquía u orden entre ellos. Entre los factores determinantes de la derrota se encuentran:<sup>607</sup>

- a) Campaña antisindical de la empresa previa al recuento
- b) Conformismo y falta de interés de los trabajadores, su poca conciencia sindical y de clase, su poca antigüedad y rotación, así como la desconfianza hacía la figura de los sindicatos en general.
- c) Limitaciones del trabajo de organización y del equipo de organización
  - Un trabajo político-organizativo limitado a tener un voto duro del 8%
  - Una apreciación no apegada a la realidad por parte del equipo de organizadores del estado de ánimo de la mayoría de los trabajadores y su disposición a ejercer su derecho al voto a favor del STRM
  - Insuficiente cantidad de organizadores para poder atender un universo de 5828 trabajadores

---

<sup>606</sup> Victor Enrique Fabela, *Balance del recuento en Atento*, s/fecha, 3 p. Ver en anexo.

<sup>607</sup> *Ibid.*, pp. 1-2.

- Reducción, por razones desconocidas, del 50% del equipo de organizadores a principios de 2014<sup>608</sup>
  - El equipo de organización no logró que permeara entre los trabajadores la experiencia exitosa de Tecmarketing
- d) La empresa montó un operativo sofisticado el día del recuento para dosificar y controlar el flujo de votantes conforme a sus intereses
- e) Actuación condescendiente con la empresa y por momentos autoritaria con el STRM de los fedatarios de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje
- f) Actuación timorata y débil de las autoridades de Inspección del Trabajo
- g) Actuación discreta y solo como observadora de la CDHDF

Aunque Fabela reconoce las irregularidades presentes el día de la elección, su diagnóstico apunta al cuestionamiento de la continuidad del *modelo de organización* a la luz de los resultados del recuento del 21 de noviembre de 2014. En su opinión, las irregularidades fueron “superadas” por la presión de los observadores nacionales e internacionales y de abogados y representantes del STRM.<sup>609</sup> Por ejemplo, en un razonamiento contradictorio, Fabela reconoce que el equipo de organización era insuficiente para poder abarcar al total de trabajadores de Atento y, por otro lado, señala como un factor decisivo en la derrota el alcance de las redes de comunicación y movilización.<sup>610</sup>

---

<sup>608</sup> En realidad, la reducción fue a finales de noviembre de 2013.

<sup>609</sup> Victor Enrique Fabela, *Balance del recuento en Atento*, op. cit., p 2.

<sup>610</sup> Véase: Tabla 80 Redes de comunicación y movilización al 26 de octubre 2014.

En el mismo sentido, el documento señala como un detonante de la derrota la reducción del número de organizadores en enero de 2014 (aunque en realidad fue en diciembre de 2013) cuando en este trabajo hemos visto que un equipo de 16 organizadores logró que 221 trabajadores participaran en la Acción 2 “Sondeo Telefonista” (2013)<sup>611</sup> mientras que un equipo de ocho organizadores logró involucrar a 238 trabajadores en la Acción 2 “Movimiento por un Reglamento Interior de Trabajo (2014, última acción con registros de los niveles de participación).<sup>612</sup> Sin embargo, Fabela pierde de vista que los organizadores que se fueron del equipo enfocaron su trabajo en el mero reclutamiento de afiliados (sindicalización) y no en el desarrollo de liderazgos y redes de comunicación y movilización que participaran en acciones (organización).

Para Fabela, el asunto del recuento sindical fue caso cerrado. No es casual que, inmediatamente después de la “valoración” de los resultados del recuento, Fabela planteara una “propuesta de alternativa” al modelo de organización sin que esta fuera resultado de un diagnóstico más amplio o producto de un periodo de discusión. Esta “alternativa” al modelo de organización era la transformación del equipo de organización en un equipo de “apoyo logístico” y la creación de un nuevo Comité Ejecutivo Local de la sección 187 – Atento con las siguientes características:

[...] sería registrado ante las autoridades laborales demandando asimismo garantías para quienes resultaran electos, de tal manera que se pueda hacer un trabajo legal adentro en los centros de trabajo, que de la batalla a favor del STRM, que impulse el cambio de percepción de los jóvenes trabajadores hacia nosotros, que afilie nuevos miembros y que en una palabra realice actividad sindical.<sup>613</sup>

---

<sup>611</sup> Véase: Tabla 42 Clasificación de los trabajadores de Atento tras la Acción 2 – Sondeo Telefonista.

<sup>612</sup> Véase: Tabla 70 Redes de comunicación y movilización al 30 de agosto de 2014.

<sup>613</sup> *Ibid.*, p 3.

Además, Fabela propuso la creación de mecanismos para que el CEN del STRM lograra “[...] una apreciación más detallada y apegada a la realidad de lo que sucede en los centros de trabajo, de las inquietudes de los trabajadores y de su percepción de nuestro proyecto [...] Lo anterior implicaría también tener un grado mayor de especialización para los responsables del CEN de este trabajo que demandaría desde luego mayor atención.”<sup>614</sup>

Mientras que la propuesta del equipo de organización planteaba el inicio de un proceso de discusión sobre el futuro del *modelo de organización*, la de Víctor Enrique Fabela partió del abandono del *modelo de organización* para apostar por una estrategia muy parecida a la empleada durante el segundo periodo de la campaña en el que Fabela también se desempeñó como coordinador junto a Álvaro Villalobos. Tras una reunión ríspida, el Secretario General del STRM, Francisco Hernández Juárez, dejó de respaldar la utilización del *modelo de organización* e incluso planteó la posibilidad de rechazar los financiamientos provenientes de la AFL-CIO y de UNI para sostener al equipo de organización porque, a su juicio, utilizar el *modelo de organización* implicaba una “atadura” para el STRM.

En los hechos, Hernández Juárez depositó la coordinación en Víctor Enrique Fabela y María del Carmen Llamas con lo que se puso en marcha la estrategia para la integración del Comité Ejecutivo Local. El *modelo de organización* y las tácticas utilizadas en el dejaron de ser el elemento central de la estrategia del STRM para incrementar y fortalecer su membresía. En su lugar, el Sindicato de Telefonistas adoptó una estrategia centrada en la “oferta de servicios sindicales” (como los Centros Recreativos del STRM en la calle de Serapio Rendón y Zumpango, la asesoría jurídica, la invitación a fiestas, etc.) como incentivo para reclutar nuevos miembros.

---

<sup>614</sup> *Ibid.*, p 3.

Decimos también que este representa el fin del *modelo de organización* en el STRM porque, a pesar de que la “alternativa” propuesta por Victor Enrique Fabela retomaba algunas de las tácticas utilizadas en el *modelo de organización*, esta apostaba a la reproducción de un modelo ampliamente utilizado en el sindicalismo mexicano donde se constituye un comité ejecutivo que reclama protección legal para realizar actividades sindicales y casi de inmediato es despedido de manera ilegal.<sup>615</sup> Para decirlo de otro modo, en términos de “La Pecera”, la estrategia es a la inversa del *modelo de organización*: primero se forma un comité ejecutivo no representativo para luego exigir garantías legales y buscar el apoyo de la mayoría.

A pesar de que Enrique Fabela y su grupo dentro del STRM presentaron como su referente inmediato la convivencia de dos sindicatos en el Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal,<sup>616</sup> lo cierto es que el propio Sindicato de Telefonistas ha experimentado las dificultades de apostar por esa estrategia en el caso de la sección 188 del STRM constituida por trabajadores de la empresa Construcciones y Canalizaciones S.A. de C.V. (CYCSA), filial de Grupo Carso.<sup>617</sup>

---

<sup>615</sup> Un ejemplo es el caso de los trabajadores de Honda de México organizados en el Sindicato de Trabajadores Unidos de Honda México (STUHM) que solicitaron su registro como sindicato en 2010. Tras la solicitud, todo el Comité Ejecutivo Local fue despedido por la empresa; a la fecha, han existido dos Comités Ejecutivos en disco sindicato en un lapso de 5 años y solo en octubre de 2015 fue celebrado un recuento sindical en condiciones similares al recuento de Atento. Véase: Arturo Alcalde Justiniani, “Honda: historia de un gran atraco”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 8 de enero de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/02/08/opinion/016a2pol>, [consulta: 27 de diciembre de 2015]. También: Fabiola Martínez; “Recuento sindical en Honda, bajo amenazas: observadores”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 25 de octubre de 2015, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2015/10/25/sociedad/030n1soc>, [consulta: 28 de diciembre de 2015].

<sup>616</sup> En este caso, el sindicato mayoritario SUTIEMS comparte la representación de los trabajadores y los beneficios del Contrato Colectivo de Trabajo con el SITIEMS. Véase: Patricia Muñoz Ríos, “Tendrán derechos iguales trabajadores de 2 sindicatos de la misma institución”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 31 de agosto de 2015, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2015/08/31/politica/015n1pol>, [consulta: 28 de diciembre de 2015].

<sup>617</sup> Según los propios documentos del STRM, el sindicato tiene la mayoría de los trabajadores de CYCSA a su favor. Sin embargo, para el sindicato, el procedimiento jurídico es lo que ha impedido que el STRM obtenga la titularidad del Contrato colectivo de CYCSA. Comisión de Acción Política, *Informe que rinde la Comisión de Acción Política. XL Convención Ordinaria del STRM*, [en línea], 31 p., septiembre 2015, Dirección URL: [http://portal.strm.net/documentos/convencion40/Informe\\_accionpolitica.pdf](http://portal.strm.net/documentos/convencion40/Informe_accionpolitica.pdf), [consulta: 28 de diciembre de 2015]. También: Comisión de Acción Política, *Informe que rinde la Comisión de Acción Política. XXXIX*

En esta experiencia, tan longeva como la de Atento, el Comité Ejecutivo Local de CYCSA lleva cinco años despedido y en demanda de un recuento sindical ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje. Es el caso de CYCSA y no el del IEMS el que serviría de punto de comparación para pensar en la estrategia por la que apuesta el STRM desde principios de 2015.

Después de más de ocho meses de indefiniciones sobre el método de trabajo y los criterios de evaluación de la participación de los trabajadores y de una serie de acusaciones solapadas por Enrique Fabela y María del Carmen Llamas, cinco de los ocho organizadores se separaron del STRM el 6 de agosto de 2015.<sup>618</sup> Desde entonces, la campaña navega a la deriva.

---

*Convención Ordinaria del STRM*, [en línea], 23 p., septiembre 2014, Dirección URL: [http://portal.strm.net/documentos/convencion39/Informe\\_politica.pdf](http://portal.strm.net/documentos/convencion39/Informe_politica.pdf), [consulta: 28 de diciembre de 2015].

<sup>618</sup> Nadia de Jesús Pacheco; Carlos Cruz Ortega, *et. al.*, *Carta de separación del STRM*, México D.F., 6 de agosto de 2015, 3 p. Ver en anexo.

#### 4. Conclusiones

Esta investigación tuvo el propósito de describir y analizar la campaña de organización del call center Atento en la Ciudad de México en el periodo de 2008 a 2015. Tras siete años de campaña, el STRM logró formar una sección de trabajadores de Atento (la 187) pero no pudo sumar a la mayoría de trabajadores de Atento a sus filas ni lograr que todos los que se sumaron se involucraran en las tácticas sindicales. Incluso, en el último tramo de la campaña, el STRM utilizó una de las tres tácticas clave del modelo de organización integral (pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical) y seis de las tácticas restantes. En este contexto, es necesario plantear de nuevo las preguntas que quisimos responder con esta investigación: ¿Por qué después de 7 años de campaña y de tres recuentos sindicales, el STRM no ha logrado su objetivo a pesar de utilizar como referente el *modelo de organización*? ¿Cuáles fueron las tácticas utilizadas por el STRM en la campaña de organización del call center Atento? ¿Cuántos trabajadores de Atento se afiliaron al STRM y cuál fue su nivel de participación en las tácticas sindicales? ¿Cuál fue el grado de integración entre las tácticas?

En el Capítulo 3 describimos con amplitud los tres periodos de la campaña de organización del call center Atento en la Ciudad de México, de 2008 a 2015. Por otro lado, nuestro análisis de cada periodo se concentró en tres puntos: las tácticas utilizadas por el STRM, la participación de los trabajadores de Atento y el grado de integración entre las tácticas. Una revisión de los hallazgos en cada uno de estos tres aspectos ayudará a responder a las preguntas formuladas en el párrafo anterior.

- **Número de tácticas, participación de los trabajadores y grado de integración entre las tácticas**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

El STRM utilizó cuatro tácticas del *modelo de organización integral* en la primera etapa de la campaña mientras que en la segunda etapa utilizó solo tres. Ambos periodos coinciden en el uso de la focalización e investigación estratégicas, contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo y, por último, en la puesta en marcha de tácticas de presión externa. Sin embargo, la preparación para el primer contrato colectivo de trabajo solo se puso en marcha durante el primer periodo de la campaña.

Por otro lado, el STRM utilizó siete tácticas del *modelo de organización integral* en ambas etapas del tercer periodo de la campaña; se utilizaron la focalización e investigación estratégicas, los contactos cara a cara dentro y fuera de los centros de trabajo, se centraron en temas de relevancia en el centro de trabajo y en la comunidad, pusieron en práctica tácticas de presión creativas y en escalada que involucraron a los miembros en el centro de trabajo, pusieron en marcha tácticas de presión externa que involucraron a los miembros fuera del centro de trabajo, local, nacional e internacionalmente y el sindicato se preparó para el primer contrato colectivo después de la elección. Quizá la más importante de todas las tácticas utilizadas en este tercer periodo de la campaña sea la realización de pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical.

No solo se trata del uso de *más* tácticas en el tercer periodo de la campaña que en el primero y en el segundo, se trata también del uso de una táctica clave como la realización de pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical. Como pudimos observar a lo largo de la descripción del primer y segundo periodo de la campaña, existen pocos registros sobre el número de trabajadores de Atento que se sumaron al STRM y, los que existen, registran los contactos o conversaciones realizadas por los organizadores y no la membresía sindical ni la participación de los trabajadores en las tácticas sindicales.

En cambio, en el tercer periodo de la campaña de organización, el STRM puso en marcha pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical. Por esa razón, la serie de tres acciones de 2013 y las dos de 2014 representan tanto la realización de acciones al interior y al exterior de los centros de trabajo como el registro de la participación de los trabajadores de Atento en las tácticas impulsadas por el STRM. En ese sentido, en este tercer periodo de la campaña el STRM utilizó más tácticas y también involucró a los trabajadores en ellas por primera vez.

A pesar de que el STRM utilizó más tácticas y de que involucró a los trabajadores de Atento en acciones internas y externas, la participación de estos alcanzó niveles muy bajos y las dinámicas de las acciones no fueron muy variadas entre sí. Por ejemplo, en la Acción 1 “envío de tarjetas postales” (2013) el STRM tenía 829 afiliados, pero solo 143 (33 *líderes internos* y 110 *activistas*) participaron en la acción. Casi un año después, en la Acción 2 “movimiento por un reglamento interior de trabajo” el STRM tenía 341 afiliados, pero solo 275 trabajadores participaron en la acción (42 *líderes internos* y 54 *activistas* y 179 *simpatizantes*); en ambos casos hablamos de un universo de 6359 trabajadores.<sup>619</sup>

En resumen, desde octubre de 2013, el equipo de organización del STRM abandonó la apuesta por la *sindicalización* (más trabajadores afiliados) y se concentró en la *organización* (más trabajadores participativos) sin poder alcanzar más del 13% del total de trabajadores de Atento afiliados y del 4.76% del total de trabajadores de Atento involucrados en las acciones.<sup>620</sup> Sin embargo, no fue suficiente usar más tácticas y que estas estuvieran más integradas entre sí (con respecto a otros periodos) porque los niveles de *sindicalización* y de *organización* fueron insuficientes para obligar a la empresa al reconocimiento sindical y la negociación colectiva por la vía de la presión interna y externa; esos mismos niveles también

---

<sup>619</sup> Véase: Tabla 40 Clasificación de los trabajadores de Atento tras la Acción 1 – Envío de tarjetas postales (2013)

<sup>620</sup> Véase: Tabla 71 Clasificación de los trabajadores de Atento al 30 de agosto de 2014

resultaron insuficientes para contrarrestar la campaña antisindical y el operativo de dosificación y control del recuento sindical del 21 de noviembre de 2014.

Los niveles de *sindicalización* y de *organización* alcanzados son resultado de la combinación de las siete tácticas utilizadas a lo largo del tercer periodo de la campaña de organización. En conjunto, las siete tácticas alcanzan un *grado de integración bajo* pues el STRM solo utilizó una de las tres tácticas clave del *modelo de organización integral* (pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical) y seis de las siete tácticas restantes. Las dos tácticas clave que no fueron utilizadas ayudan a comprender los bajos niveles de participación alcanzados por el STRM.

La ausencia de un grupo de trabajo adecuado y recursos financieros suficientes fue un rasgo permanente de la campaña en sus tres periodos; lo más que el STRM se acercó a la proporción ideal de un organizador por cada 100 trabajadores fue durante el segundo semestre de 2013 cuando el equipo de organización estuvo conformado por 16 organizadores y la proporción entre estos y el número de trabajadores de Atento fue de 1/397. No se trata solo de plantear que un equipo más grande hubiera dado mejores resultados sino de pensar también en organizadores mejor preparados y que realicen un trabajo más efectivo.<sup>621</sup> En ese sentido, el número de organizadores fue insuficiente para poder organizar a un universo de 6359 trabajadores; las cifras de participación sustentan esa afirmación.

La segunda táctica clave que no fue utilizada fue la integración de un comité representativo. En el primer periodo de la campaña, el STRM integró un Comité Ejecutivo Local de la Sección 187 pero en este no participaron trabajadores activos (solo los organizadores que habían trabajado en Atento y algunos trabajadores con

---

<sup>621</sup> Tabla 68 Efectividad de las conversaciones (citas y visitas exitosas) con relación al número de trabajadores en redes del 7 al 27 de julio de 2014 (1 líder = 1 red), y Tabla 74 Efectividad de las conversaciones (citas y visitas exitosas) con relación al número de trabajadores en redes del 17 de julio al 30 de agosto de 2014 (1 líder = 1 red).

demanda por reinstalación) y no era en absoluto representativo. En el tercer periodo de la campaña, el equipo de organización construyó pequeños comités en algunas áreas de trabajo del centro Sevilla y, en general, logró el desarrollo de liderazgos internos y redes de comunicación y movilización en todos los centros; sin embargo, jamás se integró comité representativo de todos los trabajadores de Atento.

A pesar de usar más tácticas sindicales y de poner en marcha pruebas y evaluaciones para medir el apoyo sindical, la falta de un grupo de trabajo adecuado (equipo de organización más amplio y mejor preparado) limitó el reclutamiento de afiliados, el desarrollo de más liderazgos y la construcción de un comité representativo de los trabajadores de Atento. Si atendemos solo a las tácticas utilizadas por el STRM, debemos señalar que la derrota en el recuento sindical del 21 de noviembre de 2014 se explica en parte por lo que el STRM no hizo en siete años de campaña de organización; un sindicato que cada año destina recursos propios para un concierto en la plaza de toros de la Ciudad de México (como celebración del día del telefonista) y que no lo hace para la conformación de un equipo de organización sindical amplio y preparado, debe reconsiderar sus prioridades.<sup>622</sup>

**- Otros factores que pueden intervenir en el éxito o fracaso de una campaña**

Nuestra investigación se concentró en la descripción y análisis de la campaña de organización del call center Atento en la Ciudad de México, de 2008 a 2015. En el

---

<sup>622</sup> El concierto del día del telefonista del 2015 costó al STRM \$10,877,816.56 pesos mexicanos. Ese presupuesto hubiera sido suficiente para contratar 10 equipos de organización como el que enfrentó el último tramo de la campaña. Véase: Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Comisión de Finanzas y Fiscalización, XL Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, [en línea], 53 p., septiembre 2015, Dirección URL: [http://portal.strm.net/documentos/convencion40/Informe\\_finanzas.pdf](http://portal.strm.net/documentos/convencion40/Informe_finanzas.pdf), [consulta: 22 de enero de 2010], p 13. El gasto se encuentra clasificado como “1RO DE AGO MATRIZ”.

apartado metodológico señalamos que nuestro estudio se inserta en una tradición de investigaciones sobre las estrategias, tácticas y procesos a través de los cuales los trabajadores forman sindicatos o se suman a ellos: es el estudio del “organizing”.<sup>623</sup> El enfoque que utilizamos fue el de los “estudios de caso cualitativos” y dentro de las múltiples fuentes de información disponibles, elegimos solo los documentos elaborados por el equipo de organización del STRM; al fin de cuentas, este equipo fue el encargado del contacto directo con los trabajadores de Atento durante toda la campaña de organización.

La descripción y análisis de la campaña que desarrollamos en esta investigación toca, pero no profundiza, al menos seis factores que pueden intervenir en el éxito o fracaso de una campaña de organización sindical más allá del número y grado de integración de las tácticas utilizadas por el STRM y los niveles de participación y organización alcanzados: 1) la visión de los trabajadores de Atento que participaron en la campaña como miembros del STRM, 2) la existencia de dos enfoques de trabajo dentro del equipo de organización (los partidarios del modelo de organización y los del modelo de servicios), 3) la aceptación del STRM del uso del modelo de organización (más allá del respaldo del Secretario General), 4) el papel y la postura de los dos gobiernos de la Ciudad de México que se sucedieron a lo largo de la campaña (Marcelo Ebrard Casaubón, de 2006 a 2012, y Miguel Ángel Mancera, de 2012 a 2018), 5) las tácticas antisindicales utilizadas por la empresa y, 6) el papel del Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (el sindicato de protección patronal contratado por Atento para simular la sindicalización, la contratación y la negociación colectiva).<sup>624</sup>

---

<sup>623</sup> Kate Bronfenbrenner; Sheldon Friedman, et. al., *Organizing to Win. New Research on Union Strategies*, Estados Unidos de América, Cornell University Press, primera edición, 1998, p. 8.

<sup>624</sup> Al respecto de los puntos 1) 4), 5) y 6), pueden consultarse: Inés Montarcé, *Trabajo y Acción Colectiva en la Maquila Informacional de los Call Centers*, (Tesis de Doctorado en Estudios Sociales, Línea Estudios Laborales), [en línea], Dirección URL: <http://www.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/tesisinesfinal.pdf>, Universidad Autónoma

La revisión de las fronteras teóricas del modelo de organización también puede dar algunas pistas sobre los factores que intervienen en el éxito o fracaso de las campañas de organización. Como señalamos al final del capítulo 2, en el sindicalismo mexicano existe una profunda vocación de control sobre los sindicatos. El sistema de relaciones industriales fue diseñado desde el poder (el estatus de los actores, las normas, y la ideología del sistema, por ejemplo) y lo mismo puede decirse del sindicalismo corporativo predominante; esta configuración ha mantenido un alto margen de control político y económico sobre los trabajadores.

Para enfrentarse directamente a los sindicatos de protección (un tipo de sindicatos fomentados y protegidos desde el poder), el STRM apostó durante siete años por el uso del *modelo de organización* para construir una nueva sección sindical. Con ese enfoque, el STRM pudo hacerse de nuevos miembros, desarrollar liderazgos internos y construir redes de comunicación y movilización con la participación activa de los trabajadores de Atento sin que mediara una relación clientelar (por lo menos en el tercer periodo de la campaña); frente a la simulación del sindicalismo de protección patronal, el STRM apostó por la organización.

Sin embargo, el respaldo al *modelo de organización* no se extendió más allá de la Secretaría General y algunos miembros del CEN del STRM. Basta revisar y comparar los avances en el trabajo de organización cuando la coordinación estuvo en manos de representantes o delegados del STRM (segundo periodo de la campaña) y cuando estuvo en manos de organizadores sindicales (tercer periodo

---

Metropolitana – Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Iztapalapa, D.F., agosto de 2014, [consulta: 18 de diciembre de 2015], 377 p. También: Elizabeth Calvillo Reynoso, *Hacia una tipología ampliada del sindicalismo de protección patronal: El Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y su relación con la empresa de Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. (Septiembre de 2008-noviembre de 2014)*, (Borrador de Tesis de Licenciatura en Ciencia Política y Administración Pública, opción ciencia política), Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 26 de noviembre de 2015. 247 p. Utilizado con autorización de la autora.

de la campaña) para ubicar las diferencias en el tipo, intensidad y alcance del trabajo de organización.

Como señalamos al final del análisis del tercer periodo de la campaña, el STRM dejó de lado una discusión seria y profunda sobre el futuro de la campaña de organización (y del *modelo de organización*) y se inclinó a partir de 2015, por la oferta de servicios sindicales y la interposición de recursos legales como tácticas para lograr sus objetivos. La investigación que realizamos, así como la exploración de los otros seis factores que proponemos para investigaciones futuras bien pudieron ser los insumos de una discusión seria y constructiva.

¿Hay que elegir entre el modelo de organización o el modelo de servicios? En esta investigación coincidimos con el enfoque planteado por Teresa Conrow sobre el modelo de organización:<sup>625</sup> la separación entre las tareas de servicios (por ejemplo, la administración del Contrato Colectivo) y las tareas de organización (por ejemplo, el reclutamiento de nuevos afiliados) de un sindicato es una “falsa separación”. Sin embargo, en una campaña de organización en marcha vale la pena pensar cual es la primera cara que el sindicato quiere presentar a los posibles nuevos afiliados: ¿una agencia de servicios y beneficios a cambio de una cuota (monetaria o de cooperación pasiva)? ¿una organización en construcción/expansión que requiere de la participación activa de sus miembros actuales y futuros? La decisión del STRM por enfocarse en la oferta de servicios parece no ser la mejor opción si lo que se busca es la participación de las bases en el fortalecimiento del sindicato.

---

<sup>625</sup> Véase: La propuesta de Teresa Conrow: la falsa separación entre las tareas de servicios y las de organización, dentro del capítulo 2.4.2 de esta investigación.

En nuestra opinión, solo a través del análisis riguroso de cada uno de los aspectos de las campañas de organización (entre ellas la del call center Atento) puede arrojar luz sobre la impostergable tarea de construir nuevos sindicatos o de fortalecer a los ya existentes. Los trabajadores organizados se enfrentan a los intereses de empresas cada vez más complejas en su estructura operativa y financiera;<sup>626</sup> lejos de la mera repetición de tácticas sindicales exitosas en los años de la insurgencia sindical de los setentas, los sindicatos mexicanos independientes pueden emprender un debate sobre la forma en que pretenden sumar a sus filas a nuevos trabajadores participativos en lugar tratarlos como meros clientes que demandan servicios sindicales. Esperamos que esta investigación contribuya a esa discusión.

---

<sup>626</sup> Tom Juravich, "Beating Global Capital. A Framework and Method for Union Strategic Corporate Research and Campaigns", en: Kate Bronfrenbrenner, *Global Unions. Challenging Transnational Capital through Cross-Border Campaigns*, Estados Unidos, Cornell University Press, primera impresión, 2007, pp. 26-39.

## Fuentes consultadas

### Bibliográficas

- AFSCME, *Construyendo poder en el lugar de trabajo. Manual de organización sindical interna*, AFSCME/Departamento de Organización y Servicios de Campo, Washington D.C., 2001, 47 p.
- Arditi, Benjamín, “El devenir-otro de la política: un archipiélago post-liberal”, en: Arditi, Benjamín (editor), *¿Democracia post-liberal? El espacio político de las asociaciones*, Rubí (Barcelona), Anthropos/UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Serie Argumentos de la política, Colección Pensamiento crítico/pensamiento utópico, núm. 147, 2005, 269 pp.
- Bartolini, Stefano, “Metodología de la Investigación Política”, en: Pasquino, Gianfranco *et. al.*, *Manual de Ciencia Política*, Madrid, Alianza, 1995, 480 p.
- Bensusán, Graciela; Middlebrook, Kevin J., *Sindicatos y política en México: cambios, continuidades y contradicciones*, (Traducción de Lucrecia Orensanz), México, FLACSO México – UAM Xochimilco – CLACSO, 2013, 212 p.
- Brom, Juan, *Para comprender la historia*, Editorial Nuestro Tiempo, Colección: la cultura al tiempo, México, Trigésima quinta edición, 171 p.
- Bronfrenbrenner, Kate; Friedman, Sheldon, *et. al.*, *Organizing to Win. New Research on Union Strategies*, Estados Unidos de América, Cornell University Press, primera edición, 1998, 370 p.
- Bronfrenbrenner, Kate; Juravich Tom, “It Takes More Than House Calls: Organizing to Win whit a Comprehensive Union-Building Strategy”, en: Bronfrenbrenner, Kate; Friedman, Sheldon, *et. al.*, *Organizing to Win. New Research on Union Strategies*, Estados Unidos de América, Cornell University Press, primera edición, 1998, 370 p.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

- Calvillo Reynoso, Elizabeth, *Hacia una tipología ampliada del sindicalismo de protección patronal: El Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y su relación con la empresa de Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. (Septiembre de 2008- noviembre de 2014)*, (Borrador de Tesis de Licenciatura en Ciencia Política y Administración Pública, opción ciencia política), Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 26 de noviembre de 2015. 247 p. Utilizado con autorización de la autora.
- Crozier, Michel, “Sociología del sindicalismo”, en: Friedman, Georges, Naville, Pierre *et. al. Tratado de Sociología del Trabajo*, Tomo II, México, Fondo de Cultura Económica, Primera Edición, Primera Reimpresión, 1971, 446 p.
- Dunlop, John T. (Traducción de Amadeo Monrabá). *Sistemas de Relaciones Industriales*, Barcelona, Ediciones Península, 1978, 359 p.
- Easton, David, “Categorías para el análisis sistémico de la política” en: Almond, Gabriel A.; Lipset, Seymour Martin; Dahl, Robert A. *et. al., Diez Textos básicos de Ciencia Política*, Barcelona, Ariel, 2014, 277 p.
- Easton, David, *Esquema para el análisis político*, Buenos Aires, primera edición, octava reimpresión, 1999, 187 p.
- Fletcher Jr., Bill; Hurd, Richard W., “Beyond the Organizing Model: the Transformation Process in Local Unions”, en: Bronfrenbrenner, Kate; Friedman, S.; Hurd, Richard W., *et. al., Organizing to Win: New Research on Union Strategies*, Ithaca, NY, ILR Press, 370 p.
- Juravich, Tom, “Beating Global Capital. A Framework and Method for Union Strategic Corporate Research and Campaigns”, en: Bronfrenbrenner, Kate, *Global Unions. Challenging Transnational Capital through Cross-Border Campaigns*, Estados Unidos, Cornell University Press, primera impresión, 2007, 280 p.

- Katz, Harry C.; Kochan, Thomas A., *An Introduction to Collective Bargaining and Industrial Relations*, Boston, Mc Graw-Hill, segunda edición, 2000, 405 p.
- Loaeza, Soledad, “La metamorfosis del Estado: del jacobinismo centralizador a la fragmentación democrática”, en: Ordorica, Manuel; Prud’Homme, Jean-Francois (coords.), *Los grandes problemas de México. Edición abreviada*, Tomo IV: Política, México, D.F., El Colegio de México, Primera Edición, 2012, 298 p.
- Marquez-Brachet, Viviane, *El pacto de dominación: Estado, clase y reforma social en México (1910-1995)*, México, D.F., El Colegio de México, Centro de Estudios Sociológicos, 1996, 320 p.
- Montarcé, Inés *Trabajo y Acción Colectiva en la Maquila Informacional de los Call Centers*, (Tesis de Doctorado en Estudios Sociales, Línea Estudios Laborales), [en línea], Dirección URL: <http://www.izt.uam.mx/sotraem/NovedadesEditoriales/tesisinesfinal.pdf>, Universidad Autónoma Metropolitana – Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Iztapalapa, D.F., agosto de 2014, [consulta: 18 de diciembre de 2015], 377 p.
- Pasquino, Gianfranco, *Nuevo curso de ciencia política*, México, FCE, primera edición, primera reimpresión, 2014, 389 p.
- Pereyra, Carlos, “¿Historia para qué? en: Pereyra, Carlos; Villoro, Luis, et al., *¿Historia para qué?*, Siglo XXI editores, México, vigesimoprimer edición, pp.9-32.
- Sartori, Giovanni, *La política. Lógica y método en las ciencias sociales*, México, FCE, tercera edición, séptima reimpresión, 2013, pp. 336 p.
- Schmitt, Carl (Versión de Rafael Agapito), *El concepto de lo político*, Alianza Editorial, Ensayo, Primera Edición, Quinta reimpresión, 2009, 153 p.

- Schmitt, Carl, *El concepto de lo político: teoría del partisano, notas complementarias al concepto de lo político*, México, Folios, 1985, 188 p.
- Schmitter, Phillippe C., “¿Continúa el siglo del corporatismo?” en: Ocampo Alcantar, Rigoberto, (Comp.) *Teoría del neocorporativismo. Ensayos de Phillippe C. Schmitter*. México, U de G, 1992,
- Webb, Beatrice; Webb, Sidney “The Origins of Trade Unions” en: Larson, Simeon; Nissen, Bruce (Ed.) *Theories of the Labor Movement*, Detroit, Wayne State University Press, 1987, 355 p.
- Weber, Max “Conceptos sociológicos fundamentales”, en: Garduño Valero, Guillermo; Silva, Gilberto (comp.), *Antología de teoría sociológica clásica: Max Weber*, UNAM-FCPYS, 1998, 547 p.
- Weber, Max, *Sobre la Teoría de las Ciencias Sociales*, Madrid, Península, 1994, 169 p.
- Xelhuantzi López, María, “¿Qué es un contrato de protección?”, en: Bensusán, Graciela; Bouzas, José Alfonso, et. al, *Contratación colectiva de protección en México. Informe a la Organización Regional Interamericana de Trabajadores (ORIT)*, México, Universidad Nacional Autónoma de México/Instituto de Investigaciones Económicas, primera edición, 2007, 215 p.
- Xelhuantzi López, María, “El sindicalismo mexicano contemporáneo”, en: González Nicolás, Inés (Coord.), *Los sindicatos en la encrucijada del siglo XXI*, México, Fundación Friedrich Ebert, Representación en México, primera edición, 2006, 163 p.

## Revistas

- Arditi, Benjamín, “Rastreado lo político”, *Revista de Estudios Políticos*, Nueva época, núm. 87, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, enero-marzo 1995, pp. 335-351.
- Pérez, Ana Lilia, “Gil Díaz. Irregularidades y explotación laboral en Telefónica”, *Contralinea*, año 8, núm. 163, México, Comunicación Colectiva y Periodismo de Investigación S.A. de C.V., 3 al 9 de enero, 2010, pp. 24-24.
- Rodríguez García, Arturo “CUSAEM: los carísimos policías consentidos de Peña Nieto”, *Proceso*, Comunicación e Información S.A. de C.V., número 2009, 5 de mayo de 2015, Sección Seguridad Pública, pp. 12-17.
- Schröter, Barbara, “Clientelismo político: ¿existe el fantasma y cómo se viste?”, *Revista Mexicana de Sociología* 72, núm 1, México, D.F., UNAM-IIS, enero- marzo 2010, pp. 141-175.
- Villamil, Jenaro, “Telefónica y su bonanza explotadora”, *Proceso*, núm. 1739, México, Comunicación e Información S.A. de C.V., 28 de febrero de 2010, pp. 36-39.
- Xelhuantzi López, María, “Claves para entender al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y sus sesenta años de construir y transformar al movimiento sindical en México (1950-2010)”, *Guía Centro Histórico Conmemorativa*, Septiembre 2010, Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, pp. 4-11.

#### Hemerográficas (en línea)

- Alcalde Justiniani, Arturo, “Atento, el calvario para una votación democrática”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 18 de octubre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/10/18/opinion/020a2pol>, [consulta, 8 de diciembre de 2015].

- Alcalde Justiniani, Arturo, “Honda: historia de un gran atraco”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 8 de enero de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/02/08/opinion/016a2pol>, [consulta: 27 de diciembre de 2015].
- Flores, Laura Gómez, “Policías vigilarán el recuento sindical en Atento Servicio SA”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2014/11/18/capital/031n3cap>, [consulta: 18 de diciembre de 2015].
- Martínez, Fabiola, “Amenazan a los empleados de Atento: Telefonistas”, [en línea], México, *La Jornada en línea*, 3 de julio de 2010, dirección url: <http://www.jornada.unam.mx/2010/07/03/politica/017n2pol>, [consulta: 26 de junio de 201].
- Martínez, Fabiola; “Recuento sindical en Honda, bajo amenazas: observadores”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 25 de octubre de 2015, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2015/10/25/sociedad/030n1soc>, [consulta: 28 de diciembre de 2015].
- Muñoz Ledo, Porfirio, “El inframundo laboral”, [en línea], México, *El Universal.com.mx*, 8 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.eluniversalmas.com.mx/editoriales/2014/11/73215.php>, [consulta: 8 de diciembre de 2014].
- Muñoz Ríos, Patricia, “Saturan al país con sindicatos de protección, dicen dirigentes de la UNI”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*, 21 de octubre de 2011, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2011/10/21/politica/020n2pol>, [consulta: 2 de julio de 2015].
- Muñoz Ríos, Patricia, “Tendrán derechos iguales trabajadores de 2 sindicatos de la misma institución”, [en línea], México, *La Jornada.unam.mx*,

- 31 de agosto de 2015, Dirección URL: <http://www.jornada.unam.mx/2015/08/31/politica/015n1pol>, [consulta: 28 de diciembre de 2015].
- OEM en Línea, “Encabeza la JLCA D.F. ejercicio de transparencia y democracia en recuento de la empresa atento”, [en línea], México, *OEM.com.mx*, 18 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.oem.com.mx/elsoldemexico/notas/n3616441.htm>, [consulta: 20 de diciembre de 2015].
  - Rodríguez, Luis Alberto, “Se rebelan trabajadores de Grupo Atento en Pachuca”, [en línea], México, *Desde Abajo.org.mx*, 8 de septiembre de 2007, Dirección URL: <http://www.desdeabajo.org.mx/wordpress/se-rebelan-trabajadores-de-grupo-atento-en-pachuca/>, [consulta: 9 de enero de 2016].
  - S/autor, “Atento inicia nueva era de la mano de Bain Capital”, [en línea], 12 de diciembre de 2012, Dirección URL: <http://www.atento.com/es/centro-de-noticias/notas-de-prensa/261/atento-inicia-una-nueva-era-de-la-mano-de-bain-capital>, [consulta: 27 de agosto de 2012].
  - S/autor, “UNI y la OIT observan la votación sindical en Atento en México, [en línea], 27 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.uniglobalunion.org/es/news/uni-y-la-oit-observan-la-votacion-sindical-en-atento-en-mexico>, [consulta: 5 de mayo de 2015].
  - UNI Global Union, *Llamado para una elección justa sin amenazas ni violencia en atento* [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: <http://www.uniglobalunion.org/es/news/llamado-para-una-eleccion-justa-sin-amenazas-ni-violencia-en-atento>, [consulta: 8 de diciembre de 2014].
  - Woldenberg, José, “Trabajadores invisibles”, [en línea], México, *Reforma.com*, 9 de octubre de 2014, Dirección URL: <http://www.reforma.com/aplicacioneslibre/preacceso/articulo/default.aspx?id=37763&urlredirect=http://www.reforma.com/aplicaciones/editoriales/editorial.aspx?id=37763>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

## Correos electrónicos

- Alvarado, David, “Para hoy... (versión para imprimir)”, [en línea], 1 de noviembre de 2013, Dirección URL: [alvaradodavide@gmail.com](mailto:alvaradodavide@gmail.com), [consulta: 20 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Alvarado, David, “Repartición territorial (versión para imprimir)”, [en línea], 21 de febrero de 2014, Dirección URL: [alvaradodavide@gmail.com](mailto:alvaradodavide@gmail.com), [consulta: 18 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)
- Alvarado, David, “Viáticos? (versión para imprimir)”, [en línea], 10 de octubre de 2013, Dirección URL: [alvaradodavide@gmail.com](mailto:alvaradodavide@gmail.com), [consulta: 18 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Elizabeth, “Reporte semanal (versión para imprimir)”, [en línea], 27 de julio de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 13 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Elizabeth, “Reportes (versión para imprimir)”, [en línea], 30 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Elizabeth, “Reportes (versión para imprimir)”, [en línea], 10 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Elizabeth, “Reportes (versión para imprimir)”, [en línea], 17 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje; [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

- Calvillo, Elizabeth, "Reportes (versión para imprimir)", [en línea], 23 de agosto de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 23 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Elizabeth, "Reportes (versión para imprimir)", [en línea], 19 de octubre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 8 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Elizabeth, "Sin asunto (versión para imprimir)", [en línea], 27 de julio de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 14 de noviembre de 2014], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Elizabeth, "Sobre lista y reportes (versión para imprimir)", [en línea], 15 de agosto de 2014, Dirección URL: <ely.calvillor@gmail.com>, [consulta: 16 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Elizabeth, "Tareas rumbo al recuento (versión para imprimir)", [en línea], 21 de septiembre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 30 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)
- Calvillo, Ely, "Documento para Inspección de Trabajo (versión para imprimir)", 13 de noviembre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Ely, "Preparativos Capacitación (versión para imprimir)", [en línea], 13 de noviembre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Ely, "Reporte de visita a centros de trabajo (versión para imprimir)", [en línea], 26 de octubre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com),

- [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Calvillo, Ely, “Testimonios (versión para imprimir)”, [en línea], 19 de noviembre de 2014, Dirección URL: [ely.calvillor@gmail.com](mailto:ely.calvillor@gmail.com), [consulta: 8 de diciembre de 2014], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).
  - Clewer, Lorraine, Queja Atento-ONU Mujeres (versión para imprimir)”, [en línea], 31 de julio de 2014, Dirección URL: <[lclewer@solidaritycenter.org](mailto:lclewer@solidaritycenter.org)>, [consulta: 14 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
  - De Jesús, Nadia, “Organizador@s voluntari@s (versión para imprimir)”, [en línea], 27 de septiembre de 2014, Dirección URL: [sundurimoon@gmail.com](mailto:sundurimoon@gmail.com), [consulta: 30 de noviembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)
  - Escalona Torres, Yoreimi, “Informes!!!!!! (versión para imprimir)”, [en línea], 21 de enero de 2010, Dirección URL: [yorei\\_politicas@yahoo.com.mx](mailto:yorei_politicas@yahoo.com.mx), [consulta: 17 de junio de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).
  - Fabela, Victor (Comisionado), “Observadores recuento Atento (versión para imprimir)”, [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: [victorfr@strm.org.mx](mailto:victorfr@strm.org.mx), [consulta: 2 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
  - Fabela, Víctor (Comisionado), “Programa final de actividades para el recuento en Atento (versión para imprimir)”, [en línea] 11 de noviembre de 2014, Dirección URL: [victorfr@strm.org.mx](mailto:victorfr@strm.org.mx), [consulta: 8 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).
  - Molina, Joell, “How’s it going? (versión para imprimir)”, 21 de noviembre de 2014, [en línea], Dirección URL: [jmolina@solidaritycenter.org](mailto:jmolina@solidaritycenter.org), [consulta: 21 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).

- Molina, Joell, “No hay nadie del STRM (versión para imprimir)”, [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: [jmolina@solidaritycenter.org](mailto:jmolina@solidaritycenter.org), [consulta: 8 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).
- Montarcé, Inés, “Fwd: FW: Cordial invitación: Ciclo de conferencias: Relaciones Laborales en Grandes Corporaciones Multinacionales (versión para imprimir)”, [en línea], 11 de octubre de 2013, Dirección URL: [imontarce@gmail.com](mailto:imontarce@gmail.com), [consulta: 20 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Monteiro, Cenise, “Apoyo a STRM (versión para imprimir)”, [en línea], 06 de octubre de 2014, Dirección URL: [cenise@sintetel.org.br](mailto:cenise@sintetel.org.br), [consulta: 10 de junio de 2015], archivo del mensaje, [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).
- Prieto, Carlos, Atento México (versión para imprimir)”, [en línea], 9 de octubre de 2014, Dirección URL: [telemarketing@festatal.org](mailto:telemarketing@festatal.org), [consulta: 10 de junio de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).
- Sunderland, Mike, “Advertisement for newspaper (versión para imprimir)”, [en línea], 12 de noviembre de 2014, Dirección URL: [Mike.Sunderland@uniglobalunion.org](mailto:Mike.Sunderland@uniglobalunion.org), [consulta: 8 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [astro\\_lalo@live.com.mx](mailto:astro_lalo@live.com.mx).
- Tachi Dito, *Antorcha campesina pone en riesgo 500 empleos en Atlixco*, [en línea], 23 de enero de 2014, Dirección URL: [https://prezi.com/ralimvdpb547/antorcha-campesina-pone-en-riesgo-500-empleos-en-atlixco/?utm\\_campaign=share&utm\\_medium=copy](https://prezi.com/ralimvdpb547/antorcha-campesina-pone-en-riesgo-500-empleos-en-atlixco/?utm_campaign=share&utm_medium=copy), [consulta: 26 de octubre de 2015].
- Vargas Escobar, Eduardo, “Investigación para acciones de agosto (versión para imprimir)”, [en línea], 30 de julio de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 15 de noviembre de 2014], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).

- Vargas, Lalo, "Ajuste del Calendario Acción 1 (versión para imprimir)", [en línea], 2 de julio de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)
- Vargas, Lalo, "Arbolitos y Tablas de centros de trabajo (versión para imprimir)", [en línea], 31 de mayo de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 26 de junio de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Vargas, Lalo, "Estrategia para ganar el recuento (versión para imprimir)", [en línea], 6 de octubre de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2014], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)
- Vargas, Lalo, "principales horarios de entrada en los centros de trabajo (versión para imprimir)", [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 19 de diciembre de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com).
- Vargas, Lalo, "Visitas domiciliarias (versión para imprimir)", [en línea], 17 de junio de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)
- Vargas, Lalo, "Volanteos (versión para imprimir)", [en línea], 30 de septiembre de 2014, Dirección URL: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com), [consulta: 1 de marzo de 2015], archivo del mensaje: [dosdetripayunodesuadero@gmail.com](mailto:dosdetripayunodesuadero@gmail.com)

## Videos

- Alicia Nestor, *CWA Mensaje de Solidaridad H264 NTSC*, (archivo de video), [en línea], 6 de octubre de 2014, Dirección URL: <https://docs.google.com/file/d/0B-E9xSI5xw6zdDFEMGdrRk9fVE0/edit>, [consulta: 7 de diciembre de 2015].
- En Atento Somos Telefonistas, *En #Atento ya ganamos!!!*, (video), [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=iBf5fCSAsno>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].
- En Atento Somos Telefonistas, *En #Atento, este 21 de Noviembre, ¡Todas y Todos somos Telefonistas! (1)*, (video), [en línea], 19 de noviembre de 2014, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=LwPWSUEVqhg>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].
- En Atento Somos Telefonistas, *Mañana! El cambio en #Atento llegó!!!*, (video), [en línea], 20 de noviembre de 2014, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=54oeKKSpihM>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].
- Franciscohj's canal, *STRM denuncia: recuento Atento 2010*, 26 de octubre de 2011 (actualizado), Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=-7plkcMGQvE>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].
- Mike Sunderland, Philip Jennings UNI Global Union message, (archivo de video), [en línea], 13 de octubre de 2014, Dirección URL: <https://www.dropbox.com/s/cs4webwtjpei16/Philip%20Jennings%20UNI%20Global%20Union%20message.wmv?oref=e&n=38965453>, [consulta: 7 de diciembre de 2015].
- Sección 187, *Atento Elecciones 01-03.mov*, (video), [en línea], s/fecha, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=jSp0YksdQsQ>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

- Sección 187, *Atento Elecciones 03-03.mov*, (video), [en línea], s/fecha, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=OPFKWgDOLZw>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].
- SMERUDOSME, *SME Atento y Cycsa Tribunal Internacional d Libertad Sindical 29abr11.wmv*, (video), [en línea], 30 de abril de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=h9YFPBGvcoM>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].
- UNIGlobalunion, *Atento Mexico workers fight for a fair union election*, (video), [en línea], 23 de noviembre de 2011, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=qNrXZqfh3dq>, [consulta: 8 de diciembre de 2015].

## Fotografías

1. Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 29 de agosto de 2010, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].
2. Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 2012, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].
3. Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 7 de febrero de 2013, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].
4. Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 5 de marzo de 2013, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].
5. Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografía), 5 de marzo de 2013, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].
6. Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografías), 22 de julio de 2014, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].
7. Anónimo, (Fotógrafo), *sin título* (Fotografías), 21 de agosto de 2014, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].
8. Anónimo, (Fotógrafo), *En Atento, ¡Yo voto Telefonistas!* (Fotografía), 21 de noviembre de 2014, [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

9. Derecha: Anónimo, (Fotógrafo), 21 de noviembre de 2014, sin título (Fotografía), [en línea], Dirección URL: <http://www.oem.com.mx/elsoldemexico/notas/n3616441.htm>, [consulta: 18 de diciembre de 2015]. Izquierda: Anónimo, (Fotógrafo), s/fecha, sin título (Fotografía), [archivo personal], [consulta: 18 de diciembre de 2015].

## Índice de tablas

TABLA 1 TÁCTICAS SINDICALES QUE FORMAN PARTE DEL "MODELO DE ORGANIZACIÓN INTEGRAL" .....	13
TABLA 2 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO.....	18
TABLA 3 SUBTIPOS DE SINDICALISMO CORPORATIVO.....	66
TABLA 4 SUBTIPOS DE SINDICALISMO AUTONOMISTA.....	69
TABLA 5 MEMBRESÍA SINDICAL POR SECTOR DE INDUSTRIA EN LOS ESTADOS UNIDOS (1930-1997) .....	80
TABLA 6 AFILIADOS POR SINDICATO EN ESTADOS UNIDOS (AÑOS SELECCIONADOS).....	83
TABLA 7 COMPARATIVA ENTRE EL MODELO DE SERVICIOS Y EL MODELO DE ORGANIZACIÓN .....	90
TABLA 8 CAMBIOS EN LA DENSIDAD SINDICAL POR SECTOR EN LOS ESTADOS UNIDOS .....	100
TABLA 9 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE ORGANIZACIÓN INTERNA EN TRES LOCALES DE SEIU .....	102
TABLA 10 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL MODELO DE ORGANIZACIÓN EXTERNA EN TRES LOCALES DE SEIU.....	104
TABLA 11 CENTROS DE TRABAJO CONTEMPLADOS EN LA CAMPAÑA (2008) .....	120
TABLA 12 DISTRIBUCIÓN DE LOS ORGANIZADORES CLANDESTINOS (2009).....	124
TABLA 13 CIFRAS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (ENERO 2010).....	130
TABLA 14 RECLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO (ENERO 2010) .....	131
TABLA 15 ESTIMACIÓN DE VOTOS PRESENTADA POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (JUNIO 2010).....	134
TABLA 16 RECLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO (JUNIO 2010) .....	134
TABLA 17 TÁCTICAS SINDICALES UTILIZADAS POR EL STRM EN EL PRIMER PERIODO DE LA CAMPAÑA.....	139
TABLA 18 NIVELES DE PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO EN EL PRIMER PERIODO DE LA CAMPAÑA.....	143
TABLA 19 GRADO DE INTEGRACIÓN DE LAS TÁCTICAS SINDICALES EN EL PRIMER PERIODO DE LA CAMPAÑA .....	145
TABLA 20 ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES POR CENTRO DE TRABAJO (OCTUBRE 2010 - NOVIEMBRE 2011).....	150
TABLA 21 CIFRAS DE TRABAJADORES ORGANIZADOS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (NOVIEMBRE 2010) .....	151
TABLA 22 RECLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO (NOVIEMBRE DE 2010) .....	151
TABLA 23 TÁCTICAS SINDICALES UTILIZADAS POR EL STRM EN EL SEGUNDO PERIODO DE LA CAMPAÑA.....	160
TABLA 24 NIVELES DE PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO EN EL PRIMER Y SEGUNDO PERIODO DE LA CAMPAÑA. ....	164
TABLA 25 GRADO DE INTEGRACIÓN DE LAS TÁCTICAS SINDICALES EN EL PRIMER Y SEGUNDO PERIODO DE LA CAMPAÑA .....	166

TABLA 26 ACUERDOS TOMADOS A PARTIR DE LA PROPUESTA DE DAVID ALVARADO Y SU EVALUACIÓN AL FINALIZAR EL MES DE JULIO (2012).....	169
TABLA 27 RESULTADOS DE LA CAMPAÑA DE TIERRA (ORGANIZACIÓN EN LOS CENTROS DE TRABAJO Y PRESIÓN INTERNA).....	170
TABLA 28 CAMPAÑA DE AIRE (PRESIÓN EXTERNA CON EL INVOLUCRAMIENTO DE LA COMUNIDAD Y DE MANERA COORDINADA CON LA PRESIÓN INTERNA).....	171
TABLA 29 TAREAS DEL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (2012) .....	174
TABLA 30 ESCALA PARA LA EVALUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA CONSTRUCCIÓN DEL SINDICATO (2012) .....	176
TABLA 31 EQUIVALENCIAS ENTRE LA CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO Y LA ESCALA DE EVALUACIÓN DEL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN EN EL 2012 .....	176
TABLA 32 LÍDERES INTERNOS Y COMITÉ DE LÍDERES INTERNOS .....	181
TABLA 33 ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES POR CENTRO DE TRABAJO (2012) .....	182
TABLA 34 ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES POR CENTRO DE TRABAJO (SEPTIEMBRE 2012) .....	192
TABLA 35 CIFRAS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (ENERO 2013) .....	195
TABLA 36 CIFRAS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (1 DE ABRIL DE 2013) .....	205
TABLA 37 CIFRAS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (1 DE JULIO DE 2013) .....	212
TABLA 38 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (JULIO-DICIEMBRE 2013) .....	213
TABLA 39 CIFRAS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (7 DE OCTUBRE DE 2013) .....	218
TABLA 40 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO TRAS LA ACCIÓN 1 – ENVÍO DE TARJETAS POSTALES (2013) .....	226
TABLA 41 ACCIÓN 2 – SONDEO TELEFONISTA (2013).....	229
TABLA 42 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO TRAS LA ACCIÓN 2 – SONDEO TELEFONISTA .....	232
TABLA 43 ACCIÓN 3 – PLIEGO DE PETICIONES .....	234
TABLA 44 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO TRAS LA ACCIÓN 3 – PLIEGO DE PETICIONES .....	238
TABLA 45 CIFRAS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (22 DE ENERO DE 2014).....	240
TABLA 46 CIFRAS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN (4 DE ABRIL DE 2014) .....	242
TABLA 47 TÁCTICAS SINDICALES UTILIZADAS POR EL STRM EN LA PRIMERA ETAPA DEL TERCER PERIODO DE LA CAMPAÑA .....	244
TABLA 48 NIVELES DE PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO DURANTE EN EL PRIMER, SEGUNDO Y TERCER PERIODO (PRIMERA ETAPA) DE LA CAMPAÑA .....	249
TABLA 49 GRADO DE INTEGRACIÓN DE LAS TÁCTICAS SINDICALES EN EL PRIMER, SEGUNDO Y TERCER PERIODO (PRIMERA ETAPA) DE LA CAMPAÑA.....	252
TABLA 50 RESULTADOS DEL PROCESO DE DEPURACIÓN JUNIO DE 2014.....	255
TABLA 51 CIFRAS PRESENTADAS POR EL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN 7 DE JULIO DE 2014.....	255
TABLA 52 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	257
TABLA 53 TAREAS Y RESPONSABILIDADES .....	259
TABLA 54 SIMULACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE ORGANIZACIÓN .....	265

TABLA 55 DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES (2014) .....	267
TABLA 56 ACCIÓN 1 MOVIMIENTO EN DEFENSA DEL SALARIO .....	268
TABLA 57 FORMATO REPORTE DE VISITAS DOMICILIARIAS (2014).....	272
TABLA 58 TABLA DE CENTRO DE TRABAJO (2014) .....	273
TABLA 59 ASIGNACIÓN DE RESPONSABLES POR CENTRO DE TRABAJO (2014) .....	274
TABLA 60 ACCIÓN 1 MOVIMIENTO EN DEFENSA DEL SALARIO ACTUALIZADO CON APORTACIONES DE LOS LÍDERES INTERNOS (2014) .....	278
TABLA 61 REDES DE COMUNICACIÓN Y MOVILIZACIÓN AL 6 DE JULIO DE 2014 .....	283
TABLA 62 REDES DE COMUNICACIÓN Y MOVILIZACIÓN AL 27 DE JULIO DE 2014 .....	283
TABLA 63 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO AL 7 DE JULIO DE 2014 .....	284
TABLA 64 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO AL 27 DE JULIO DE 2014 .....	285
TABLA 65 RESULTADOS DE VISITAS Y CITAS DEL 7 AL 27 DE JULIO DE 2014 .....	286
TABLA 66 REDES DE TRABAJADORES POR ORGANIZADOR AL 7 DE JULIO DE 2014 (1 LÍDER = A UNA RED) .....	288
TABLA 67 REDES DE TRABAJADORES POR ORGANIZADOR AL 27 DE JULIO DE 2014 (1 LÍDER = A UNA RED) .....	288
TABLA 68 EFECTIVIDAD DE LAS CONVERSACIONES (CITAS Y VISITAS EXITOSAS) CON RELACIÓN AL NÚMERO DE TRABAJADORES EN REDES DEL 7 AL 27 DE JULIO DE 2014 (1 LÍDER = 1 RED) .....	290
TABLA 69 ACCIÓN 2 – MOVIMIENTO POR UN REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO (2014) .....	292
TABLA 70 REDES DE COMUNICACIÓN Y MOVILIZACIÓN AL 30 DE AGOSTO DE 2014 .....	299
TABLA 71 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO AL 30 DE AGOSTO DE 2014 .....	300
TABLA 72 RESULTADOS DE VISITAS Y CITAS DEL 27 DE JULIO AL 30 DE AGOSTO DE 2014 .....	301
TABLA 73 REDES DE TRABAJADORES POR ORGANIZADOR AL 30 DE AGOSTO DE 2014 (1 LÍDER = A UNA RED).....	302
TABLA 74 EFECTIVIDAD DE LAS CONVERSACIONES (CITAS Y VISITAS EXITOSAS) CON RELACIÓN AL NÚMERO DE TRABAJADORES EN REDES DEL 17 DE JULIO AL 30 DE AGOSTO DE 2014 (1 LÍDER = 1 RED) .....	304
TABLA 75 MOVIMIENTO POR LA INTEGRACIÓN DE LAS COMISIONES MIXTAS (ACCIÓN SUSPENDIDA - 2014).....	305
TABLA 76 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2014 .....	311
TABLA 77 NÚMERO DE TRABAJADORES VISITABLES, POR VISITAR Y VOLANTEOS POR CADA ORGANIZADOR (30 DE SEPTIEMBRE DE 2014) .....	312
TABLA 78 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OCTUBRE 2014).....	314
TABLA 79 CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO AL 26 DE OCTUBRE DE 2014.....	326
TABLA 80 REDES DE COMUNICACIÓN Y MOVILIZACIÓN AL 26 DE OCTUBRE 2014 .....	327
TABLA 81 TÁCTICAS SINDICALES UTILIZADAS POR EL STRM EN LA SEGUNDA ETAPA DEL TERCER PERIODO DE LA CAMPAÑA.....	341
TABLA 82 NIVELES DE PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO DURANTE EN EL PRIMER, SEGUNDO Y TERCER PERIODO (PRIMERA ETAPA) DE LA CAMPAÑA .....	346
TABLA 83 RESULTADOS DEL CONTEO DE VOTOS.....	351
TABLA 84 RESULTADOS DEL CONTEO DE VOTOS Y REDES DE TRABAJADORES .....	351

TABLA 85 GRADO DE INTEGRACIÓN DE LAS TÁCTICAS SINDICALES EN EL PRIMER, SEGUNDO Y TERCER PERIODO (PRIMERA ETAPA) DE LA CAMPAÑA.....	353
TABLA 86 NIVELES DE PARTICIPACIÓN ELECTORAL .....	356

## Índice de esquemas

ESQUEMA 1 DE LA TEORÍA A LA SELECCIÓN DEL CASO.....	12
ESQUEMA 2 TRABAJADORES SINDICALIZADOS Y TRABAJADORES ORGANIZADOS .....	19
ESQUEMA 3 GRADOS DE INTEGRACIÓN DE LAS TÁCTICAS SINDICALES.....	21
ESQUEMA 4 SISTEMA DE RELACIONES INDUSTRIALES.....	26
ESQUEMA 5 MARCO CONCEPTUAL PARA EL ESTUDIO DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.....	33
ESQUEMA 6 EL SISTEMA DE RELACIONES INDUSTRIALES Y SU CONTEXTO (1930 – 1980) .....	57
ESQUEMA 7 EL SISTEMA DE RELACIONES INDUSTRIALES Y SU CONTEXTO (1980 - 2015).....	58
ESQUEMA 8 TIPOLOGÍA DEL SINDICALISMO MEXICANO.....	65
ESQUEMA 9 LAS CAMPAÑAS INTEGRALES .....	110
ESQUEMA 10 EL PROCESO DE ORGANIZACIÓN .....	111
ESQUEMA 11 PROCESO DE ORGANIZACIÓN.....	112
ESQUEMA 12 MOVILIZACIÓN DE LA OPINIÓN PÚBLICA .....	112
ESQUEMA 13 OBJETIVOS DE REFERENCIA .....	114
ESQUEMA 14 NIVEL DE PARTICIPACIÓN / INTENSIDAD Y CARÁCTER PÚBLICO DE LAS ACCIONES .....	115
ESQUEMA 15 LA PECERA .....	121
ESQUEMA 16 LOS CUATRO PASOS DE LA CONVERSACIÓN.....	178
ESQUEMA 17 EJEMPLO DE ARBOLITO .....	225
ESQUEMA 18 PLAN DE CAMPAÑA.....	258
ESQUEMA 19 EXPECTATIVAS DE ORGANIZACIÓN .....	263
ESQUEMA 20 RESULTADOS MENSUALES .....	264
ESQUEMA 21 PRIMER RUTA DE ACCIONES (JUNIO 2014) .....	266
ESQUEMA 22 VINCULACIÓN DE LA ACCIÓN 1 (2014) CON LAS ACCIONES DE 2013.....	270
ESQUEMA 23 FORMATO ARBOLITOS .....	271
ESQUEMA 24 INFOGRAFÍA “TÁCTICAS PARA INCREMENTAR Y ASEGURAR LOS VOTOS A FAVOR DEL STRM” (6 DE OCTUBRE DE 2014).....	315
ESQUEMA 25 INFOGRAFÍA “TÁCTICAS PARA INCREMENTAR Y ASEGURAR LOS VOTOS A FAVOR DEL STRM” (SEMANA FINAL DE OCTUBRE 2014) .....	325

## Índice de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 HOJA DE AFILIACIÓN 2012 .....	183
ILUSTRACIÓN 2 STICKER #YOSOY21 .....	185
ILUSTRACIÓN 3 ¿QUIÉNES SOMOS LOS 21? .....	186
ILUSTRACIÓN 4 MATERIALES DE DIFUSIÓN (AGOSTO 2012) .....	189
ILUSTRACIÓN 5 FOLLETOS UTILIZADOS EN PROTESTAS PÚBLICAS DURANTE EVENTOS DE ATENTO Y EN SUCURSALES DE SUS PRINCIPALES CLIENTES (2012) .....	193
ILUSTRACIÓN 6 FOLLETOS UTILIZADOS EN LA JORNADA “SALVEMOS ATENTO” (2012) .....	194
ILUSTRACIÓN 7 FOLLETO UTILIZADO EN LA PROTESTA DE PLAZA INN (2013) .....	197
ILUSTRACIÓN 8 CARTEL DIRIGIDO A MIGUEL MATEY PREVIO AL 4º GLOBAL CONTACT FORUM .....	199
ILUSTRACIÓN 9 FOLLETO GLOBAL CONTACT FORUM (2013) .....	201
ILUSTRACIÓN 10 MANTAS UTILIZADAS POR LOS TRABAJADORES DE ATENTO EL PRIMERO DE MAYO DE 2013 .....	207
ILUSTRACIÓN 11 TARJETA POSTAL (2013) .....	222
ILUSTRACIÓN 12 SONDEO TELEFONISTA (PORTADA Y CONTRAPORTADA) (2013) .....	228
ILUSTRACIÓN 13 FOLLETOS “EL BUEN FIN DE LOS ABUSOS EN ATENTO” .....	230
ILUSTRACIÓN 14 PLIEGO DE PETICIONES (2013) .....	237
ILUSTRACIÓN 15 AFILIACIÓN 2014 .....	243
ILUSTRACIÓN 16 CON NUESTROS DERECHOS NO SE JUEGA (EXTRACTO, 2014) .....	276
ILUSTRACIÓN 17 STICKERS MOVIMIENTO EN DEFENSA DEL SALARIO .....	279
ILUSTRACIÓN 18 CUADERNILLO ACCIÓN “PLIEGO DE PETICIONES” 2014 (EXTRACTO) .....	294
ILUSTRACIÓN 19 STICKERS “MOVIMIENTO POR UN REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO” .....	296
ILUSTRACIÓN 20 FOLLETO “VOTA SINDICATO DE TELEFONISTAS” .....	313
ILUSTRACIÓN 21 HOJA DE DATOS .....	313
ILUSTRACIÓN 22 FOLLETOS INFORMATIVOS “PETICIONES RUMBO AL RECUENTO” (OCTUBRE 2014) .....	316
ILUSTRACIÓN 23 COMUNICADO SOBRE LA FECHA DE LAS ELECCIONES .....	320
ILUSTRACIÓN 24 ACCIÓN 3 MOVIMIENTO POR UNA ELECCIÓN LIMPIA, SEGURA Y EN PAZ (ACCIÓN FINAL - 2014) .....	321
ILUSTRACIÓN 25 STICKERS “DÍA DE ACCIÓN POR UNA ELECCIÓN LIMPIA, SEGURA Y EN PAZ” (6 DE NOVIEMBRE DE 2014) .....	328
ILUSTRACIÓN 26 FOLLETO CONTRA CAMPAÑA ANTISINDICAL .....	331

## Índice de gráficas

GRÁFICA 1 TRABAJADORES SINDICALIZADOS COMO PORCENTAJE DE LA FUERZA DE TRABAJO NO AGRARIA EN LOS ESTADOS UNIDOS (1930-1998).....	81
GRÁFICA 2 CRECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES ENERO – JULIO 2010 .....	143
GRÁFICA 3 CAMBIOS EN LA CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO ENERO - JUNIO 2010.....	144
GRÁFICA 4 CRECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES ENERO – NOVIEMBRE 2010 .....	165
GRÁFICA 5 CAMBIOS EN LA CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO ENERO - JUNIO 2010.....	165
GRÁFICA 6 CRECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES ENERO 2010 - ABRIL 2014 .....	250
GRÁFICA 7 CAMBIOS EN LA CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO ENERO 2010 – ABRIL 2014 .....	251
GRÁFICA 8 CRECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES ENERO 2010 – OCTUBRE 2014 .....	348
GRÁFICA 9 CRECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES TRAS LAS PRUEBAS Y EVALUACIONES.....	348
GRÁFICA 10 CAMBIOS EN LA CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO ENERO 2010 – OCTUBRE 2014 .....	349
GRÁFICA 11 CAMBIOS EN LA CLASIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO TRAS LAS PRUEBAS Y EVALUACIONES.....	350

## Índice de fotografías

FOTOGRAFÍA 1 BLOQUEO DE AVENIDA CHAPULTEPEC (29 DE AGOSTO DE 2012).....	190
FOTOGRAFÍA 2 ACTIVIDAD DE DIFUSIÓN EN CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES MOVISTAR (2012) .....	194
FOTOGRAFÍA 3 PROTESTA EN ATENTO PLAZA INN (7 DE FEBRERO 2013) .....	198
FOTOGRAFÍA 4 PROTESTA VESPERTINA GLOBAL CONTACT FORUM (5 DE MARZO DE 2013) .....	203
FOTOGRAFÍA 5 INSTALACIÓN DEL CAMPAMENTO DE PROTESTA, ANUNCIO DEL DIÁLOGO Y RETIRADA (5 DE MARZO DE 2013)....	204
FOTOGRAFÍA 6 ENTREGA DE CARTAS EN SEDES DE CLIENTES DE ATENTO .....	281
FOTOGRAFÍA 7 PROTESTA PÚBLICA BBVA BANCOMER 2014.....	297
FOTOGRAFÍA 8 EN ATENTO ¡YO VOTO TELEFONISTAS! .....	334
FOTOGRAFÍA 9 URNA “MODELO” Y URNA UTILIZADA DURANTE EL RECUENTO SINDICAL.....	336

## Anexo (documentos incluidos en CD-ROM, por orden de aparición en la investigación)

1. S/autor, *La Pecera. Ideas para la construcción de una estructura de poder a favor de los trabajadores*, 11 de junio de 2002, 22 p.
2. S/autor, *La campaña antisindical*, 15 de julio de 2008, 12 p.

3. Subsecretaría del Trabajo, Dirección General del Registro de Asociaciones, *Toma de nota*, 27 de agosto de 2009, 1 p.
4. S/autor, *Contrato colectivo de trabajo de Atento Servicios 2009*, 28 de febrero de 2009, 9 p.
5. S/autor, *Taller de organización. STRM Sección 187-Centro de Solidaridad*, 22 de enero de 2010, 5 p.
6. S/autor, *Diagnóstico de cada centro de trabajo (Ciudad de México – Pachuca)*, 22 de enero de 2010, 81 p.
7. S/autor, *Reunión miércoles 17 de febrero de 2010. Orden del día y reportes*, 17 de febrero de 2010, 30 p.
8. S/autor, *Simulacro del recuento de la Sección 187 Atento-STRM*, 1 de junio de 2010, 21 p.
9. Oficina Internacional del Trabajo, Consejo de Administración, *Sección Institucional, Informes del Comité de Libertad Sindical, 368º Informe del Comité de Libertad Sindical*, Ginebra, 21 de junio de 2013, 291 p.
10. Sergio Saborio Brenes, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, San José, Costa Rica, 29 de junio de 2010, 2 p.
11. Sergio Saborio Brenes, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, San José, Costa Rica, 29 de junio de 2010, 2 p.
12. Phillip Jennings, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p.
13. Phillip Jennings, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p.
14. Phillip Jennings, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p.
15. Víctor Báez Mosqueira, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Sao Paulo, 28 de junio de 2010, 2 p.
16. Dave Coles, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Ottawa, 28 de junio de 2010, 2 p.
17. Dave Coles, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Ottawa, 28 de junio de 2010, 2 p.
18. Larry Cohen, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Washington D.C., 25 de junio de 2010, 2 p.
19. Larry Cohen, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Washington D.C., 25 de junio de 2010, 2 p.
20. Larry Cohen, *Carta a César Alierta*, Washington D.C., 29 de junio de 2010, 2 p.
21. S/autor, *Reporte sobre el desarrollo del recuento sindical de los trabajadores de la empresa Atento efectuado el viernes 2 de julio de 2010*, 7 de julio de 2010, 4 p.
22. S/autor, *Valoración de las actividades realizadas en el recuento*, s/fecha, 5 p.
23. S/autor, *Análisis FODA sobre la situación de la Sección 187-STRM después del recuento*, 22 de julio de 2010, 2 p.
24. S/autor, *Taller: organizando trabajadores en Telefónica, América Móvil y Telmex Internacional en las Américas*, s/fecha, 3 p.
25. S/autor, *Planificación estratégica de la campaña de Atento – México. Agosto – Diciembre 2010*, 30 de julio de 2010, 12 p.
26. S/a, *Reporte de la sección 187 Atento-STRM. Actividades realizadas durante el periodo de Julio a Octubre, 25 de octubre de 2010*, 4 p.
27. S/autor, *Información de los centros de Atento correspondiente al mes de noviembre de 2010*, 3 de noviembre de 2010, 25 p.
28. S/autor, *Planificación estratégica de la campaña de Atento-México. Noviembre de 2010-Enero de 2011*, 27 de noviembre de 2010, 9 p. (parte 1)

29. S/autor, *Planificación estratégica de la campaña de Atento-México. Noviembre de 2010-Enero de 2011*, 27 de noviembre de 2010, 9 p. (parte 2)
30. S/autor, *Propuesta de calendario de actividades. (De acuerdo con los planes de trabajo de cada centro)*, s/fecha, 2 p.
31. S/autor, *El proceso de organización sindical de los trabajadores de Atento*, 30 de marzo de 2012, 14 p.
32. S/autor, *Ficha de datos para la actualización de casos ante el Tribunal Internacional*, s/fecha, 4 p.
33. S/autor, *Reglas electorales y de conducta*, s/fecha, 2 p.
34. S/autor, *Queja por violaciones a los Derechos Humanos por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal*, 10 de enero de 2011, 23 p.
35. S/autor, *Queja de los trabajadores de Atento presentada ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos*, México, 17 de octubre de 2011, 3 p.
36. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, *Queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva*, 13 de diciembre de 2011, 29 p.
37. S/autor, *Reporte del Equipo de Observación del Voto para Determinar los Derechos de Negociación en Atento Servicios, México.*, s/fecha, 11 p.
38. Marcus Courtney, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, Suiza, 1 de noviembre de 2011, 2 p.
39. Marcus Courtney, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, Suiza, 8 de noviembre de 2011, 2 p.
40. S/autor, *Campaña de sindicalización de Atento. Hoja de evaluación y resultados del periodo de prueba de julio*, s/fecha, 4 p.
41. S/autor, *Propuesta de acuerdo interno del equipo de organización de la sección 187*, s/fecha, 1 p.
42. S/autor, *Los cuatro pasos de la conversación. La comunicación cara a cara*, s/fecha, p. 2.
43. S/autor, *El Comité de Organización Interno*, s/fecha, 2 p.
44. S/autor, *Reporte de la campaña de tierra de Atento*, 3 de septiembre de 2012, 1 p.
45. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Juan Antonio Abellán, Presidente Ejecutivo Movistar México*, México, 7 de agosto de 2012, 1 p.
46. Juan Antonio Abellán, *Carta a Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM y Presidente Mundial de UNI ICTS*, México, 10 de agosto de 2012, 1 p.
47. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Ignacio Deschamps González, Director General y Presidente del Consejo Grupo Financiero BBVA Bancomer*, México, 7 de agosto de 2012, 1 p.
48. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Miguel Matey, Director General Atento México*, México, 7 de agosto de 2012, 2 p.
49. S/autor, *Comunicado CAT Bancomer*, 27 de agosto de 2012, 1 p.
50. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Sección 187 – Atento, *Reporte de avances y trabajo en el equipo de organización durante enero del 2013*, 1 p.
51. S/autor, *Carta a la gerencia de BBVA Bancomer*, 9 de enero de 2013, 2 p.

52. S/autor, *Carta a Carlos Navarrete Ruiz, Secretario de Trabajo y Fomento al empleo*, 14 de enero de 2013, 2 p.
53. S/autor, *Objetivo de la campaña*, s/fecha, 3 p.
54. S/autor, *Carta a locatarios de Plaza Inn*, 5 de febrero de 2013, 1 p.
55. S/autor, *Trabajadores de Atento México luchan por un empleo estable*, 19 de febrero de 2013, 2 p.
56. Elizabeth Calvillo Reynoso, Sonia Sánchez Tapia, *Carta a su Excelencia Dr. Manuel Alabart Fernández-Cavada*, 22 de febrero de 2013, 2 p.
57. Silvia Monzón Zavala, Víctor Hugo Rangel Robles, *Carta a su Excelencia Sr. Anthony Wayne, Embajador de los Estados Unidos de América*, 22 de febrero de 2013, 2 p.
58. S/autor, *Organizador líder. Perfil de puesto*, s/fecha, 2 p.
59. S/autor, *Campaña Integral de Presión. Global Contact Forum*, s/fecha, 3 p.
60. Santiago Rafael Cruz, *Carta a Juan Antonio Olivares Verdejo*, 6 de marzo de 2013, 1 p.
61. Elizabeth Calvillo Reynoso, *Queja de trabajadores de Atento para Inspección*, 7 de mayo de 2013, 4 p.
62. S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 1, Mayo 2013, 2 p.
63. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 1 de abril de 2013, 1 p.
64. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 15 de abril de 2013, 1 p.
65. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 22 de abril de 2013, 1 p.
66. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 30 de abril de 2013, 2 p.
67. S/autor, *Forma de evaluación de líder*, s/fecha, 1 p.
68. S/autor, *Carta tregua a Miguel Matey Marañón, Director Regional Atento Américas Norte*, 6 de junio de 2013, 1 p.
69. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 10 de junio de 2013, 1 p.
70. S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 2, Junio 2013, 4 p.
71. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 1 de julio de 2013, 1 p.
72. S/autor, *Etapas finales de la campaña en Atento. Estrategia a seguir entre julio y diciembre de 2013*, s/fecha, 5 p.
73. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 5 de agosto de 2013, 1 p.
74. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 29 de julio de 2013, 1 p.
75. S/autor, *Acción de presión del CC Sevilla*, agosto 2013, 2 p.
76. S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 3, septiembre de 2013, 4 p.
77. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 30 de septiembre de 2013, 1 p.
78. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 7 de octubre de 2013, 1 p.
79. S/autor, *Reorganización operativa del equipo*, s/fecha, 6 p.
80. S/autor, *Call Centers en el DF: Abuso e indiferencia gubernamental*, s/fecha, 8 p.
81. S/autor, *Luchemos por el empleo decente para jóvenes trabajadores de call centers*, s/fecha, 3 p.

82. S/autor, *Plan operativo recuento 2013*, s/fecha, 9 p.
83. S/autor, *Acción 1 – Envío de tarjetas postales*, S/fecha, 5 p.
84. S/autor, *Carta para aliados*, s/fecha, 2 p.
85. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Guy Rider, Director General de la Organización Internacional del Trabajo*, 24 de octubre de 2013, 2 p.
86. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 11 de noviembre de 2013, 2 p.
87. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 4 de noviembre de 2013, 1 p.
88. S/autor, *Sondeo Telefonista*, s/fecha, 2 p.
89. S/autor, *Acción 2 – Sondeo Telefonista*, S/fecha, 5 p.
90. Elizabeth Calvillo, Eduardo Vargas, *Carta a Guy Ryder, Director General de la Organización Internacional del Trabajo*, México, 15 de noviembre de 2013, 1 p.
91. David Alvarado, *Reporte de la campaña de Atento*, 16 de diciembre de 2013, 4 p.
92. Elizabeth Calvillo, Eduardo Vargas, *Carta a Margarita Darlene Rojas Olvera, Presidenta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.*, 26 de diciembre de 2013, 1 p.
93. S/autor, *Pliogo de Peticiones*, 20 de diciembre de 2013, 1 p.
94. S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187 Atento*, 22 de enero de 2014, 1 p.
95. S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187 Atento*, 27 de enero de 2014, 1 p.
96. S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187-Atento*, 3 de marzo de 2014, p. 1.
97. S/autor, *Reporte de avances*, 4 de abril de 2014, 1 p.
98. S/autor, *Reporte de campaña al 30 de junio de 2014*, 4 p.
99. S/autor, *Reporte de campaña al 7 de julio de 2014*, 5 p.
100. S/autor, *Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014*, s/fecha, 20 p.
101. S/autor, *Responsabilidades semanales Julio 2014*, s/fecha, 6 p.
102. S/autor, *Programa de verano sindical 2014*, s/fecha, 1 p.
103. S/autor, *Con nuestros derechos no se juega*, s/fecha, 16 p.
104. Eduardo Vargas Escobar, *Denuncia de hechos*, 10 de julio de 2014, 3 p.
105. S/autor, *Láminas para reunión con líderes internos*, s/fecha, 6 p.
106. S/autor, *Reporte de Campaña al 21 de julio de 2014*, 5 p.
107. S/autor, *Cartas a clientes de Atento*, 8 p.
108. Elizabeth Calvillo, *Semana 1*, 6 de julio de 2014, 1 p.
109. Elizabeth Calvillo, *Semana 4*, 27 de julio de 2014, 1 p.
110. S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 7 de julio de 2014*, 1 p.
111. S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 27 de julio de 2014*, 1 p.
112. S/autor, *Reporte de campaña al 28 de julio de 2014*, 5 p.
113. S/autor, *Acción 2 Movimiento en defensa del derecho humano Agosto 2014*, S/fecha, 2 p.

114. S/autor, *Acciones Jueves 28 de Agosto de 2014*, 1 p.
115. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Sección 187 Atento, *Presión Agosto (Plan integral de campaña de presión)*, s/fecha, 6 p.
116. S/autor, *Material Acción Derecho Humano 2*, s/fecha, 12 p.
117. S/autor, *Ejercicio campaña antisindical*, s/fecha, 6 p.
118. S/autor, *Reporte de campaña al 1 de septiembre de 2014*, p. 4.
119. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Vicente Rodero Rodero*, 28 de agosto de 2014. 2 p.
120. S/autor, *Cartas a blancos secundarios*, 28 de agosto de 2014, 6 p.
121. Elizabeth Calvillo, *Semana 4, 30 de agosto de 2014*, 1 p.
122. S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 30 de agosto de 2014*, 1 p.
123. Elizabeth Calvillo, *Primer semana*, 10 de agosto de 2014, 1 p.
124. Elizabeth Calvillo, *2Agosto, 17 de agosto de 2014*, 1 p.
125. Elizabeth Calvillo, *3Agosto, 23 de agosto de 2014*, 1 p.
126. S/autor, *Acción 3 2014*, s/fecha, 9 p.
127. S/autor, *Reporte de campaña al 28 de septiembre de 2014*, 4 p.
128. S/autor, *Tareas a realizar por el equipo de organización para fortalecer las redes de acción y participación interna*, s/fecha, 3 p.
129. S/autor, *Actividades voluntarios*, s/fecha, 2 p.
130. S/autor, *Verano sindical tareas*, s/fecha, 2 p.
131. S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 28 de septiembre de 2014*, 1 p.
132. Elizabeth Calvillo, *Septiembre 30 Árboles Resumen*, 1 p.
133. Eduardo Vargas Escobar, *Reglas para los volanteos en los centros de trabajo*, 5 de octubre de 2014, 2 p.
134. S/autor, *Estrategia para ganar el recuento*, s/fecha, 7 p.
135. Larry Cohen, *Carta al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, 1 de octubre de 2014, 1 p.
136. Adriana Rosenzbaig, Álvaro Morales, *Carta al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, 3 de octubre de 2014, 1 p.
137. Alfredo Mesa Navarro, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 8 de octubre de 2014, 1 p.
138. Ramona Pineros López, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 8 de octubre de 2014, 1 p.
139. Phillip Jennings, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 15 de octubre de 2014, 1 p.
140. Adriana Rosenzbaig, Álvaro Morales, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 9 de octubre de 2014, 2 p.
141. Larry Cohen, *Carta Miguel Ángel Mancera*, 9 de octubre de 2014, 2 p.
142. Phillip Jennings, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 14 de octubre de 2014, 1 p.
143. Richard L. Trumka, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 10 de octubre de 2014, 1 p.
144. Jerry Dias, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 8 de noviembre de 2014, 1 p.
145. S/autor, *Reporte de campaña al 19 de octubre de 2014*, 3 p.

146. S/autor, *Día de acción por una elección limpia, segura y en paz*, 6 de noviembre de 2014, 5 p.
147. Elizabeth Calvillo, *Listado de actividades a realizar por equipo de Inspección de Trabajo de la Dirección del Trabajo y Fomento al Empleo*, s/fecha, p. 2.
148. S/autor, *Ruta Crítica Recuento 2014*, s/fecha, 6 p.
149. S/autor, *Orden del día, 3 de noviembre de 2014*, 2 p.
150. S/autor, *Reporte de campaña al 2 de noviembre de 2014*, 3 p.
151. Elizabeth Calvillo, *Semana 3, 19 de octubre de 2014*, 1 p.
152. Victor Enrique Fabela, *Responsabilidades del CEN para el recuento en atento el viernes 11 de noviembre de 2014*, 3 p.
153. Elizabeth Calvillo, *Manual de Observación*, s/fecha, 6 p.
154. S/autor, *Agenda para el sábado 15 de noviembre*, 1 p.
155. Elizabeth Calvillo, *Testimonios*, 19 de noviembre de 2014, 5 p.
156. Secretaria General de Asuntos Colectivos, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, *Resolución del incidente de objeciones (páginas seleccionadas)*, México, D.F., 7 de noviembre de 2014, 9 p.
157. S/autor, *Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014*, s/fecha, 9 p.
158. S/autor, *Flujos de entrada a los centros de trabajo*, s/fecha, 1 p.
159. S/autor, *Resultados de la votación según el conteo*, s/fecha, 1 p.
160. Victor Enrique Fabela, *Balance del recuento en Atento*, s/fecha, 3 p.
161. Nadia de Jesús Pacheco; Carlos Cruz Ortega, et. al., *Carta de separación del STRM*, México D.F., 6 de agosto de 2015, 3 p.



# *La Pecera*

Ideas para la construcción de  
una estructura de poder a favor  
de los trabajadores.



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



# Consideraciones sobre los procesos de organización.

- ◆ La organización sindical es el instrumento de la clase trabajadora para equilibrar el poder frente al capital.
- ◆ Antes de un proceso de organización, el balance de poderes es casi totalmente a favor del capital.
- ◆ La organización es un gran reto, debe crearse progresivamente, en forma responsable y sistemática, tomando conciencia que debe ser un proceso “paso por paso”.
- ◆ El fin de un proceso de organización es que colectivamente los trabajadores sean capaces de pactar con el capital, sus condiciones de trabajo... O como también se dice: Negociar la Tasa de Explotación y reducirla.



# El poder del capital

- ◆ Mayores recursos económicos.
- ◆ Mayor capacidad de incidir en el gobierno y en la institucionalidad laboral.
- ◆ Dominio del terreno productivo.
- ◆ Relativo control sobre los trabajadores.
- ◆ Experiencia en cuanto a campañas anti-sindicales.
- ◆ Entorno global que le favorece sus operaciones y su movilidad.

# El Poder de los trabajadores

- ◆ Esta disperso y es vulnerable dada la necesidad de reproducción de la familia trabajadora.
- ◆ Es mayoritario y si se organiza será masivo.
- ◆ Menos recursos disponibles
- ◆ Menos incidencia en los organismos de gobierno.
- ◆ A veces las leyes protegen, pero hace falta presión para que se cumplan.
- ◆ Necesita un proceso de acumulación progresivo “*paso por paso*” que es la organización.



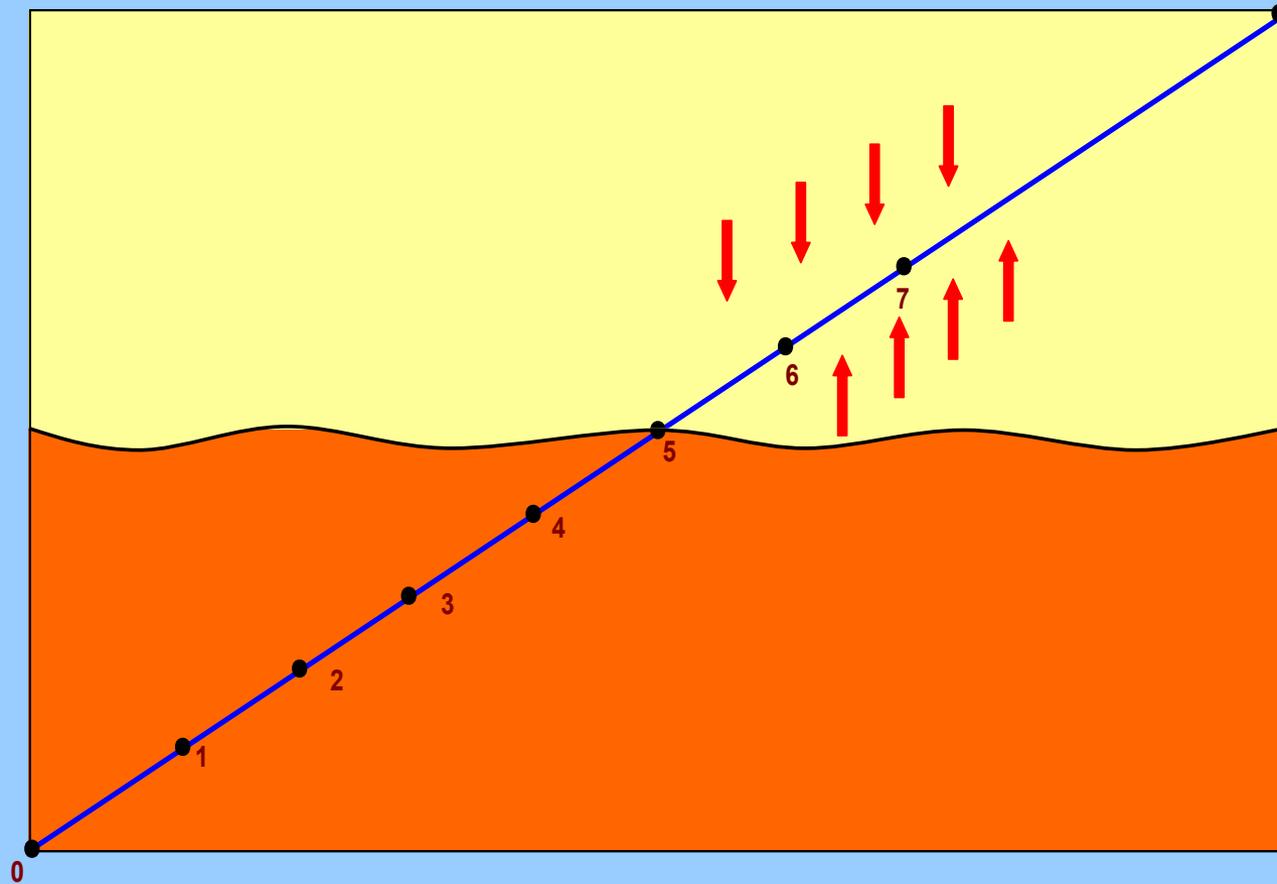


# Un Plan Realista

- ◆ Lo único que tienen los organizadores para ofrecer a los trabajadores y trabajadoras es un *Plan Realista* para cambiar las cosas!
- ◆ Un *Plan Realista* no oculta el poder de la empresa, las evalúa en su justa dimensión.
- ◆ Un *Plan Realista* no oculta nuestras dificultades, propone una alternativa para superarlas.
- ◆ Un *Plan Realista* traza un camino posible hacia el mejoramiento de las condiciones de vida de los trabajadores de mediano y largo plazo.
- ◆ La experiencia nos ha enseñado que los trabajadores desean ver un *Plan Realista* para incorporarse a la lucha.

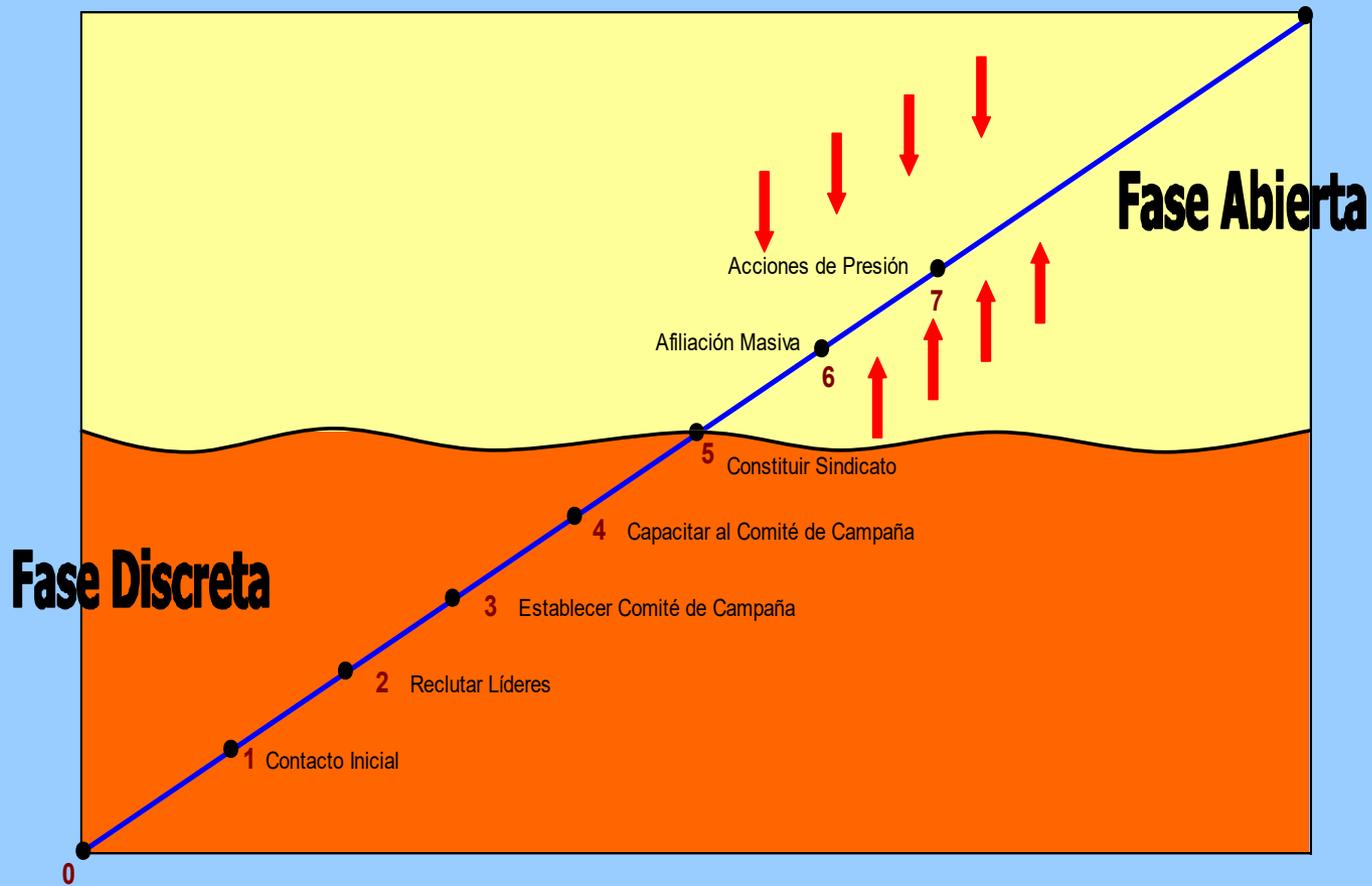


# PROCESO DE ORGANIZACIÓN



# PROCESO DE ORGANIZACIÓN: "LA PECERA"

Objetivo: Negociación Colectiva





# Contacto Inicial

## Objetivos:

- 1. Ganar la confianza.**
- 2. Analizar a la persona.**
- 3. Identificar su actitud o disposición sobre las condiciones de trabajo.**
- 4. Obtener información.**
- 5. Conseguir una oportunidad de hablar en un lugar más seguro.**
- 6. Mantener la discreción.**

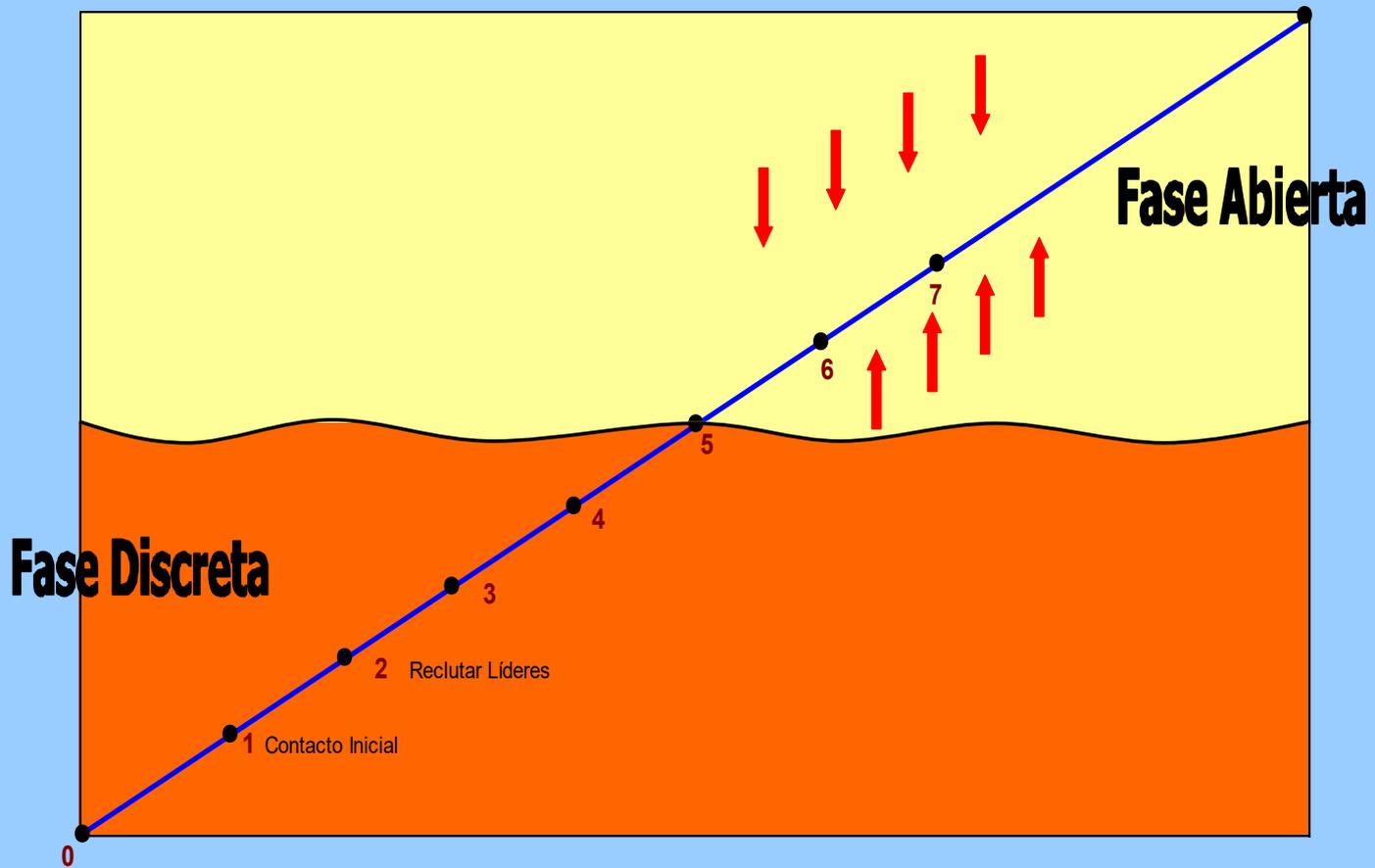


## Procedimiento:

- 1. Establecer confianza.**
- 2. Investigar y evaluar la actitud sobre las condiciones de trabajo.**
- 3. Dar un mensaje claro.**
- 4. Hacer cita para volver a hablar y reunirse en un lugar seguro.**

# PROCESO DE ORGANIZACIÓN: "LA PECERA"

Objetivo: Negociación Colectiva





# Reclutar Líderes

## Objetivos:

- 1. Obtener información**
- 2. Conocer mejor a la persona y conocer mejor las condiciones**
- 3. Ganar la confianza del trabajador.**
- 4. Identificar un líder.**
- 5. Lograr un compromiso de continuar en la lucha.**

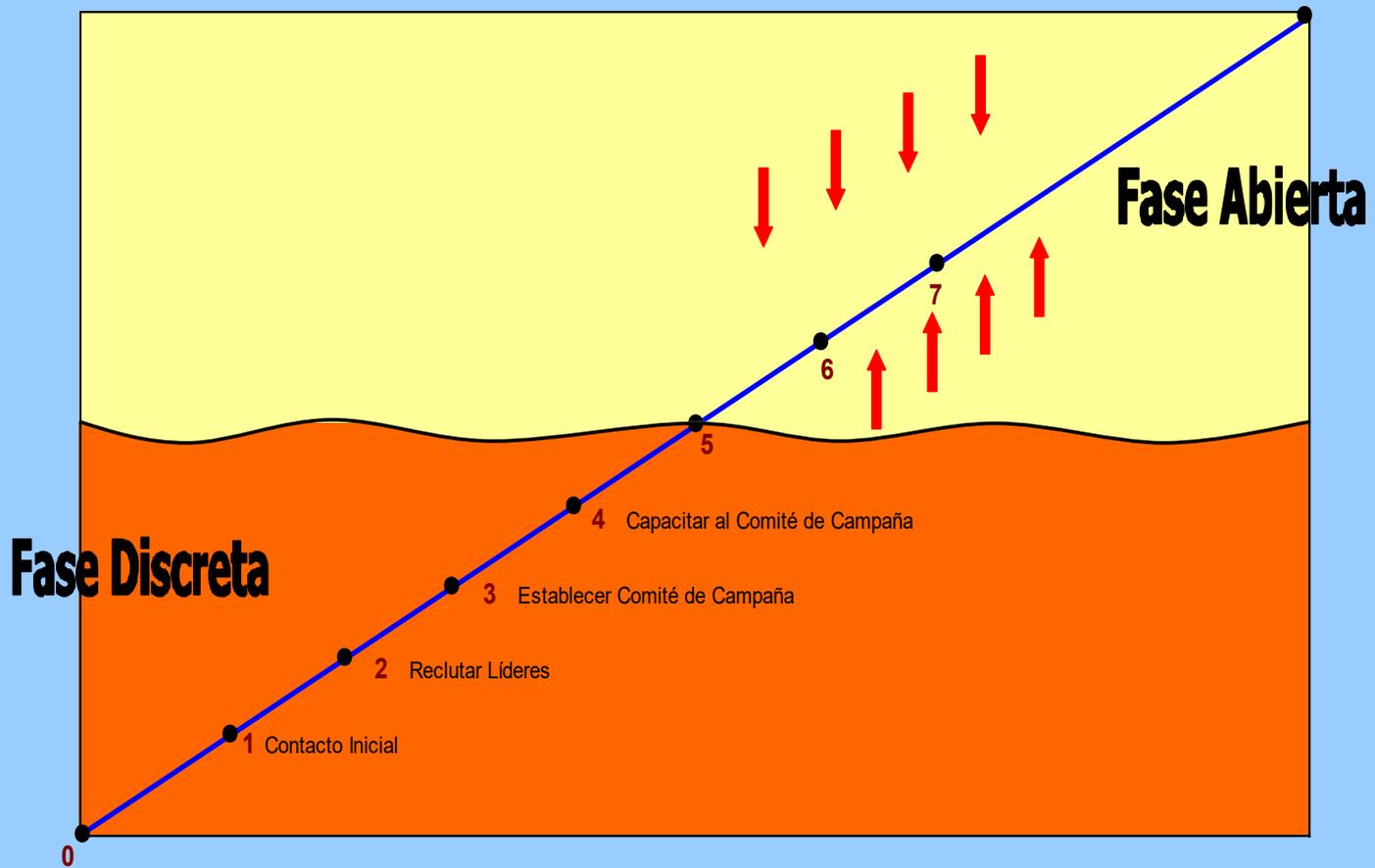


## Procedimiento:

- 1. Establecer confianza.**
- 2. Investigar las condiciones y evaluar la actitud del trabajador sobre las mismas.**
- 3. Dar un mensaje claro del sindicato y explicar de manera general el plan que se tiene para lograr la organización.**
- 4. Identificar los temores y ayudar a superarlos.**
- 5. Obtener un compromiso de lucha.**
- 6. Asignar tareas concretas y fijar fecha de próxima reunión.**

# PROCESO DE ORGANIZACIÓN: "LA PECERA"

Objetivo: Negociación Colectiva



# El Comité de Campaña

## *Tareas:*

- ✓ **Planificar y ejecutar la campaña**
- ✓ **Listas**
- ✓ **Mapas**
- ✓ **Direcciones/ Contactos**
- ✓ **Información**
- ✓ **Conseguir nuevos líderes**

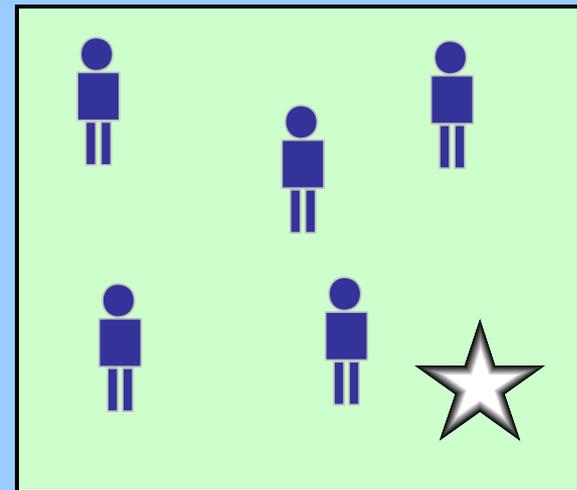
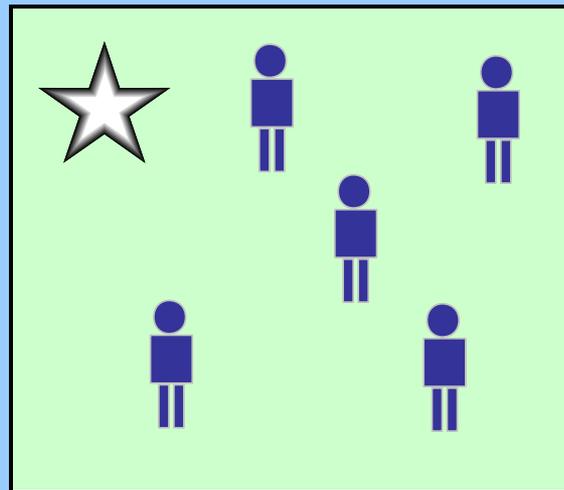
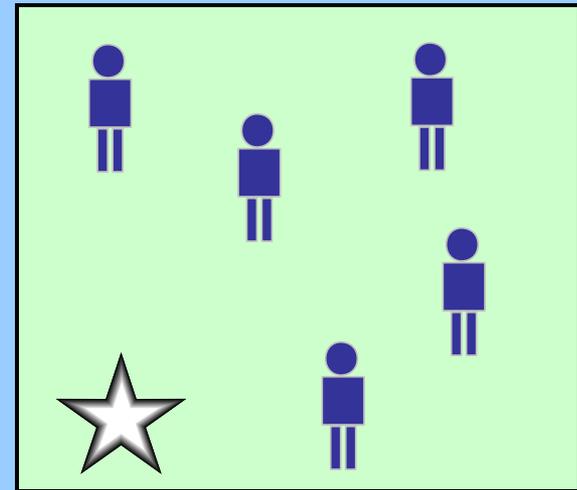
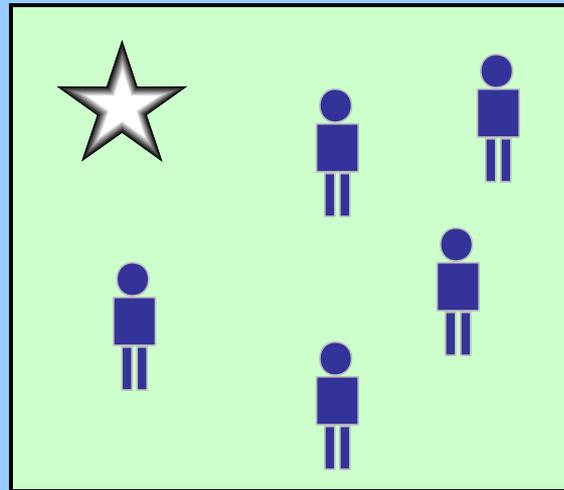




# Contenido de la Capacitación:

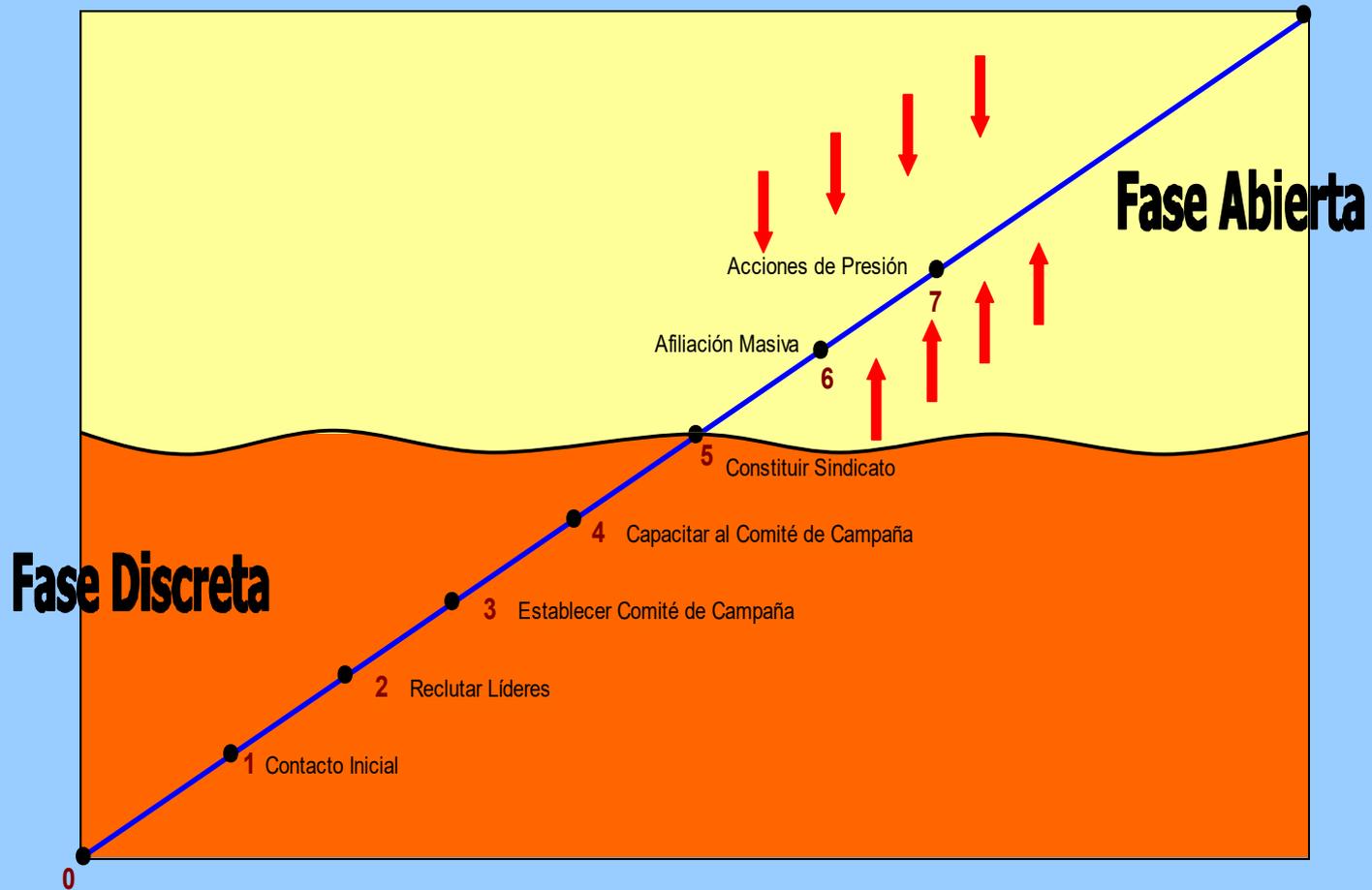
- ✓ Qué es el sindicato?
- ✓ Qué es la negociación colectiva?
- ✓ El plan de organización
- ✓ La campaña anti-sindical
- ✓ Cómo afiliar a otra/o compañera/o

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



# PROCESO DE ORGANIZACIÓN: "LA PECERA"

Objetivo: Negociación Colectiva





# Constituir el Sindicato

- ✓ **Cumplir requisitos legales de constitución**
- ✓ **Planificar afiliación masiva**
- ✓ **Revisar acciones del sindicato y la posible reacción de la patronal.**

# Afiliación Masiva:

- ✓ **Obtener afiliaciones por medio de conversaciones uno-a-uno**
- ✓ **Incorporar afiliados(as) en la estructura y en las acciones sindicales**



# Acciones de Presión

## Internas:

- ✓ Se definen en el Comité de Campaña.
- ✓ Demuestran solidaridad y la capacidad del sindicato de incidir en las operaciones del centro de trabajo
- ✓ Las acciones incrementan en intensidad con el tiempo





## Externas:

- ✓ **Legales (Administrativas y Judiciales)**
- ✓ **Denuncias internacionales (OIT, Relaciones Comerciales, Sindicatos de Otros Países etc...)**
- ✓ **Solidaridad externa (Envíos masivos, Días de Acciones Coordinadas)**

SI SE

PUUEDE !



Y cuando se puede...  
No nos moverán!

The background features a collage of vintage postage stamps and postmarks. Visible text includes "PAR AVION", "METERS", "POST", "COSTA RICA", and "CHIKAWA". There are also various numbers and circular postmark designs.

# La Campaña Antisindical



# Un Memorandum célebre.

Se debe evitar la sindicalización creando diferentes empresas. Subcontratar a través de las agencias de empleo que asumen la responsabilidad de relaciones laborales. Despedir y reemplazar la fuerza laboral cada tres, cuatro o seis meses, especialmente si no tienen que ser cualificada. Rotar a los trabajadores cualificados de una empresa de fachada a otra, así evitando la organización de un sindicato de empresa. Ubicar informantes entre los trabajadores para que identifiquen rápidamente los organizadores para poder despedirlos inmediatamente. Evitar contratar a cualquier persona que haya trabajado en una empresa donde ha habido sindicato o donde los trabajadores han intentado formar una.

Cuando fallan estos métodos en prevenir la formación de un sindicato, el memo aconseja a los patronos a tomar las siguientes medidas:

Vigilar a los dirigentes para descubrir sus “debilidades” y obtener “conocimientos y control de sus vidas familiares, además de tener información exacta de como y donde viven”. Debilitar rápidamente a los afiliados utilizando esfuerzos “físicos y psicológicos intensivos” para poder “aprovecharse del carácter, conducta, ambición y debilidad de cada afiliado” para así poder “aislar a los líderes”. Formar una organización paralela controlada por la gerencia para competir con el sindicato, hasta presentando su propia propuesta de contrato colectivo (preparado por el abogado de la empresa)—que la organización patronal “obviamente” renunciará una vez destruida el sindicato verdadero.

*(6 de noviembre 1996. Memorando confidencial de Samuel Cabrera Padilla, Ministro de Trabajo de Guatemala a Wackenhut)*

# ¿Que es la campaña Antisindical?

- ✦ Es una serie de acciones coordinadas desde las autoridades de la empresa o los grupos empresariales, para evitar la sindicalización de sus trabajadores.
- ✦ Persigue básicamente evitar un posible incremento en la remuneración del factor trabajo en cuanto a la distribución del excedente que genera la unidad productiva y/o empresa.
- ✦ En muchas ocasiones, una gran motivación de la campaña antisindical es el temor a perder la unilateralidad en la toma de decisiones laborales, productivas, operativas de la empresa y/o unidad productiva.
- ✦ Tiene al menos tres estados: preventiva, activa, incubada.

# La Fase Preventiva



El principal objetivo en esta fase es dejar bien claro entre los trabajadores que no es del agrado de la empresa la idea que se sindicalicen.

Asimismo la empresa usará ejemplos para mostrar que sus intenciones son serias, en cuanto a hacer pagar fuertes consecuencias a aquellos/as que desafíen estas expectativas.

Se buscará deshacerse de personas que reclaman sus derechos, que frecuentemente muestran inconformidad, o que tratan de hacer acciones colectivas entre sus compañeros/as.

Al mismo tiempo tratará de hacer crecer una idea de pertenencia de los trabajadores a la empresa, paternalismo, etc. Todo lo bueno viene de la empresa.

# Algunos ejemplos de acciones en la fase preventiva.



- ✦ Difundir mensajes/ideas sobre que todos los sindicatos son corruptos, violentos y que quieren destruir las fuentes de trabajo.
- ✦ Despedir a personas que hablan sobre leyes laborales, sindicatos, huelgas, paros, que motivan a sus compañeros a mostrar inconformidad o que firman cartas pidiendo mejoras laborales.
- ✦ En caso que los trabajadores levantan querellas legales, se les alarga lo más posible como escarmiento y castigo.
- ✦ Premiar con prebendas, o aveces solo simbólicamente la dócilidad, la disposición a trabajar más de la cuenta a renunciar voluntariamente a las prestaciones de la ley.
- ✦ Establecer informantes entre los trabajadores a quienes puede dar algunas prebendas y privilegios, o conceder peticiones personales.
- ✦ Actividades sociales, tipo rally´ s, club´ s, circulos deportivos, etc.

# Ideas para contrarrestar la fase preventiva.



- ✦ Hacer comparaciones de las prestaciones, salarios y otros beneficios entre empleos sindicalizados y no sindicalizados en industrias y/o actividades económicas similares.
- ✦ Recopilar y difundir casos en como los despidos pueden suceder de manera discrecional, la docilidad no garantiza la estabilidad en el empleo.
- ✦ Hacer refelexiones sencillas y accesibles sobre el concepto “carrera hacia abajo” incorporando el análisis de los empleos de las generaciones anteriores y futuras.
- ✦ Capacitar fuertemente en el trabajo clandestino y compartimentado. Enseñar a los trabajadores a “protegerse” y acumular fuerzas.
- ✦ Documentar las prácticas antisindicales, preparar una campaña de presión pública y una estructura de aliados.

# La Fase Activa

- ✦ Esta fase sucede una vez se ha comprobado la existencia de un esfuerzo de organización sindical.
- ✦ La empresa va emplear a fondo sus recursos para tratar de aplastar el esfuerzo detectado.
- ✦ La empresa tratará de reforzar la idea que quienes están en el esfuerzo organizativo van a sufrir todas las consecuencias de su enojo.
- ✦ Tratará de conocer a fondo todas las personas involucradas.
- ✦ Tratará de establecer una división entre los trabajadores, quienes están con la empresa y quienes están con el sindicato.
- ✦ Activará sus alianzas externas.

# Ejemplos de acciones en la fase activa:

- ✦ Despidos del personal identificado como líderes del movimiento, o de sus amigos, familiares, personas cercanas, o secciones completas donde se sospecha son sindicalizados.
- ✦ Aislamiento, marginación, los líderes son trasladados a trabajos más pesados y humillantes o menos remunerados
- ✦ Difamación, entre los demás trabajadores, a nivel público y hasta a nivel judicial.
- ✦ Activación de grupos paralelos de trabajadores (turbas, org. amarillas) que pueden atacar más directamente a los líderes.
- ✦ Amenazas de cierre, traslados de producción, simulación de desabastecimiento.
- ✦ Mejoras substanciales a personal “fiel” de la empresa
- ✦ Amenazas y en algunos casos, hasta violencia física directa.
- ✦ Sabes quién te va representar? Difícil encontrar trabajo?

# Ideas para enfrentar la fase activa.



- ✦ Activar una campaña pública de denuncia nacional e internacional en puntos claves vulnerables previamente identificados, especialmente aquellos que generan consecuencias económicas a la empresa.
- ✦ Contar con un plan de movilización interna de los trabajadores rechazando las actitudes represivas de la empresa con consecuencias en la producción.
- ✦ Planificar días de acción y/o agitación en otros centros de producción de la empresa.
- ✦ Activar mecanismos legales, nacionales e internacionales.
- ✦ Demandas de aliados nacionales e internacionales por el respeto a la libertad sindical/asociación y difundiendo la historia de los trabajadores.
- ✦ Toda acción que cause vergüenza y/o opinión negativa a las acciones de la empresa.

# La fase incubada



Cuando la organización de los trabajadores es combinada con la solidaridad y la presión nacional e internacional es muy probable llegar a la negociación colectiva de manera de beneficiar a la mayoría con mejores prestaciones y condiciones de trabajo.

Sin embargo, la empresa incubará sus propósitos antisindicales aguardando nuevas oportunidades para romper la unidad organizativa de los trabajadores, o los grupos empresariales buscaran aislar a la empresa en donde se han obtenido avances en la negociación colectiva.

# Algunas acciones en la fase incubada

- ✦ La empresa tratará de generar divisiones en el sindicato, a veces privilegiando facciones menos militantes, otras veces potenciando grupos “radicales” o “provocadores”, o todo lo que cause fisuras y desconfianza interna.
- ✦ Intentará comprar dirigentes, cooptarles y/o desprestigiarles ya sea acercándose mucho a ellos, o negándose a que las negociaciones progresen con aquellos que gozan de confianza en las bases.
- ✦ Simulaciones de quiebra, pérdidas de clientes, o baja de la productividad.
- ✦ La empresa puede subcontratar operaciones para utilizar trabajadores sin incorporarlos a las prestaciones de la negociación colectiva.
- ✦ Otras empresas, cámaras empresariales, o gobiernos conservadores, pueden aislar a las empresas donde hay negociación colectiva para evitar que se expanda el “mal ejemplo” y hasta hacer fracasar económicamente estas .

# Ideas para la fase incubada.



- ✦ No desactivar las células y comités organizativos, hay que convertirlos en mecanismos de convivencia, información, consulta y movilización permanente.
- ✦ Mantener y cultivar las relaciones con las organizaciones aliadas que participaron en la lucha.
- ✦ Aprovechar los espacios de “relativa calma” para crear identidad de clase, educación, sentido de convivencia, pertenencia y fraternidad.
- ✦ Promover un liderazgo democrático, participativo y arraigado en la base.
- ✦ Promover la solidaridad de los trabajadores que han luchado con otras campañas, sobre todo si se trata de organizar operaciones subcontratistas o relacionadas con la misma unidad productiva.
- ✦ Apropiarse del concepto de productividad asociado a los beneficios de la negociación colectiva.
- ✦ Promover y apoyar incentivos económicos a la empresa que ha aceptado la negociación colectiva en buena fe.



SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

DEPENDENCIA:

**SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO,**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO  
DE ASOCIACIONES.  
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN  
SUBDIRECCIÓN DE ACTUALIZACIÓN  
DEPARTAMENTO DE ASESORÍA TÉCNICA  
**211.2.2.**

SECCIÓN:

MESA:

NÚMERO DEL OFICIO:

**3039**  
**10/2853-18.**

EXPEDIENTE:

ASUNTO:

SE TOMA NOTA DE LA ALTA DE SOCIOS  
DEL SINDICATO QUE SE INDICA, CON  
RESIDENCIA EN ESTA CIUDAD.

México, D.F.,

27 AGO. 2009

**C. SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO  
DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA  
MEXICANA.**

RÍO NEVA No. 16, COLONIA CUAUHTÉMOC,  
DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC,  
06500 - MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.

Vistos sus escritos de fechas 4 y 24 de junio de 2009, recibidos el 9 y 24 del mismo mes y año, respectivamente, y en atención a lo solicitado, esta Dirección General, sita en Carretera al Ajusco No. 714, Colonia Torres de Padierna, Delegación Tlalpan, Código Postal 14209, México, D.F., con fundamento en los artículos 364; 365, 377 fracción III, de la Ley Federal del Trabajo y 20 fracciones III y IV del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, toma nota de 45 altas de miembros del **SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA**, con residencia en esta Ciudad, quienes prestan sus servicios en las empresas: **ASSOCIATED PRESS** con 21y **ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.**, con 24.

Esta Autoridad se reserva la facultad de verificar la autenticidad de los padrones que exhibe la parte promovente.

ATENTAMENTE.  
EL DIRECTOR DE REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN,

**LIC. JUAN SORNEJO MORENO**

FIRMA CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 20, FRACCIÓN IV, SEGUNDO PÁRRAFO DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 14 DE NOVIEMBRE DE 2008

REFS: 1661 - 09/VI/2009 y  
1916 - 24/VI/2009.

CENTRAL: INDEPENDIENTE.

SMS/JVS/\*ABTO. 405.

2853alta.teléfonos.

SECRETARÍA  
GENERAL

2009 DIC 10 PM 2 58

TRM.

006209

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



ASUNTO: SE REMITE REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO  
COLECTIVO DE TRABAJO CELEBRADO CON LA  
EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V.-  
PARA SU DEPOSITO.

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

09794

C. PRESIDENTE DE LA H. JUNTA LOCAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO  
FEDERAL

**LIC. ADRIANA CISNEROS GUERRERO**, en mi carácter de representante legal de "ATENTO SERVICIOS", S. A. DE C. V, personalidad que acredito en términos del testimonio notarial que se exhibe en original y copia fotostática para que previo cotejo me sea devuelto el mismo, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en: Río Guadalquivir número 97, Colonia Cuauhtémoc en la Ciudad de México, D.F., autorizando para tales a los señores LICENCIADOS FRANCISCO SÁNCHEZ Y GARCÍA, GUSTAVO ZAVALA PEÑALOZA, FRANCISCO EDUARDO SÁNCHEZ SÁNCHEZ, YOLANDA ÁVILA RAMÍREZ, RAQUEL SERRANO CRUZ, JUAN CARLOS ALVARADO TRUJILLO, JOSÉ LUIS ARCINIEGA SANTIAGO, MARISOL GUERRERO CONTRERAS, CARLOS OMAR SISNIEGA PALMA, FRANCISCO JOSÉ CORRAL GARCÍA, RAFAEL RAMÍREZ MARTÍNEZ, FIDEL AMARO RAMOS, GISELA GINES RAMIREZ RAMIREZ, MARICRUZ MARTÍNEZ MOLINA, JAIME JOSÉ VIVES TORRES, DANIEL MONDRAGÓN VELÁZQUEZ, FÁTIMA MARGARITA ZÚÑIGA COLÍN, AARÓN ROJAS GUTIÉRREZ, MÓNICA LEÓN JUÁREZ, MARÍA DEL CARMEN PRADO LEMUS, CARLOS ALBERTO CISNEROS GUTIÉRREZ, PATRICIA DE LA CRUZ MORALES, JUAN CARLOS GUZMÁN OSCURA, JORGE ALBERTO VARGAS ROSALES, HÉCTOR MEJÍA SANTOS, CARLOS GUILLERMO GUERRERO OROZCO, FERNANDA IVONNE HERNÁNDEZ ALCÁNTARA, DANIELA ELIZABETH VARGAS PISAÑA Y KATIA IVONNE BAUTISTA; y por la otra, **SERGIO GUERRERO VILLA** en mi carácter de Secretario General del **SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES**, señalando como domicilio para todo lo relacionado con este asunto el ubicado en León Felipe No. 164, Col. Tlacopac, México 01049, Distrito Federal, respetuosamente comparezco para exponer:

Que en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 399 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo, vengo a exhibir ejemplares debidamente firmados del Convenio de Revisión Integral del Contrato Colectivo de Trabajo que la organización que represento ha celebrado con la Empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos profesionales y consultivos a la empresa "ATENTO MEXICANA", S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión, logística de sistemas de telecomunicación, la temática, la información e internet, con 10 personas laborando a su servicio y con domicilios en:

- MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 6700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA DELEGACION CUAUHTÉMOC, C. P. 6700, MEXICO, DISTRITO FEDERAL
- DINAMARCA No. 51, LOCAL BAJO, COLONIA JUAREZ DELEGACION CUAUHTÉMOC, C. P. 06700, MÉXICO, D. F.
- PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C. P. 11200, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, D. F.
- AV. INSURGENTES SUR No. 1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN. DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C. P. 01020, MÉXICO, D. F.
- AV. CHAPULTEPEC No. 408, COL. ROMA, C. P. 06700, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO.
- YUCATÁN No. 15, COL. HIPÓDROMO, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, DISTRITO FEDERAL, C. P. 06100.
- AMORES NO. 321, P. B. 3ER PISO, COL. DEL VALLE, DELEGACION BENITO JUAREZ, C. P. 03100, DISTRITO FEDERAL

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Sindicato de Trabajadores  
de Comunicaciones

**COPIA CERTIFICADA**

Por lo expuesto  
A UD. C. PRESIDENTE, atentamente solicito se sirva:

ÚNICO.- Tenemos por presentados en términos del presente escrito, por reconocida la Personalidad que ostentamos así como de los profesionistas señalados, por verificado el depósito del Convenio de Revisión Integral del Contrato Colectivo de Trabajo así como los domicilios donde es aplicable el mismo, y en consecuencia surta todos sus efectos legales correspondientes.

ATENTAMENTE

MEXICO, D. F., 28 DE FEBRERO DEL 2009

POR LA EMPRESA

POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL

  
LIC. ADRIANA CISNEROS GUERRERO  
REPRESENTANTE LEGAL

  
SR. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

3

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



REVISIÓN INTEGRAL DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA EMPRESA "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR LA LIC. ADRIANA CISNEROS GUERRERO EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA: EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA, POR CONDUCTO DE SU SECRETARIO GENERAL SR. SERGIO GUERRERO VILLA, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

**- CLÁUSULAS -**

**CAPÍTULO I**

**CAPACIDAD LEGAL DE LAS PARTES**

**PRIMERA.-** Las partes celebran y ejecutan este documento, reconociéndose mutua y recíprocamente su capacidad legal para obligarse en los términos de este Contrato Colectivo de Trabajo.

**CAPÍTULO II  
DEFINICIONES**

**SEGUNDA.-** Las partes contratantes acuerdan y aceptan las siguientes definiciones para los efectos de interpretación y aplicación de este documento.

a).- **CONTRATO:** El presente contrato colectivo de trabajo.

b).- **SINDICATO:** EL SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES LA REPÚBLICA MEXICANA, CON REGISTRO LEGAL 4207 OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL.

**EMPRESA:** Empresa "ATENTO SERVICIOS", S.A. DE C.V., dedicada a la prestación de toda clase de servicios administrativos profesionales y consultivos a la empresa "ATENTO MEXICANA", S.A. DE C.V., misma que tiene por objeto social la actividad relacionada con las telecomunicaciones, gestión, logística de sistemas de telecomunicación, la temática, la información e internet, con 10 personas laborando a su servicio y con domicilios en:

- MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C. P. 6700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- PUEBLA No. 277, COLONIA ROMA DELEGACION CUAUHTÉMOC, C.P. 6700, MEXICO, DISTRITO FEDERAL
- DINAMARCA No. 51, LOCAL BAJO, COLONIA JUAREZ DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D. F.
- PRESA SALINILLAS No. 370, COL. LOMA HERMOSA, C.P. 11200, DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, D. F.

COPIA CERTIFICADA

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
20 JUL 3 2005

9

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No. 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01079, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Sindicatos Selectivos

- AV. INSURGENTES SUR No. 1971, PISO 4, LOCAL 191, COLONIA GUADALUPE INN. DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN, C.P. 01020 MÉXICO, D. F.
- AV. CHAPULTEPEC No. 408, COL. ROMA, C.P. 06700, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO.
- YUCATÁN No. 15, COL. HIPÓDROMO, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, DISTRITO MONTERREY No. 100, ESQUINA INSURGENTES, COLONIA ROMA, C.P. 6700, MÉXICO, DISTRITO FEDERAL.
- AMORES NO. 321, P. B. 3ER PISO, COL. DEL VALLE, DELEGACION BENITO JUAREZ, C. P. 03100, DISTRITO FEDERAL

d).- **TABULADOR DE SALARIOS:** La lista de salarios correspondientes a cada una de las categorías cubiertas en este Contrato.

e).- **LEY:** La Ley Federal del Trabajo.

f).- **TRABAJADORES SINDICALIZADOS.-** Aquellos trabajadores sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA con las categorías y clasificaciones descritas en el Tabulador de Salarios anexo a este Contrato.

g).- **TRABAJADORES DE CONFIANZA.-** Aquellos trabajadores no sindicalizados que prestan sus servicios para la EMPRESA los que no están sujetos a los términos y condiciones de este Contrato.

**COPIA CERTIFICADA**

**CAPÍTULO III  
DURACIÓN Y APLICACIÓN**

**TERCERA.-** El presente Contrato se celebra por tiempo indeterminado y será revisable en términos de lo previsto por los artículos 399 y 399 bis de la Ley.

**CUARTA.-** El presente Contrato se celebra a fin de regular las relaciones de trabajo entre la EMPRESA y los Trabajadores Sindicalizados que prestan sus servicios dentro de las categorías a que se refiere el Tabulador de Salarios que forma parte de este documento, teniendo como ámbito de aplicación en los domicilios de la empresa arriba indicados, así como en cualquier nuevo centro de labores que llegue a establecer la EMPRESA dentro de la jurisdicción de esta H. Junta.

Conforme a lo pactado en esta cláusula, cualquier otra actividad distinta a las antes mencionadas, no quedará sujeta a este pacto pudiendo ser contratado libremente por la EMPRESA.

Queda expresamente pactado por las partes que este Contrato en términos de lo dispuesto por los artículos 184 y 396 de la Ley, no les es aplicable a los Trabajadores de Confianza en términos de lo previsto en el Artículo 9 de la Ley.

Asimismo las partes acuerdan que los trabajadores que a continuación se señalan serán considerados como trabajadores de confianza, no sujetos a este contrato: Director General, Gerente General, Contralor, Gerente, Personal del Departamento de Relaciones

11

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



**Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos**

Industriales, así como cualquiera otros que desempeñen funciones de dirección, inspección, supervisión y aquéllos relacionado con actividades comerciales o personales de los funcionarios de la EMPRESA o de los puestos arriba citados.

El sindicato reconoce que cuando las necesidades de la EMPRESA lo requieran, el personal a que se refiere esta cláusula, podrá realizar labores correspondientes a personal sindicalizado en los casos de búsqueda, entrenamiento, suplencias, exceso de trabajo y en general como apoyo a las operaciones de la EMPRESA.

**QUINTA.-** Las partes reconocen por virtud de la condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes.

Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar personal de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento.

**SEXTA.-** Las partes acuerdan que la EMPRESA tiene el derecho y la facultad de contratar con absoluta libertad, servicios con terceras personas ya sean estas personas físicas o morales, no relacionadas con el SINDICATO. Dichos servicios o los trabajadores que utilicen las citadas terceras personas, no estarán sujetos a los términos y condiciones de este contrato.

**SÉPTIMA.-** El SINDICATO reconoce que por virtud de los frecuentes cambios en las operaciones y actividades de la EMPRESA, los trabajadores de confianza mencionados en el tercer párrafo de la Cláusula Cuarta de este contrato, podrán llevar a cabo actividades normalmente realizadas por los trabajadores sindicalizados a fin de respaldar las operaciones de la EMPRESA y la calidad del servicio.

**OCTAVA.-** La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionado con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen que es su obligación de abstenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de la empresa de administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que la EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de la EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados.

**NOVENA.-** La EMPRESA y el SINDICATO mutuamente acuerdan en sellar de "recibido" cualquier comunicación que se dirija una parte a la otra y a acusar recibo de la misma, cuando se trate de una cuestión informativa y a contestarla de un término de diez días hábiles cuando así se requiera.

6

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



**TRABAJADORES SINDICALIZADOS  
PERMANENTES, TEMPORALES Y VACANTES**

**DÉCIMA.-** Los trabajadores sindicalizados contratados por la EMPRESA podrán ser:

Junta Local de  
Conciliación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

- a) De Planta.- Aquellos contratados por un período indeterminado de tiempo.
- b).- Temporales.- Aquellos contratados por un período determinado o para una obra determinada.

Derivado de las necesidades y actividades de la EMPRESA, las partes acuerdan que la misma está facultada para contratar trabajadores sindicalizados en las categorías arriba citadas ya sea de medio tiempo o tiempo completo sujetos al correspondiente salario pactado en el tabulador de salarios, ya sea sobre la base del salario por día o por hora, de acuerdo a su jornada de trabajo.

Las partes acuerdan que en cualquier tiempo, la EMPRESA podrá contratar trabajadores por contrato temporal ya sea por un período determinado de tiempo o para obra determinada, de acuerdo con los requerimientos de la EMPRESA y por el tiempo que sea necesario.

**DÉCIMA PRIMERA.-** Las vacantes permanentes o temporales serán cubiertas de conformidad a lo previsto en este contrato, pactando las partes que para cualquier promoción o ascenso dentro de la EMPRESA, cuando un Asociado Sindicalizado sea considerado para tal efecto, la EMPRESA promoverá al mejor calificado. Únicamente en el caso de la igualdad en el anterior análisis, la antigüedad del Asociado Sindicalizado determinará su derecho a la promoción o ascenso.

**CAPÍTULO V  
SALARIOS**

**DÉCIMA SEGUNDA.-** Los trabajadores Sindicalizados tendrán derecho a percibir el pago previsto en el Tabulador de Salarios que forma parte integrante de este Contrato.

**DÉCIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán otorgarle a la EMPRESA un recibo por el pago de sus salarios así como por cualquier otra cantidad que se les cubra, a las cuales se le harán las deducciones aplicables.

**CAPÍTULO VI  
JORNADA DE TRABAJO**

**DÉCIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados estarán sujetos a las jornadas de trabajo establecidas por la EMPRESA, de acuerdo a las necesidades de la EMPRESA y conforme a los artículos 59 y 60 de la Ley, estando obligados los trabajadores sindicalizados a la rotación de turnos conforme a dichas jornadas de trabajo.

7

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049, D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



**DÉCIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados están obligados a presentar sus servicios en tiempo extraordinario cuando así sean requeridos por la EMPRESA. Para prestar servicios en tiempo extraordinario y requerir su pago, los trabajadores de sindicalizados deberán obtener autorización escrita para ello y suscrita por un representante de la EMPRESA y el trabajador sindicalizado de que se trate.

Trabajadores de  
Sindicación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

**CAPÍTULO VII  
DÍAS DE DESCANSO, DÍAS FESTIVOS Y VACACIONES**

**DÉCIMA SEXTA.-** La EMPRESA otorgará a los trabajadores sindicalizados un día de descanso para cada jornada semanal. El día de descanso semanal será determinado y modificado por la EMPRESA de acuerdo a sus necesidades y requerimientos en las operaciones.

**DÉCIMA SÉPTIMA.-** La EMPRESA otorgará los días de descanso obligatorio previstos en el Artículo 74 de la Ley.

Las partes acuerdan que de conformidad a las operaciones y requerimientos de negocios de la EMPRESA, los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios en los días de descanso obligatorios a que se refiere esta cláusula. En estos casos, la EMPRESA cubrirá el día laborado conforme a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 75 de la Ley.

**DÉCIMA OCTAVA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un período anual de vacaciones de conformidad a lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley.

Los trabajadores sindicalizados adicionalmente a su período de vacaciones, tendrán derecho a una prima vacacional adicional del 25% calculada esta sobre su tarifa de pago por hora o día.

**CAPÍTULO VIII  
CONDICIONES DE TRABAJO**

**DÉCIMA NOVENA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a lo previsto por la Ley, así como aquellas disposiciones de la EMPRESA requeridas para su categoría y clasificación así como a los servicios prestados.

Los trabajadores sindicalizados deberán prestar sus servicios de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la EMPRESA en todas aquellas actividades que se desarrollen en el centro de trabajo, no obstante que dicho requerimiento represente para el trabajador el desempeñar un trabajo en un nivel más bajo, en cuyo caso el salario no le será reducido por este hecho.

**VIGÉSIMA.-** Expresamente acuerdan las partes que los trabajadores sindicalizados deberán cumplir con todas y cada una de las políticas y procedimientos de la EMPRESA que ésta tenga establecidos en cualquier momento, sean éstos escritos o verbales, o cualesquiera otros métodos establecidos por la EMPRESA.

8

SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049 D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



**CAPÍTULO IX  
SEGURIDAD Y PREVISIÓN SOCIAL**

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes se sujetan a las disposiciones sobre seguridad previstas en las leyes aplicables y a aquellas que puedan establecerse en el futuro.

En los términos de lo anterior, los trabajadores sindicalizados, se obligan a cumplir con los procedimientos y medidas de seguridad, higiene y disciplina que establezca la EMPRESA.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** En todo lo relativo a enfermedades generales y accidentes de trabajo, las partes se sujetan a lo previsto en la Ley del Seguro Social

**VIGÉSIMA TERCERA.-** Los trabajadores sindicalizados deberán ser registrados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social. La EMPRESA será responsable de retener a los trabajadores sindicalizados la cantidad que corresponda a estos, enterando a las mismas al mencionado Instituto.

**VIGÉSIMA CUARTA.-** Los trabajadores sindicalizados se obligan a someterse a los exámenes o evaluaciones médicas o clínicas que les indique la EMPRESA, los que serán practicados por los profesionistas que ésta determine.

**CAPÍTULO X  
DISPOSICIONES GENERALES**

**VIGÉSIMA QUINTA.-** Los trabajadores sindicalizados tendrán derecho a un aguinaldo anual equivalente a 15 días de salario por hora o por día o la partes proporcional que les corresponda por el número de días laborados en el año calendario de que se trate y que será cubierto a más tardar el día 20 de Diciembre de cada año.

**VIGÉSIMA SEXTA.-** Lo no previsto en el presente Contrato se sujetará a las disposiciones de la Ley, y en lo posible al espíritu del presente Contrato.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.-** El presente Contrato se suscribe por tiempo INDEFINIDO y por cuadruplicado en México, Distrito Federal, el día 28 de Febrero del 2009, estando obligadas las partes a depositar el mismo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y a revisarlo en los términos y plazos consignados por los artículos 390, 3909 y 399 Bis, de la Ley.

**CAPÍTULO XI  
BASES GENERALES RELATIVAS A LA INTEGRACIÓN  
DE LAS DIVERSAS COMISIONES**

**VIGÉSIMA OCTAVA.-** La EMPRESA y el SINDICATO convienen en crear comisiones mixtas de Seguridad e Higiene, de Reparto de Utilidades, del Reglamento Interior de Trabajo, de Capacitación y Adiestramiento y del Cuadro General de Antigüedades, las que estarán compuestas por igual número de representantes de los trabajadores y de la EMPRESA.

9

**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE  
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA  
MEXICANA**

RGTO. 4207

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL: LEÓN FELIPE No: 164, COL. TLACOPAC, MÉXICO 01049 D.F.  
TELS.: 56-16-52-79 85-00-56-02 FAX.: 85-00-55-69



**VIGÉSIMA NOVENA.-** Las partes acuerdan que el objetivo de la Comisión de Capacitación y Adiestramiento será el de crear programas de entrenamiento, conforme a lo previsto en los artículos 132, 153 y 399 de la Ley, programas que deberán cumplir con los siguientes objetivos:

Junta Local de  
Cabilación y Arbitraje  
del D.F.  
Contratos Colectivos

- a).- Proporcionar adiestramiento a los trabajadores.
- b).- Elevar el nivel de productividad de los trabajadores.
- c).- Evitar enfermedades y accidentes.
- d).- Intermediar el reconocimiento de los trabajadores en sus puestos y otras actividades.

Las partes convienen en incrementar el salario de cuota diaria de 10 trabajadores que laboran a su servicio, en 4.5% (cuatro punto cinco por ciento) directo al tabulador, como se especifica en el siguiente:

**- TABULADOR DE SALARIOS -**

CATEGORIA	SALARIO MENSUAL
TELEOPERADOR I	\$4,611.39
TELEOPERADOR II	\$5,413.38
TELEOPERADOR TECNICO	\$6,688.54

Ambas partes manifiestan que el presente Contrato entrara en vigor a partir de la fecha de su firma, independientemente de la fecha legal de su deposito.

A T E N T A M E N T E  
MÉXICO, D. F., FEBRERO 28 DEL 2009

**POR LA EMPRESA:**  
**"ATENTO SERVICIOS" S.A. DE C.V.**

LIC. ADRIANA CISNEROS GUERRERO  
REPRESENTANTE LEGAL

**POR EL SINDICATO:**  
**SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y  
TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA.**

SR. SERGIO GUERRERO VILLA  
SECRETARIO GENERAL

COPIA CERTIFICADA

SECRETARIA GENERAL  
DE CONTRATOS COLECTIVOS  
2009 FEB 28 12:35

SECRETARIA GENERAL  
DE CONTRATOS COLECTIVOS

TALLER DE ORGANIZACION  
STRM SECCION 187-CENTRO DE SOLIDARIDAD  
22-24 ENERO 2010

VIERNES 22 ENERO

- 9:30                   Apertura  
Dra. María Xelhuantzi, STRM  
Teresa Casertano, Centro de Solidaridad
- 10:00                   Presentaciones
- 10:15                   Ejercicio de confianza – el rompecabezas (BD)
- 11:00                   Objetivos y estrategia de la campaña (MX y TC)  
Objetivo – contrato colectivo de trabajo en Atento  
Objetivo de corto plazo – recuento en el DF  
Tiempos jurídicos para el recuento
- 11:30                   Diagnostico de la campaña (AM)  
Diagnostico centro por centro (10 minutos por centro). Las/los organizadores traen sus mapas.  
-Cuantos trabajadores  
-Campañas (de promoción) , horas y turnos  
--Animo de las/los trabajadores

- Lideres por campaña y turno
- Evaluación del desempeño de las y los líderes
- Estructura de comunicación
- Objetivos de las/los organizadores

CENTROS:

Roma  
Dinamarca  
Plaza Inn  
Puebla  
Sevilla  
Legaria  
Amores  
Yucatán  
Santa Fé  
Bancomer

- 12:45                      Resultados del diagnostico (BD)  
Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (en grupos)  
Pleno
- 13:15                      Presentación de la Pecera (TC)
- 14:00                      Comida
- 15:00                      El contacto inicial: Objetivos y metodología (TC)  
Situaciones del contacto inicial (pleno)

16:00 Las visitas: Objetivos y metodología. (TC)  
Situaciones de visitas (en pleno)  
Quién es un/a líder y por qué? (BD)  
El miedo y como superarlo (BD)  
Situaciones de visitas (en pleno)

### SABADO 23 ENERO

9:30 Resumen de las actividades del viernes

10:00 El mensaje de la Campaña (MX )  
Película sobre el STRM  
Discusión

11:30 ✓ Las visitas (continuación)  
Hojas de contacto.  
Situaciones de visitas (en grupos)  
Pleno

13:30 Comida

14:30 El comité de líderes: objetivos y procedimiento (TC)

El papel del comité de líderes y sus responsabilidades en la fase discreta y la fase abierta

Herramientas: Mapas, hojas de contacto, listas

Herramientas: La capacitación express

Sesiones del comité de líderes

16:30 La campaña anti-sindical (AM)

Lluvia de ideas

Sesiones del comité de líderes

### DOMINGO 24 ENERO

9:30 Resumen de las actividades del sábado

10:00 La campaña abierta: acciones de los trabajadores y acciones de presión hacia la empresa (TC)

El recuento - sociodrama

11:30 La negociación colectiva – sociodrama (BD)

13:00 Planes de trabajo en los centros – definiendo objetivos y responsabilidades rumbo al recuento (AM)

Redes de comunicación

15:00

Evaluación

Enero 22, 2010

**CAMPAÑA DE SINDICALIZACIÓN  
ATENTO - MÉXICO**

**Diagnóstico de cada centro de trabajo  
(Ciudad de México – Pachuca)**

- a) **Número de trabajadores.**
- b) **Campañas.**
- c) **Horas y turnos.**
- d) **Ánimo de los trabajadores.**
- e) **Líderes por campaña y turno.**
- f) **Evaluación de líderes.**
- g) **Estructura de comunicación.**
- h) **Objetivos de los organizadores.**
- i) **Acciones del sindicato de protección.**

## OBSERVACIONES

### Objetivo 1:

Crear estructura de líderes con capacidad de llevar a cabo la campaña, ganar el recuento y construir el sindicato.

### Objetivo 2:

Volver a "La pecera".

- a) Definir en que paso estamos.
- b) Contactos: moverlos a líderes.
- c) Desarrollar líderes.
- d) Plan ante la campaña antisindical.

## ROMA

### Aspectos relevantes:

- a) 1110 Operadores.
- b) 900 trabajadores administrativos.
- c) Centro estratégico.
- d) 2 campañas: Seguros Universal y Cobranza.
- e) Presencia de contactos en ambas campañas.
- f) 19 contactos quienes en su mayoría transmiten información.
- g) Fuerte campaña anti-sindical: Hay personal de enfermería dedicado a identificar trabajadores que apoyen al STRM.

## DINAMARCA

### Aspectos relevantes:

- a) 700 - 800 Operadores.
- b) 6 campañas de Bancomer (BBVA):
  - Bancarias
  - Bancomer.com
  - Robo y extravío.
  - BTS.
  - Afore.
  - Tarjeta congelada.
- c) Presencia de contactos en las siguientes campañas: Bancomer.com, Afore, Robo y extravío, BTS y Bancarias.
- d) 4 líderes: 3 laboran en la mañana y 1 por la tarde.
- e) 8 líderes despedidos que han entablado una demanda.
- f) 28 contactos.
- g) Comunicación por medio de reuniones y vía telefónica.
- h) Cuenta con mucha vigilancia el centro.
- i) Centro que tiene las peores condiciones de trabajo.
- j) Mucha inconformidad, que va en aumento.
- k) Los trabajadores son más receptivos.
- l) Turnos matutino, vespertino, mixto y nocturno (Variables, la empresa busca la dispersión de los trabajadores).

- m) Red de 40 informados.
- n) El objetivo ubicar líderes por campaña y ampliar la base.

## PLAZA INN

### Aspectos relevantes:

- a) 500 – 600 trabajadores.
- b) Horarios de 9-3, 3-9 y 4-10.
- c) Campañas:
  - Seguros Universal.
  - Santander.
  - Master Card.
  - HSBC (ventas de seguros).
  - UNES (Autodinámico).
  - Luz y Fuerza.
  - OUTBOND (BBVA).
- d) 5 líderes: 4 en Universal y 1 en Mastercard.
- e) Rotación de trabajadores del centro de Legaria a Plaza INN.
- f) Rotación al interior.
- g) Objetivo de los organizadores: informar.
- h) 10 líderes despedidos de la Sección 187.

## PUEBLA

### Aspectos relevantes:

- a) 600 trabajadores aproximadamente.
- b) Campaña: Movistar
  - Facturación.
  - Retención.
  - Fidelización.
  - Cobranza.
- c) Cercanía con el centro de Sevilla por lo que se pueden abarcar ambos al realizar acciones.
- d) Contactos que transmiten información.
- e) Objetivo: Establecer redes/base.
- f) Existe descontento en aumento de los trabajadores.

## SEVILLA

### Aspectos relevantes:

- a) 1700 Operadores
- b) Campañas:
  - Crédito Bancomer Suburbia
  - Fonacot Genéricos BBVA
  - Financia Walmart
  - Cobranza Bancomer UNITEC
  - Laboratorio de cobranza Aprobaciones, Crédito.
  - Volaris
- c) 7 Líderes con redes. Suburbia, Fonacot, Genéricos BBVA, Walmart, Cobranza y Aprobaciones.
- d) Líderes con antigüedad.
- e) Horarios variables.
- f) Rotación.
- g) Trabajadores en espera o a la expectativa (recuento).
- h) Presencia de líderes del piso 3 al 6.
- i) Presencia del Sindicato de Protección. Acuden los martes al centro de trabajo.
- j) Objetivo: Concientizar a los compañeros. Policial.
- k) Había confusión en los trabajadores debido a que en el mes de noviembre aparecieron pintas en los baños de mujeres, las pintas

decían sindicato transportista de la república mexicana, tratando de confundir al sindicato de protección con el STRM.

## LEGARIA

### Aspectos relevantes:

- a) 500 Operadores
- b) Campañas: Área: Atento 1
  - Metlife.
  - Movistar
  - Santander
  - Running
  - Readerst D. (integrante activo de la sección 187)
  - 80 Operadores
- c) Área: Atento 2
  - Crédito y hoy mismo.
  - 60 Operadores cada turno
- d) Área: Atento 3
  - Crédito y hoy mismo.
  - 120 Operadores
- e) 2 líderes en la campaña: Readerst Digest.
- f) Riesgo de próximo despido Davidé (integrante de la Sección 187)
- g) Centro distante.
- h) Trabajadores con antigüedad de 2 a 3 meses.
- i) Hay personal de enfermería dedicado a identificar trabajadores que apoyen al STRM.

## DEL VALLE (AMORES)

Aspectos relevantes:

- a) 250 Operadores.
- b) Campañas.
  - PPL (BBVA Tarjetas de crédito).
- c) Turnos matutinos y vespertinos.
- d) 2 contactos pasan información
- e) En las instalaciones hay hacinamiento.
- f) Hay presencia del sindicato de protección una vez a la semana.
- g) Objetivo: Identificar líderes y hacer mayor uso de la página web y medios electrónicos.

## YUCATÁN

### Aspectos relevantes:

- a) 700 Operadores
- b) Campañas:
  - Microsoft
  - Cash
  - MSD Merc
  - Natura
  - Cobranza Bancomer
  - Orbits
  - Cobranza HSBC y SONI
  - Bicicredit
  - UNITEC
- c) Líderes: 1 MSD Merc.
- d) 11 contactos.
- e) Una integrante de la sección 187 que permanece laborando.
- f) Los trabajadores tienen un nivel profesional
- g) Es un centro con condiciones privilegiadas.
- h) Campaña antisindical: la empresa da un discurso dentro del centro a favor del sindicalismo, pero hay total rechazo al STRM
- i) Objetivo: generar estructuras.

## CENTRO BANCOMER

### Aspectos relevantes:

- a) Hay dos, uno en Bolívar y uno en Coyoacán.
- b) Desplazan a trabajadores de Atento, de las campañas de Bancomer a estos centros como ayudantes y para brindar apoyo en general. Asimismo para recibir capacitación.
- c) No es un call center de Atento.
- d) Son pocos trabajadores de Atento.
- e) Se está en proceso de investigar el número exacto.

## SANTA FE

- a) 100 – 120 Operadores que dan servicio a clientes empresariales
- b) Se ubica en la torre principal de Telefónica.
- c) Campaña: Movistar.
- d) Está en una zona muy exclusiva y lejos del centro de la ciudad.
- e) Los trabajadores tienen mayor edad y más educación que el común de los otros trabajadores.
- f) Perfil de back office.
- g) Los operadores que trabajan en esta torre son absorbidos por Movistar.
- h) Sueldos y prestaciones más altos.
- i) Pocos contactos y se les da seguimiento vía electrónica.
- j) El contacto se genera mientras el personal esta esperando el transporte que la empresa tiene para este personal.
- k) Este centro no está dentro del contrato.
- l) En proceso de investigación.

**REVOLUCIÓN  
(NUEVO CENTRO)**

**Aspectos relevantes:**

- a) Acaba de abrir operaciones este centro.( 2 semanas a 1 mes)
- b) Campañas: BBVA
- c) 50 – 100 trabajadores.
- d) Objetivo: Realizar la investigación del centro.

## **Atento Sevilla**

Este reporte se divide en dos partes; la primera de ellas será descriptiva de las posiciones de trabajo y campañas que encontramos en Atento Sevilla, la segunda parte abordará una breve descripción sobre las instalaciones, servicios de este centro, salarios y jornadas de trabajo.

### **Posiciones de trabajo**

En Atento Sevilla hay seis niveles en los que se ubican las siguientes campañas:

Planta baja;

- Encontramos la recepción
- Área de Casilleros
- Unidad de documentos de crédito Bancomer.

En este nivel se encuentran 3 peines de 10 personas y 3 de 8 personas lo que nos da el total de 54 posiciones de trabajo, esta cifra no incluye couch, personal de calidad y capacitación.

Piso 1;

- Fax- captura de documentos para autos
- Fonacot, Servicio de cobranza y atención a clientes.

En este Nivel se encuentran 10 peines de 12 personas y 4 de 8 personas lo que en suma nos da 152 posiciones de trabajo. Del mismo modo esta cifra no incluye personal como couch, calidad, capacitación y validación.

Piso 2;

- Finanzia SAC

Se encuentra en este nivel 10 peines de 12 personas y 4 peines de 8 personas, en suma 152 posiciones de trabajo, cifras que no incluyen Couch, personal de calidad y capacitación.

Piso 3;

- Cobranzas Bancomer
- Laboratorio de Cobranzas Bancomer

Se encuentra 9 peines de 12 personas y 4 peines de 8 personas, en suma 140 posiciones de trabajo, cifras que no incluyen Couch, personal de calidad y capacitación.

Piso 4;

- Finanzia Auto SAC
- Recientemente alberga Atención a clientes Suburbia (SAC),
- Genéricos Bancomer (SAC) que incluye las tarjetas de crédito Practica Internacional Visa, T-Recompensa Normal y Politécnico, Tec de monterrey, Ibero, Finanzia Auto, Global Credit y Club de Privilegios Honda,
- La nueva campaña en Sevilla de Atención a Clientes Walt Mart (SAC)

Se encuentra 11 peines de 12 personas y 4 peines de 8 personas en suma 164 posiciones de trabajo, sin contemplar personal couch, capacitación y calidad, los cuales en suma son 22.

Piso 5;

- Unitec SAC
- Volaris SAC
- Unidad de Retención de Genéricos Bancomer y Suburbia

Se encuentra en este piso 20 peines de 8 personas en suma 160 posiciones de trabajo. Sin contemplar personal de calidad, couch y capacitación, que en promedio son 4.

Piso 6;

- Se localizan 5 oficinas de atención y generencia, 2 salas de juntas y bodega de obsequios de gratificación o Rally.
- La campaña de aprobación de crédito.

En promedio en este piso hay un total de 6 peines con 10 personas lo que en suma representa 60 posiciones de trabajo.

En suma, **Atento Sevilla cuenta con 882 posiciones** de trabajo por turno (matutino-vespertino) cifra que no incluye al personal de seguridad y limpieza, gerentes por piso, representantes de empresa conocidos como clientes, couch, calidad, validación, capacitación, sistemas, diademas, nómina y recursos humanos.

### **Servicios e instalaciones:**

Por cada piso encontramos un baño de mujeres y uno de hombres cada uno con 3 cabinas y dos lavabos. En total en el centro de trabajo encontramos 21 cabinas para mujeres y 21 cabinas para hombres, y 14 lavabos.

Hay tan sólo 4 cafeterías, las cuales están ubicadas entre los pisos 2 al 5. Cada cafetería cuenta con:

- a) una maquina para café instantáneo (con costo de 5 pesos)
- b) una maquina de frituras, cacahuates, dulces de menta, productos Bimbo, galletas, refrescos, jugos, condones y píldoras de emergencia (con precios que

van de 7 a 15 pesos en botanas-bebidas y de 90 a 100 pesos métodos anticonceptivos)

c) un garrafón de agua

d) un horno de microondas

e) una tarja

f) en promedio de 2 a 3 mesas con cuatro sillas cada una de estas.

En planta baja hay una área de casilleros para que los trabajadores "guarden" sus pertenencias, en promedio son 700. En este nivel también se encuentra la recepción, personal de vigilancia, el cuarto de entrega y recepción de diademas y las oficinas de recursos humanos. Hay un pasillo que es estacionamiento ocasionalmente y es el área para fumar.

En Sevilla hay tan sólo dos elevadores y una escalera la cual es estrecha e incomoda, no hay salidas de emergencia y por lo general en cada piso sólo se puede observar un extintor, no hay botiquín.

#### **Jornada de trabajo y sueldos:**

A diferencia de otros centros de trabajo, en Atento Sevilla las Jornadas de trabajo no son uniformes por campaña, de tal manera en cada campaña hay compañeros que están contratados para laborar 5, 6,7 o 8 horas.

Adicionalmente y con frecuencias se les solicita a los teleoperadores apoyo para hacer horas adicionales las cuales se pagan en promedio de \$ 11.00 a \$20.00 si se labora más de 4 horas extra.

El sueldo base mensual va de \$2.200 a 3.200 y el pago depende de las horas que se laborar y por la que te contrataron.

Los criterios para la asignación de los bonos de productividad varían por campaña, pero en la mayoría de los casos es el equivalente a un 30% del sueldo base.

Algunos de los criterios que son coincidentes para obtener el bono de productividad son;

1. la insistencia de que para alcanzar el bono no se deben tener faltas, incapacidades justificadas cuentan como faltas por lo que de tener una o más incapacidades por mes no se asigna el bono.
2. el tiempo medio de llamada (TMO),
3. calidad de la llamada, etc.

### **Animo de los trabajadores y Campaña Anti Sindical**

En Atento Sevilla la presencia del "Sindicato Progresista Justo Sierra" no es mucha, se limita a la visita de dos personas que se identifican como "facilitadores del trabajo" y que sólo acuden los martes observando las labores de los teleoperadores e intentado ubicar a simpatizantes de la sección 187 del Sindicatote Telefonistas de la Republica Mexicana (STRM).

El Sindicato Progresista realizo una campaña de afiliación obligatoria, en colaboración con la empresa se han cambiado los gafetes, los cual todos los trabajadores deben portar durante la jornada de trabajo, y para la entrega de los nuevos gafetes nos has hecho firmar una hoja de afiliación. Otro de los mecanismos es que al ingresar a laborar a la empresa con requisito de contratación firmar la afiliación al sindicato.

Pese a esto el Sindicato Progresista no tiene fuerza, más bien sirve como observador. Los trabajadores no tienen confianza en estos "facilitadores".

Por otra parte el STRM ha generado una extensa red de comunicación, de tal manera que la gran mayoría sabe de la existencia de la lucha por formar un sindicato independiente y están en cierto punto atentos a la información, por desgracias la gran parte de trabajadores esperan a que sea "el momento del recuento para actuar".

En este centro de trabajo existe una gran inconformidad por los constantes maltratos a los que se le somete en la jornada de trabaja, la ausencia del pago de bonos, bajo salarios, etc.

### **Líderes en Sevilla**

En diciembre de 2009 la empresa realizo un recorte de personal, como ya es su costumbre, dicha acción perjudico a la campaña ya que fueron despedidos muchos de los simpatizantes de la Sección 187, como:

Nayhely Garcia

Vanesa Martínez

Tomas

Felipe

Elizabeth Calvillo

Leslie Matinez, entre muchos más

En promedio Atento redujo las campañas de SAC a la mitad del personal y actualmente están en proceso de recontractación.

Pese a los despidos de diciembre aún contamos con gente dentro de Sevilla, sobre todo en las campañas que se ubican del 3 a 6 piso, la mayoría de ellos del turno matutino, por lo que reforzaremos el trabajo en el turno vespertino.

Algunos nombres son:

Guadalupe Rojas, Capacitadota de SAC WALT MART

Karina Unidad de Retención

Arturo Díaz Galindo, Unidad de Retención

Ángeles Unidad de Retención

Zarco Aprobación de Créditos, Contactos en 4 pisos.

Julio Cobranza

Todos los anteriores están dispuestos a pasar contactos y dar información a los compañeros de trabajo.

### **Estructura de Comunicación y Objetivos**

La comunicación con los compañeros de trabajo en el CCT Sevilla es:

- vía telefónica,
- invitándoles a visitar la pagina web,
- con reuniones constantes donde se les da a conocer sus derecho y el los procesos para lograra la sindicalización y mencionándoles que ellos son los más fundamentales en el movimiento al difundir la información y compartirla con compañeros de confianza
- mediante volanteos.

Debido a la nueva contratación y despidos se retomará la contactación y continuará la comunicación con los contactos que ya se tienen.

Estamos buscando realizar una estrategia comunicativa más dinámica para que se envié un claro mensaje a los trabajadores con la finalidad de que estos estén informados de sus derechos, del proyecto que se esta creando y fortaleciendo y que se hará más fuerte con todos los trabajadores, así como del proceso de recuento que se viene.

Lo más importante para nosotros es hacer saber a nuestros compañeros trabajadores que no están solos, que defiendan sus derechos, que juntos podemos cambiar las cosas y mejorar nuestras condiciones de trabajo para crear un proyecto de vida.

Estamos buscando la confidencialidad para proteger a todos los contactos, buscamos ser un apoyo para los trabajadores.

### **En resumen;**

La campaña anti sindical no es tan agresiva en CCT Sevilla, su estrategia se ha concentrado en mecanismo coercitivos con afiliaciones obligatorias, pero no ha generado un clima de legitimidad. Los Facilitadores tienen una figura policial con la que hay que estar alerta.

Debemos observar de cerca la actitud de los facilitadores y ubicar a posibles informantes del Progresista.

Como organizadores debemos primero asumir que el clima sindical a México es adverso debido a las constantes campañas de desprestigio encabezadas por el gobierno y desde luego por la empresa lo que ha generado un clima de apatía y miedo que sólo se va contrarrestar con una excelente comunicación con los trabajadores, informándoles a los compañeros de la importancia de los sindicatos independientes y de lo que se puede lograr mediante ellos.

Área Casilleros

Recursos Humanos (RH)

RH

RH

Niños

Niños

ISLA

Diademas

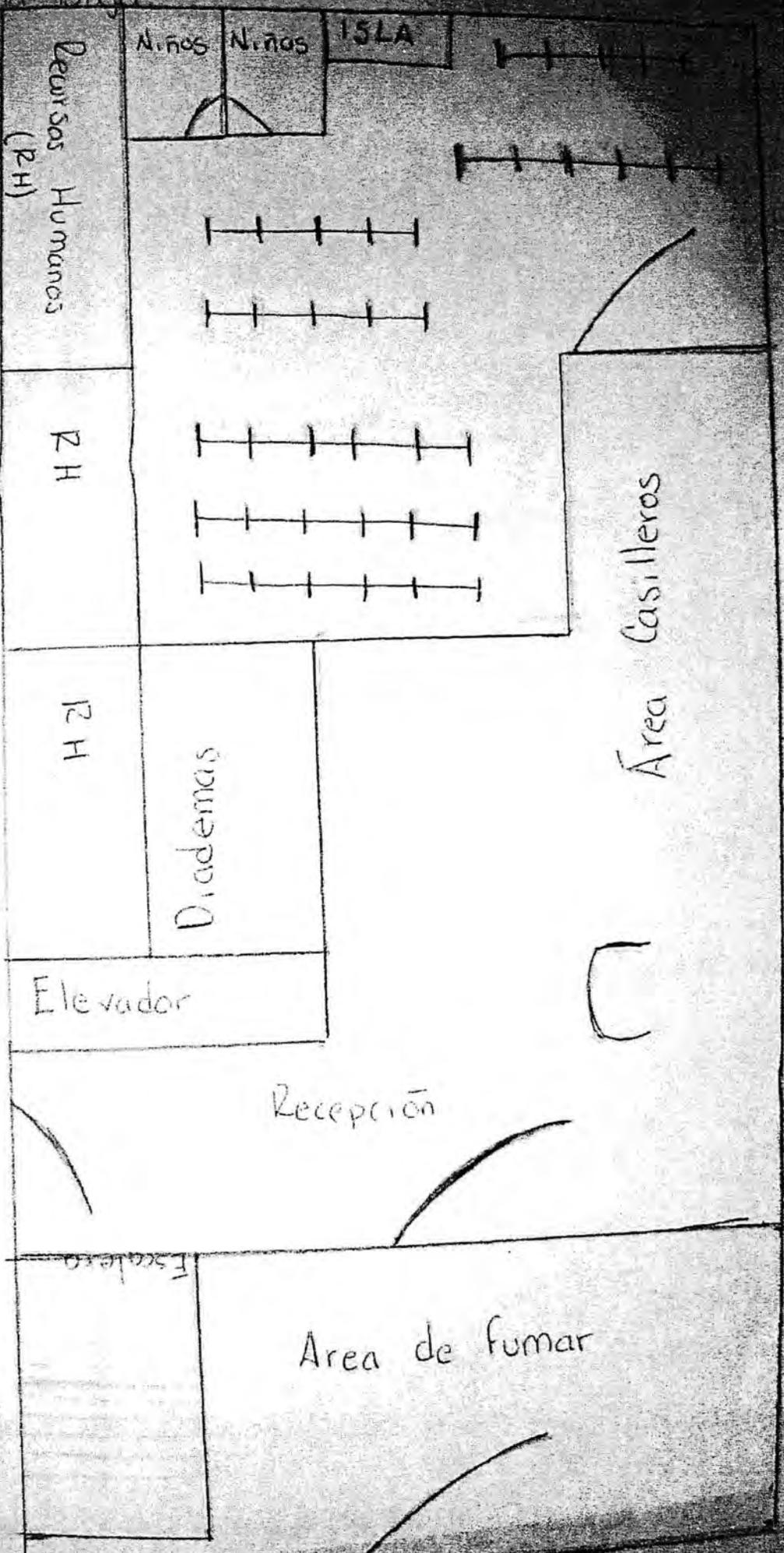
Elevador

Recepción

Escalero

Area de fumar

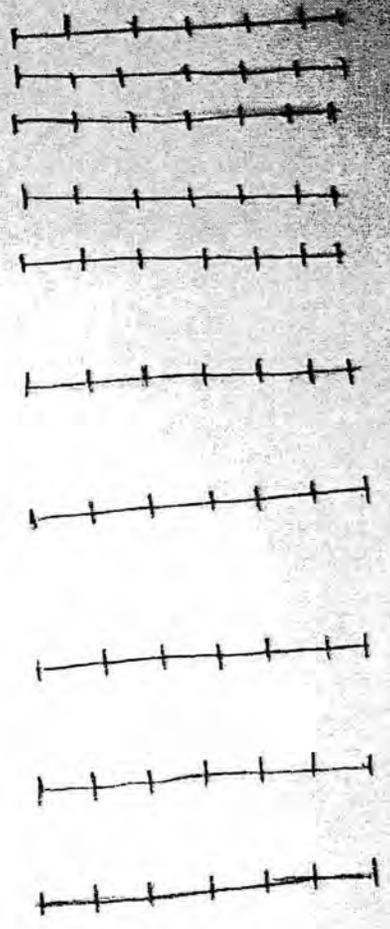
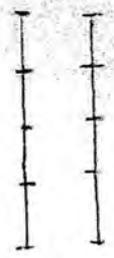
Área Casilleros



Niños

Niñas

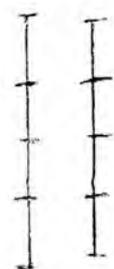
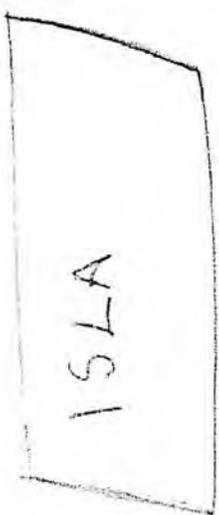
Elevador



Oficina

Oficina

Oficina



Cuarto de Maquinas  
o Sala de Juntas

Elevador

Cafeteria

Escalera

# **Yucatán**

El centro de Yucatán es considerado como el mejor centro de Atento en todos los sentidos, ya que desde la infraestructura, las campañas, los sueldos, los bonos, los horarios y el trato son diferentes a los otros centros. Muchos trabajadores lo ven como un centro privilegiado y buscan poder tener acceso a alguna de sus campañas, pero es difícil lograr un cambio a éste.

## **\*Condiciones de trabajo**

En general las condiciones de este centro son buenas, al contar con campañas de tanta importancia tales como Microsoft y Cash Management, deben tener tecnología de punta y realizar inversiones constantes en los equipos de cómputo ya que un error en los sistemas le costaría mucho dinero a los clientes y a Atento.

El centro cuenta con nueve pisos, de los cuales sólo 7 están ocupados, los dos restantes están vacíos aún sin infraestructura. Hay dos elevadores uno destinado para el personal de recursos humanos y el otro para los operadores.

## **\* CAMPAÑAS**

### **MICROSOFT**

La campaña de Microsoft se dedica a realizar ventas y renovaciones de licencia de software de los productos de Microsoft a nivel corporativo, a la par de dar soporte técnico a empresas nacionales e internacionales. Por ser una campaña especializada y manejar información de alto nivel, el personal que contratan para esta campaña debe tener un grado de ingeniería.

Esta campaña es la que goza de mayores privilegios al tener los mejores salarios de la plantilla de Atento, esto se debe a la disposición del cliente quien ha pedido que la cafetería sea de uso exclusivo para el servicio y sus instalaciones sean las mejor equipadas.

Salario: \$ 8000.00 mensuales. Tiene la categoría de teleoperadores técnicos y bilingües.

Horario: 9:00 -18:00 lunes a viernes. Son turnos completos.

Ubicación: 1º Piso

Numero de posiciones: 40 - 50 posiciones

Bono: Tienen un bono trimestral y otro semestral de 3000 por parte del cliente y aparte el bono de Atento que es de 2000.

Contactos: 0

### **OMEX**

Es un sistema de atención a clientes (SAC) que proporciona datos sobre los inmuebles del consorcio OMEX así como venta de casas.

Salario: \$ 18.60 por hora. Tienen categoría de operadores.

Horario: Lunes a sabado de 8:00 -21:00 horas. Y domingos de 8 a 15:00 horas.

Descanso entre semana. Son turnos de 6 horas

Numero de posiciones: 50 - 60 posiciones

Ubicación: 2º Piso.

Bono: 20% del salario.

Contactos: 1 sólo recibe información. Turno vespertino.

### **CASH MANAGEMENT**

La campaña se encarga de dar soporte a todas las operaciones electrónicas de Bancomer on line a empresas nacionales e internacionales, particularmente están a cargo de la nómina de Bancomer.

Salario: \$ 5000 a 6000. La hora la pagan entre 20 y 25 pesos. Tienen la categoría de operador técnico.

Horario: Lunes a Viernes 8:00 -18:00. Después de dicho horario sólo 2 o 3 personas hacen guardias dos horas más entre semana y los sábados de 8 a 14 horas.

Numero de posiciones: 51 posiciones

Ubicación: 2º Piso

Bono: 40% del salario y un bono semestral por parte del cliente de 5000.

Supervisores: Alberto Gómez.

Betzabe Bravo.

Carlos Lam.

Contactos: 5 Turno mixto.

4 Reciben información y pasan información del centro.

1 Sólo se le da información vía telefónica.

### **ORBITS**

Atención telefónica a los clientes de la aerolínea USAirways.

Salario: \$ 7000.00 Tienen categoría como operadores bilingües.

Horario: Lunes a domingo 9:00 - 22:00 horas. Son turnos completos.

Numero de posiciones: 110 posiciones.

Ubicación: 3º Piso.

Bono: 30%

Contactos: 0

### **MSD MERC**

Esta Campaña se dedica a dar atención a clientes sobre el laboratorio. En los meses de marzo, mayo, agosto y octubre solicita tres operadores más, porque durante esos meses hay descuentos para estudios de Densitometría (Nivel de osteoporosis). Es una campaña bilingüe.

Salario: \$112.00 pesos por día. 4500 y 6000.

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 7:00 p.m. Son turnos de 6 horas.

Numero de posiciones: 3 posiciones.

Ubicación: 4º Piso.

Bono: 30% del salario.

Supervisor: Antonio Granja.

Coordinador: Paola Juárez.

Contactos: 1 Este contacto es un líder, pertenece al grupo de compañeros que entablo la demanda para obtener la toma de nota, al momento del recuento ella puede inducir a varios compañeros a votar. Turno mixto.

### **BICICREDIT**

Bicicredit es una compañía que da servicios (renta) de bicicletas establecidos en varios lugares del Distrito Federal. Esta campaña da atención a clientes donde proporcionan información sobre las membresías que se contratan para que puedan adquirir membresías de 300 pesos, y rentar bicicletas por periodos de 30 minutos.

Salario: \$ 17.77 la hora. Tienen la categoría de teleoperador.

Horario: Lunes a sábado 9:00 - 21:00. Son turnos de 6 horas.

Ubicación: 4º Piso.

Numero de posiciones: 10 posiciones.

Contactos: 0

### **UNITEC**

Es un Sistema de Atención a Clientes que proporciona información sobre los planes de estudios y las cuotas de la cadena UNITEC.

Salario: \$ 17.77 la hora. Tienen la categoría de teleoperador.

Horario: Lunes a Sábado 9:00 - 21:00. Son turnos de 6 horas.

Ubicación: 4º Piso.

Numero de posiciones: 17 posiciones.

Contactos: 0

### **NATURA**

Recibe las llamadas de consultoras para hacer pedidos y quejas. Venta de perfumes, cremas, artículos de belleza y productos para bebe, capturan pedidos.

Salario: 17.77 por hora. Tienen la categoría de teleoperador.

Horario: Lunes a viernes de 8:00 a 9:00 p.m. Sólo cuando se realizan preventas exclusivas se laboran los sábados. Son turnos de 6 horas. Sólo cuatro personas tienen un turno de 9 horas en un horario de las 8:00 a las 17:00 horas

Bono: No se les paga bono.

Numero de posiciones: 70 posiciones.

Ubicación: 4º Piso.

Supervisores: Francisco.

Nallely, Alejandra.

Coordinador: Paola Juárez

Contactos: 1 Recibe y da información vía telefónica. Turno matutino.

### ***Cobranza de HSBC y SONI***

Salario: \$ 93.00 15.55 por hora

Horario: Lunes a viernes 15:00 – 22:00. Son turnos de 6 horas.

Numero de posiciones: 100 posiciones.

Ubicación: 6° Piso.

Contactos: 0

### ***Cobranza BANCOMER***

Esta campaña se encarga de llamar a los clientes de Bancomer que tienen adeudos de 30, 60, 90, y más 120 días. La recuperación media de trabajadores antes de certificar: 30,000 y 40,000. En este centro mandaron a varios trabajadores a capacitar a los centros del Estado de México e Hidalgo, alrededor de grupos de 20 compañeros.

Salario: \$ 2, 800.

Horario: Lunes a Domingo 7:00 - 22:00. Son turnos de 7 Y 8 horas, la mayoría de los operadores son de 8 horas.

Ubicación: 5 Y 6° Piso

Numero de posiciones: 100 posiciones.

Bono: 6000 pesos.

Contactos: 3

1 Recibe y pasa información sobre el centro.

2 Reciben información vía telefónica.

### ***Unicard (desapareció porque el cliente se los llevó a otro call center, la cuenta,)***

Información sobre tarjetas de crédito. Se encuentran vendiendo a SAC Sistema de Atención a Clientes.

Salario: \$ 3, 200 aprox.

Horario: Lunes a Sabado 9:00 - 21:00. Son turnos de 6 horas.

Numero de posiciones: 40 posiciones 13 posiciones 25.

Contactos: 0

***HBO (Desapareció en noviembre)***

Campaña atención vía Internet de una tienda departamental que se ubica en el norte del país.

Salario: 112.00 el día.

Horario: Lunes a domingo. 9:00 – 21:00 horas. Son turnos de 6 horas

Numero de posiciones: 5 posiciones

Contactos: 0

***\* Animo de los trabajadores***

En total contamos con 11 trabajadores en este centro que nos apoyan. No ha sido fácil, pues las condiciones son buenas en comparación con los demás centros, los trabajadores tienen la percepción de que los salarios que tienen son excelentes y que la empresa es muy complaciente, por lo mismo se muestran apáticos y nada receptivos al mensaje que tratamos de transmitirles.

***\* Sindicato Progresista***

La presencia del sindicato progresista en los últimos tres meses se ha incrementado considerablemente, los representantes ya no son ajenos a la empresa, ahora son los mismos trabajadores, quienes la empresa coopta al ofrecer algunas prebendas.

En éste centro a diferencia de los demás la empresa esta fomentando una cultura de sindicalismo por medio del discurso, los supervisores, coordinadores y representantes sindicales se acercan con los operadores mencionándoles que en el momento en que ellos sean partícipes de una injusticia se acerquen al sindicato progresista a denunciarla, al mismo tiempo brindan libertad para opinar sobre sindicatos.

Un claro ejemplo es lo que sucedió el lunes 3 de agosto, cuando se presentó Juan Manuel como representante sindical en la campaña de NATURA, luego de un brote de inconformidad por no tener el pago del bono.

### **\* Estructura de comunicación**

La forma en que nos comunicamos con los compañeros de éste centro es a través de telefonía celular en horarios que no interfieran con su trabajo y demás actividades. Otra forma es por medio de reuniones en parques y plazas, en el transporte público o en sitios públicos que no estén muy alejados de sus actividades.

Para poder conocer a los trabajadores e informarles sobre la campaña nos dedicamos a contactar, en primer término nos acercamos a ellos con el pretexto de que ambos trabajamos en Atento, posteriormente, comenzamos a transmitir el mensaje que responde a las siguientes preguntas: ¿Quiénes somos? ¿Qué queremos? ¿Cómo pueden integrarse? y ¿Cómo vamos a lograr el cambio? finalmente terminamos mencionándoles el próximo recuento.

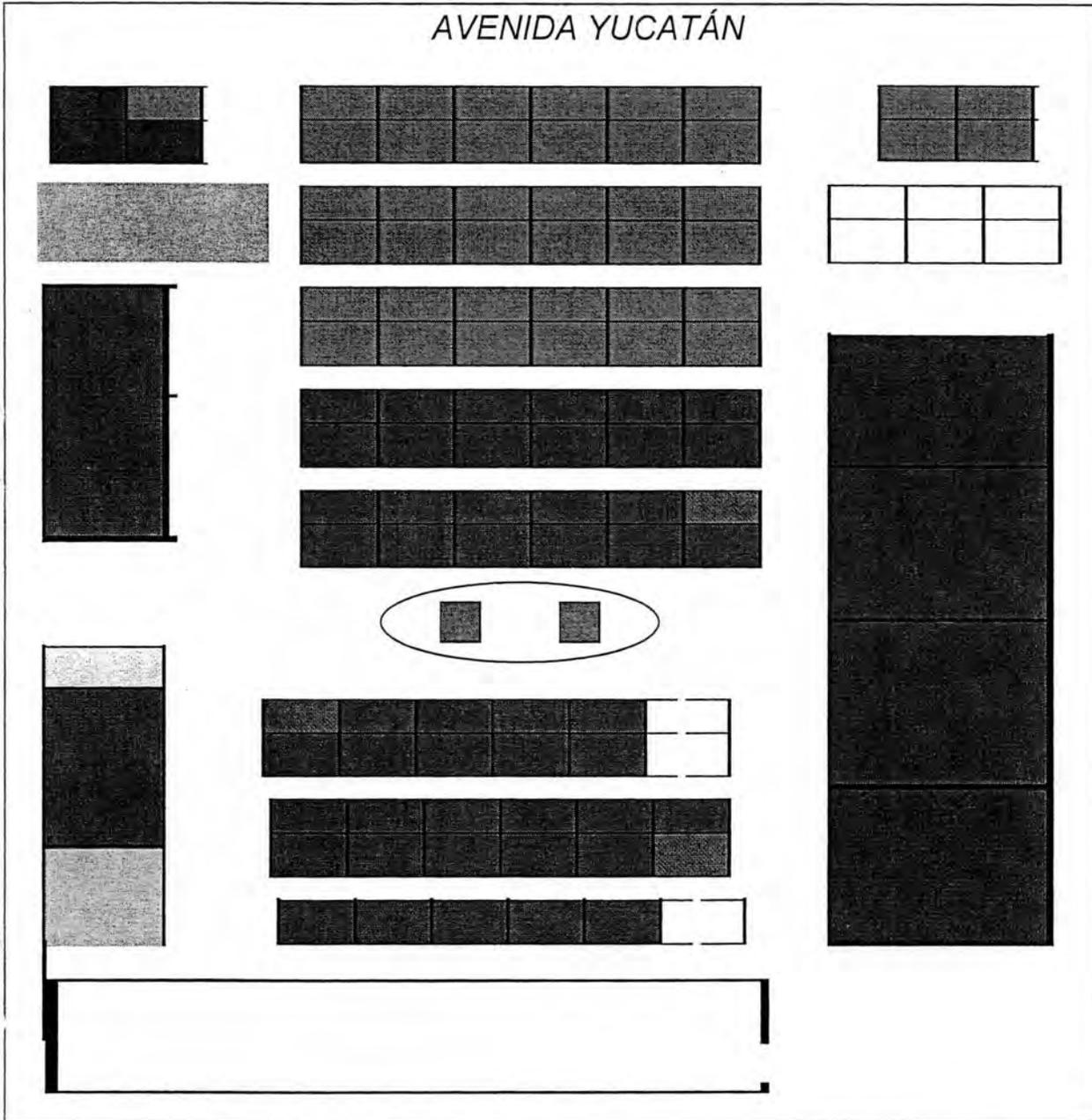
Lo que tratamos es dar a conocer actividades que realizamos como sección en el STRM y las posibilidades que se pueden lograr con un sindicato real y democrático en cuanto a prestaciones, estabilidad y salarios ya que Atento al ser una transnacional y con los estados financieros que presenta, es posible alcanzarlo.

### **\* Objetivo de los organizadores:**

Lo que buscamos en este centro es concientizar a los trabajadores de Atento sobre las condiciones actuales en las que se encuentran, que aunque parezca que son buenas a comparación de los demás centros, no son las mejores; y mostrar que las condiciones pueden mejorar gracias a una negociación colectiva entre los trabajadores de un sindicato democrático y la empresa. Detonando así la participación de los trabajadores el día de las votaciones.

# 2° PISO

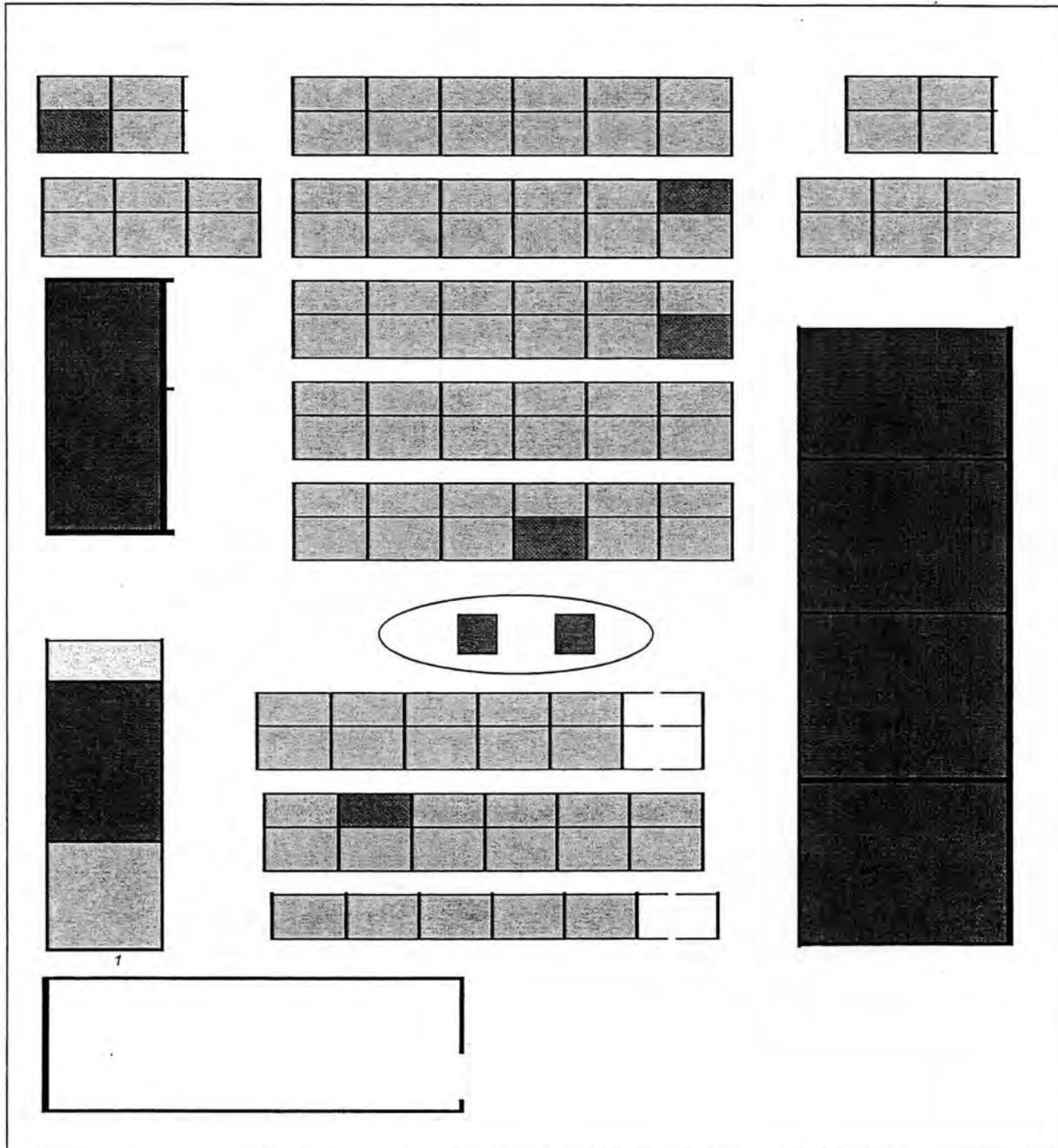
AVENIDA YUCATÁN



	SUPERVISORES
	BAÑOS DE MUJERES
	BAÑOS DE HOMBRES
	ELEVADORES
	POSICIONES SOLAS
	OFICINAS ADMINISTRATIVAS
	HOMEX
	CASH
	IMPRESORAS
	CASH

# 3° PISO

AVENIDA YUCATÁN

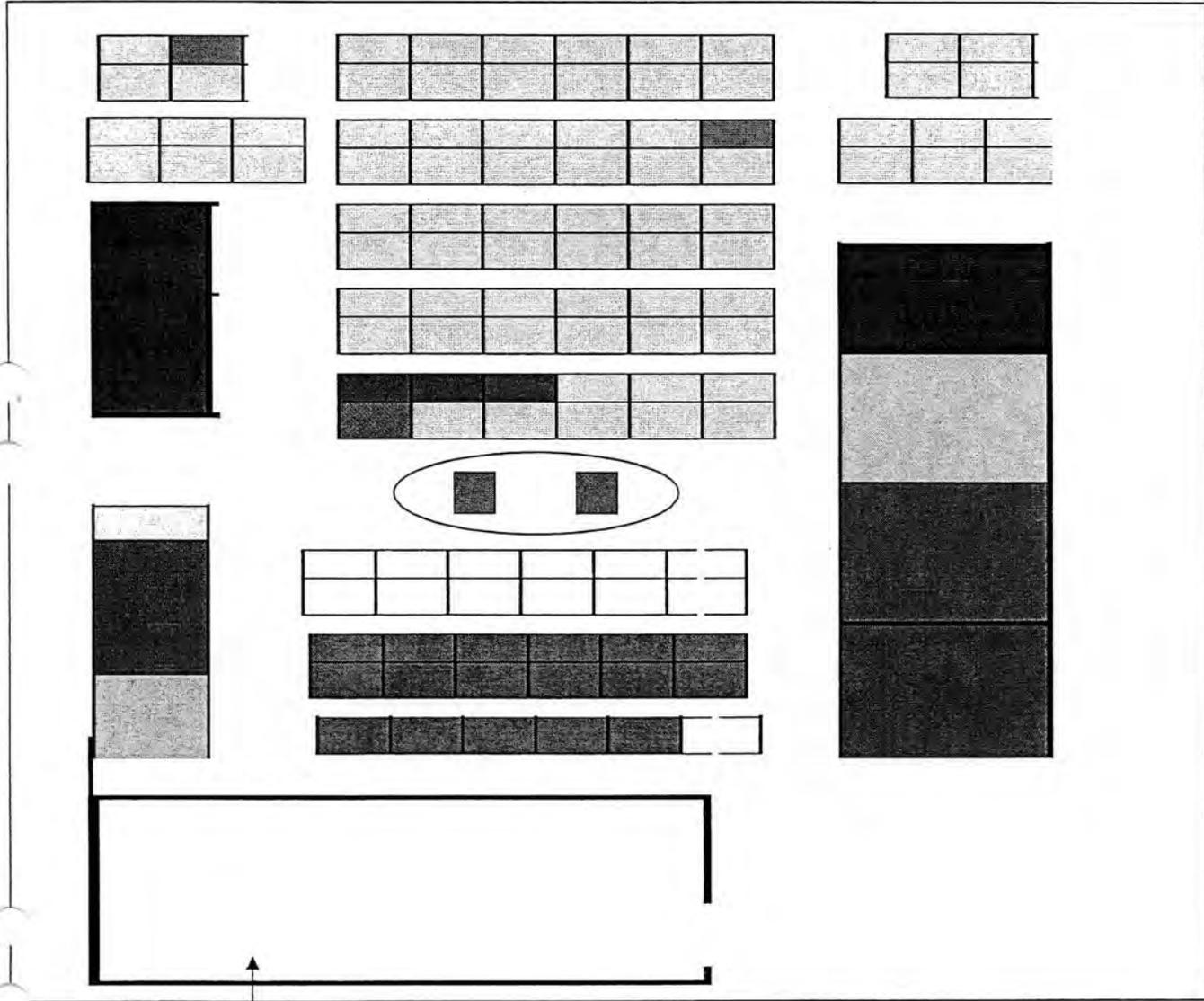


	SUPERVISORES
	BAÑOS DE MUJERES
	BAÑOS DE HOMBRES
	ELEVADORES
	ORBITS

 CLIENTE DE NATURA

# 4º PISO

AVENIDA YUCATÁN



CAFETERIA

	SUPERVISORES
	BAÑOS DE MUJERES
	BAÑOS DE HOMBRES
	ELEVADORES
	NATURA
	CLIENTE DE NATURA
	MSD MERC
	UNITEC
	OFICINA DE GERENTE
	BICICREDIT
	SALA DE CAPACITACIÓN
	OFICINAS ADMINISTRATIVAS

## ***Roma (Monterrey)***

El centro de Monterrey es el corporativo de Atento México y es de suma importancia porque desde sus instalaciones se manejan las operaciones a nivel Centroamérica. En este centro sólo hay campañas de Bancomer.

Uno de los puntos más difíciles de superar y que hay que destacar es la campaña anti-sindical que la empresa ha instituido en este centro de trabajo desde hace más ya de un año, tanto ha sido su alcance que el miedo está presente en la mayoría de los trabajadores, la forma en la empresa ha estado empleando es a través de pláticas amedrentadoras, también por medio de amenazas disfrazadas, ya que el personal de recursos humanos menciona que sí algún trabajador tiene contacto con las personas que participan con el STRM se prescindirá de sus servicios.

Como puede mostrarse esta campaña se basa en aspectos psicológicos creando miedo, que los trabajadores están a las expectativas de lo que pueda suceder y temerosos de ver que el personal de recursos humanos suba a los pisos de operación porque se piensa que van a despedir a los trabajadores que participan con el STRM, sin embargo y pese a esas contrariedades, en algunos casos nos ha sido más fácil poder generar conciencia sobre el miedo que la empresa tiene en nuestra organización y por la reestructuración que la empresa realiza a principios de cada año.

### ***\*CAMPAÑAS***

#### ***Seguros Universal***

Atención a clientes de todos los seguros que oferta Bancomer para realizar trámites tales como informes, cambio de sumas aseguradas y beneficiarios, contratación, datos de las pólizas, activación, (auto seguro, seguro dinámico, hogar seguros, respaldo, etc..), así como cancelación de los mismos. Cuenta con 86 lugares asignados de trabajo.

Se divide en dos áreas, SAC e INTEGRACIÓN, En la primera sólo se reciben llamadas para realizar los trámites, en el área de INTEGRACIÓN se manejan los expedientes

electrónicos que se reciben para alguna modificación, cancelación, bonificación etc. Así como para su organización y revisión.

**Salario:** \$ 15.55 por hora. \$ 2,800 por 6 horas, \$3270 por 7 horas y \$ 3,740. por 8 horas  
Tiene la categoría de teleoperadores.

**Horarios:** 7:00 -15:00 y 15:00 – 22:00 de lunes a domingo. Cuenta sólo con turnos completos.

**Tiempos de descanso:** por 6 horas – 30 min. Por 7 horas – 35 min. Por 8 horas -45 min.

**Ubicación:** 2º Piso

Posiciones:

**Bono:** 30% del salario.

**Cliente:** Maria Elena

**Coordinador:** Fabián Olaf González

Supervisores: Antonio

Beatriz

Gerardo Geyne

Eder Alejandro integrante del sindicato progresista.

**Contactos:** 10

2 Reciben y pasan información

3 Sólo reciben información.

5 Sólo irían a votar

### **Cobranza de Bancomer**

Esta campaña se encarga de llamar a los clientes de Bancomer que tienen adeudos de 30, 60, 90, y más 120 días. La recuperación media de trabajadores antes de certificar: 30,000 y 40,000. Al trabajar los domingos la empresa paga la prima dominical la cual es variante, se paga desde 20 hasta 29 pesos.

**Salario:** \$ 3,600 y 3,700. Tiene la categoría de teleoperadores.

**Horarios:** 7:00 -15:00 y 15:00 – 22:00 de lunes a domingo. Cuenta sólo con turnos completos, de 7 y 8 horas.

**Ubicación:** 3º y 4º Piso.

**Posiciones:** 247.

**Bono:** 20% del salario. Si todo el staff alcanza la meta, el bono es de \$1000, y si la gerencia alcanza la meta el bono que se imparte es de \$2,000.

**Metas a recuperar:** En días feriados aumentan la meta, \$150,000 saldo liberado

**Tiempos de descansos:** 20 minutos por 8 horas de trabajo.

En días feriados aumentan la meta, \$150,000 saldo liberado, con una falta alcanzan medio bono. Si todo el staff alcanza la meta, el bono es de \$1000, y si la gerencia alcanza la meta el bono que se imparte es de \$2,000.

Se cobran moras de 30, 60, 90, 120 días y moras tardías

Marcación manual.

Descansos sábados y domingos

**Supervisores:**

Anahí Carentes.

Marisol Pachuca.

Capuchino.

Angélica.

Ricardo Ramírez (Roco) viene del centro de Toluca.

Omar Flores Metepec.

**Contactos:** 9

4 Reciben y pasan información

2 Sólo reciben información.

4 Sólo irían a votar

**Total de contactos:** 19

### **Work Force**

Es una de las campañas principales e importantes de atento ya que se encarga de llevar toda la logística de todas las campañas, así como su producción, realizan un Control, y organización de las facturas, concentra la información de los sueldos, gastos, ganancias de la empresa. Tienen como una de sus tareas principales, hacer una proyección por campaña de las ganancias y pérdidas.

**Posiciones:** 8 a 12

**Ubicación:** 3 Piso

### **Grabaciones**

Grabaciones lleva el control de grabaciones de las llamadas de todos los centros de trabajo. La principal tarea de esta área aparte de llevar las grabaciones de las campañas si es que las necesitan es monitorear aleatoriamente a los asesores de todos los centros

**Ubicación:** 2 Piso

**Posiciones:** 3

***Personal de Recursos Humanos que se dedica a promover el sindicato progresista y a realizar las afiliaciones:*** Brenda Galván y Mayra

En general este es un centro complicado por ser la matriz la campaña antisindical se ha reforzado en cuestiones que van desde:

- ❖ Contratación de personal de enfermería, dedicado a vigilar a los trabajadores e informar al personal de recursos humanos de lo que hacen, a donde van, que platican con sus compañeros y lo que leen.
- ❖ Vigilancia extrema y constante a través de cámaras, del personal de recursos humanos, de operadores y de los guardias de seguridad, quiénes continuamente son trasladados del centro y su función principal es seguir a los trabajadores al término de su jornada.
- ❖ Presencia frecuente de representantes del sindicato progresista. En este centro los "facilitadores" del sindicato son los mismos trabajadores, que tienen familiares en puestos administrativos, su tarea es identificar a los operadores que se muestran inconformes ante las arbitrariedades e injusticias cometidas por la empresa.
- ❖ Debido al desprestigio del "Movimiento de los trabajadores" realizado por la empresa, los operadores se muestran muy apáticos y un tanto escépticos ante la idea de mejorar las condiciones de trabajo.
- ❖ La mayoría de la fuerza laboral (70%) no tienen más de tres meses laborando en el centro, por los despidos masivos, injustificados y constantes con lo que buscan que los trabajadores desconozcan la situación real de la empresa, al difundir que todos los despidos son por participar de alguna manera con el STRM.
- ❖ A través de un número grande colocado cada semana en las credenciales, identifican la antigüedad de los trabajadores, este número corresponde al número de semanas laboradas.
- ❖ Pláticas pro empresa a los trabajadores (rally).
- ❖ Los operadores no permiten recibir el mensaje del STRM. En los volanteos realizados por el equipo de organizadores, existe mucha indiferencia por parte de los trabajadores, incluso se niegan a recibir la información.

- ❖ Los trabajadores tienen miedo a ser despedidos por simpatizar o recibir información sobre el STRM.
- ❖ En las primeras 2 semanas del mes de octubre, el sindicato progresista habló con todos los trabajadores en el auditorio para proporcionarles información sobre la ayuda que les puede brindar el sindicato progresista y para desprestigiar al STRM.

Por los aspectos mencionados con anterioridad, por la constatación negativa de los trabajadores a querer conocer e integrarse al movimiento y por ser la matriz.

En general este es un centro complicado por ser la matriz la campaña antisindical se ha reforzado en cuestiones fundamentales para la organización de los trabajadores.

### **\* Estructura de comunicación**

La forma en que nos comunicamos con los compañeros de éste centro es vía telefónica en su tiempo libre y por medio de reuniones en lugares públicos y en el transporte público, generalmente nos reunimos en estaciones del metro muy concurridas. En algunas ocasiones también la comunicación es vía mensaje, este caso sólo se da cuando los compañeros se encuentran laborando.

Para poder entablar comunicación con los trabajadores del centro por primera vez (al entablar comunicación me refiero a que los operadores quieran darte datos básicos como: que laboran en el centro, en qué campaña lo hacen, lo malo que ven de la empresa) es necesario generar confianza desde el principio, no mostrarnos como revoltosos o que sólo nos interesa el relajo, sino como personas responsables y seguras.

Para poder conocer a los trabajadores e informarles sobre la campaña nos dedicamos a contactar, en primer término nos acercamos a ellos con el pretexto de que ambos trabajamos en Atento, posteriormente, comenzamos a hablar sobre las irregularidades que hay en el centro sobre los bonos y el salario, posteriormente les explicamos: ¿Quiénes somos? ¿Qué queremos? ¿Cómo vamos a lograr el cambio? y finalmente aclaramos los rumores que la empresa se dedica a propagar sobre los despidos y las consecuencias que hay de ser parte del STRM.

**\* Objetivo de los organizadores:**

Lo que buscamos en este centro en primer lugar es que los trabajadores no se muestren temerosos a participar de una forma más amplia en la campaña, en segundo lugar es mostrar los beneficios que adquieren los trabajadores al estar unidos y como la negociación colectiva es una herramienta contundente para mejorar las condiciones laborales y finalmente, pero no menos importante, que los operadores acudan a votar el día del recuento.

Tenemos claro que nuestra labor principal es reforzar la presencia en este centro, así como revertir la campaña antisindical.

Tanta ha sido la influencia de la campaña antisindical que se corren rumores de que todos los trabajadores despedidos

# Reporte del Centro Atento del Valle (Amores)

Daniel Romero

José Alberto Mejía

Eduardo Vargas

## 1) Numero de trabajadores

Operadores	Agentes de Validación	Agentes de calidad	Supervisores	Supervisores líderes	Capacitadores	Recursos Humanos	Control de Diademas
120 a 150 por turno	10 por turno	3 por turno	8 por turno	2 por turno	2 por turno	5 en total	1 por turno

## 2) Campañas horas y turnos

Campaña Bancomer PPL (tarjetas de crédito pre-aprobadas)

PPL se dedica a vender tarjetas de crédito BBVA-BANCOMER a los clientes de dicho banco tales como: nominahabientes, cuentahabientes (de ahorro) o personas que recibían sus remesas ahí, clientes vinculados por algún motivo a BBVA BANCOMER como tarjetahabientes de walmart y/o sears y/o sams club, e incluso a personas ajenas a BBVA BANCOMER cuando ya no existe base de clientes con el argumento de que se trata de una invitación para otorgarles una tarjeta de crédito.

Las jornadas son de 6 horas: de 9 a 15 y de 15 a 21 hrs, de lunes a sábado. No obstante, cuando hay pocas ventas y/o se acerca algún día de asueto o ciclos vacacionales largos –vacaciones de semana santa, vacaciones de verano y vacaciones fin de año – se trabaja los domingos. Durante el mes de enero esto está sucediendo.

## 3) Condiciones de trabajo

Servicios

- No se cuenta con servicio alguno de enfermería cuando la Ley Federal del Trabajo indica que así debe ser dónde haya más de 100 trabajadores
- Un solo filtro para tomar agua
- Dos excusados y dos mingitorios además de un solo lavamanos en el sanitario de hombres

- En ocasiones llegan a concentrarse de 150 a 200 personas en el piso de operaciones
- Condiciones imperantes de hacinamiento, calor, falta de organización ante desastres o peligros, escases de agua para beber y para necesidades primarias en sanitarios, explotación laboral ya que solo se otorgan de 15 a 20 minutos de comida cuando la LFT indica por lo menos treinta para realizar dicha actividad

## Prácticas laborales

- Firma de cartas compromiso para elevar la calidad del servicio y/o la productividad. El compromiso se genera con el supervisor inmediato, el supervisor líder y recursos humanos
- Implementación de dinámicas sectarias al crear un grupo "VIP" con los mejores vendedores de tarjetas y al que se le otorga una base de datos con mayor potencial de ventas
- Cambios de esquema de comisiones. En julio se presentó el siguiente cambio ante las inconformidades de los trabajadores. Del esquema siguiente:

a) de tu primer día de operaciones hasta cumplir un mes en la campaña se comisiona a partir de 2 ventas diarias las cuales son pagadas a 15 pesos cada una, a partir del segundo mes de operaciones en adelante se comisiona a partir de 3 ventas diarias a 20 cada una; la cuarta y quinta ventas diarias eran pagadas a 35 cada una, la sexta y séptima diarias a 45 pesos cada una y a partir de la octava venta diaria a 55 pesos cada una (en todos los casos tener en cuenta que se pagaban bajo dicho tabulador las comisiones todas y cada una de ellas siempre y cuando se hicieran el mismo día y bajo el turno laboral correspondiente de manera exclusiva.

A este:

b) Se pagara a partir de la venta número 32 a 46 a 10 pesos cada una de ellas, de la cuadragésimo séptima a la sexagésima segunda a 25 pesos cada una, de la sexagésima tercer venta a la septuagésima séptima a 40 pesos cada una, de la septuagésima octava a la número 124 a 55 pesos cada una; y por último de ésta y las siguientes serán pagadas a 65 pesos cada una de ellas

Lo anterior sin la certeza de quién y cómo se miden las ventas y si efectivamente será pagado el bono íntegro.

- Liquidaciones de alrededor de 2000 pesos en promedio
- Más de tres cuartas partes del centro desconocen la existencia del Sindicato Progresista. Sin embargo, una vez a la semana se hace presente un supuesto representante del Sindicato Progresista llamado Víctor Gutiérrez
- Sólo se comisiona si se realizan 32 ventas efectivas lo cual, en última instancia, no depende del operador. En estas condiciones, tres cuartas partes de los trabajadores no alcanza a comisionar. Esta es una beta de inconformidad que se puede explotar a nuestro favor
- Alta rotación en fin de año
- 20 minutos de descanso o para tomar alimentos

#### **4) Ánimo de los trabajadores**

En general el ánimo es de apatía y conformismo frente a la posibilidad de cambiar la situación en la empresa. Aún así, los compañeros se muestran receptivos a la propuesta de la sección 187 que se les hace llegar durante los volanteos o entrevistas individuales o grupales.

Los compañeros a los que se les da seguimiento, están consientes que solo mediante la organización, la unidad y el conocimiento de nuestros derechos podremos hacer algo para cambiar la situación que se vive.

Cómo se señaló hace un momento, la cuestión de los bonos de productividad es el punto que se puede explotar para activar a los compañeros, invitarlos a pensar una propuesta de esquema de comisiones atractiva para ellos y generar una amplia base de apoyo al proyecto de la sección 187.

#### **5) Lideres por campaña y turno**

Actualmente se trabaja con "Minerva" un contacto bastante confiable en el turno de la mañana. Básicamente su labor ha sido informativa.

En el turno de la tarde, a partir de los volanteos se contactó a Mónica Morales, una trabajadora que demuestra bastante interés y disposición para apoyar la lucha. Tiene características de líder en potencia pues se trata de una mujer que es consciente de sus derechos y los defiende ante sus superiores. Por esa razón, sus compañeros de trabajo la buscan para resolver sus problemas laborales. Ha aportado información sobre un nuevo centro de trabajo de Atento y ofrece su apoyo para el futuro recuento.

## **6) Estructura de comunicación**

La comunicación con los trabajadores se trabaja en cuatro niveles:

- Volanteo – contactación: cuando se trata de la primera vez que los trabajadores reciben el mensaje
- Entrevista individual o grupal: cuando el compañero recibió ya información por un volante o una plática y muestra interés por darle continuidad a la recepción e intercambio de información
- Llamadas telefónicas: se agendan las citas con los compañeros que muestran interés en darle continuidad al proceso o en su defecto, se conversa con ellos con el fin de intercambiar información por este medio ya que a algunos se les dificulta, por cuestiones personales, el poder agendar una cita.
- Página web: se les invita a todos los compañeros a que revisen la página de internet para que obtengan la información del movimiento desde sus inicios y también aquella que se actualiza periódicamente

## **7) Objetivo de los organizadores**

La estrategia para ganar el recuento es lograr una amplia base de simpatizantes del movimiento (por lo menos la mitad del centro de trabajo, es decir 150 operadores) que estén dispuestos a votar el día del recuento. Para lograr tal objetivo es necesaria la construcción y consolidación de una red de trabajadores articulados por los "líderes". Sin dejar de llevar el mensaje directamente a la mayor cantidad de trabajadores posible, es necesario estrechar la relación con las dos líderes para concientizarlas sobre la importancia de su papel. De igual forma, sabemos que a través de los volanteos y la contactación podemos detectar a otros trabajadores que muestren cualidades de liderazgo y darles seguimiento para ampliar la base de apoyo al movimiento.

En este centro el Sindicato Progresista se ha hecho presente de manera constante aún cuando para la mayoría de los trabajadores es desconocida la existencia del mismo. Nos queda claro que es necesario explotar la inconformidad por los bonos de productividad y difundir con mayor intensidad y claridad el proyecto de la sección 187, mediante la página web renovada, nuevos volantes, llamadas telefónicas y reuniones periódicas.

## Centro Dinamarca

El centro de Dinamarca se trabaja en coordinación con los compañeros Yoreimi Escalona, Cesar Álvarez y Héctor Álvarez. La información y seguimiento de contactos esta distribuida entre cada uno, dependiendo del número de contactos activos y el número de trabajadores despedidos. En base a los últimos dato que se han recabado de diversos contactos se obtuvo la información relacionada a la situación actual que presenta el centro de Dinamarca.

### **Campañas:**

Dentro del centro se presenta como única cliente BBVA Bancomer, es a través de él como se desprenden las diversas campañas, entre ellas están:

- **Bancarias**

Esta campaña abarca lo que antes se le llamaba aclaraciones y promociones, ahora son una sola área que atiende diversos asuntos relacionados a las aclaraciones de tarjetas de crédito Bancomer. En los últimos días se han agregado nuevas funciones como: unificación de tarjetas y cambio de domicilio, ambos procedimientos los realizaba el personal de Bancomer ubicado en el Centro de Bolívar.

*Salario:* \$15.55 por hora. Tiene la categoría de teleoperadores.

*Ubicación:* 1º y 2º piso

*Horarios:* Los horarios estas divididos, van de 8:00am a 2:00pm, 8:00 a 3:00, 9:00 a 3:00, 10:00 a 4:00, 10:00 a 5:00, 11:00 a 7:00; y en la tarde de 2:00pm a 8:00, 3:00 a 9:00 y 4:00 a 10:00

*Posiciones:* 290

*Bono:* de \$500 a \$700

*Cliente*

*Supervisores:* Sebastián Fuentes, Paulino Cruz, Gerardo Zuñiga, Toribio, Cornelio, Rodrigo Arguello, Guadalupe, Roció, entre otros.

*Coordinadores:* Javier Ontiveros, Franco y Claudia.

- **Plásticos**

Esta área es muy pequeña ya que solo cuenta con alrededor de 16 a 20 operadores, brindando la información relacionada a la ubicación de las tarjetas de crédito que emite Bancomer.

*Salario:* \$15.55 por hora. Tiene la categoría de teleoperadores.

*Ubicación:* 1º

*Horarios:* 9:00am a 5:00pm (descansan sábados y domingos)

*Posiciones:* 20

*Bono:* de \$500 a \$600 (regularmente no reciben)

*Supervisor:* Guadalupe

- **Bancomer.com - Chat**

Asesoría de banca en línea por internet por medio de la página web y a través del Chat Bancomer. Este último brinda información general de las tarjetas de crédito y de debito.

*Salario:* \$ 15.55 por hora. Tiene la categoría de teleoperadores y televendedores.

*Horario:* 8:00 -20:00 lunes a viernes y de 8:00 – 18:00 horas los sábados. Hay turnos de 4, 6, 7 y 8 horas.

*Ubicación:* 3º Piso. Chatbancomer.com 4º piso

*Posiciones:* 7 peines 14 por peine dando un total de 98. Chatbancomer.com 15 operadores

*Bono:*

*Cliente:* Benjamín Villegas

*Supervisores:* Eduardo Aguilar, José Ocegüera, Jorge Cadena, Rene

- **Robo y extravío**

Se encarga de atender las llamadas de los clientes que les robaron o extraviaron su tarjeta de crédito o débito.

*Salario:* \$15.55 por hora. Tiene la categoría de teleoperadores.

*Ubicación:* 3° piso (Torre B)

*Horarios:* estos varían van de 8:00 am a 3:00, en la tarde de 3:00 a 9:00, horario mixto de 10:00 a 18:00 horas y nocturno de 11:00pm a 6:00 am

*Posiciones:* aprox. 56

- **Tarjeta Congelada**

Comprende únicamente aclaraciones relacionadas al producto de tarjeta de crédito congelada, el número de trabajadores que lo compone es muy pequeño.

*Salario:* \$15.55 por hora. Tiene la categoría de teleoperadores.

*Ubicación:* 4° piso (Torre B)

*Horarios:* de 8:00 am a 3:00, en la tarde de 3:00 a 9:00pm.

*Posiciones:* aprox. 10 a 14.

- **Afore Bancomer**

Esta área comprende una torre del cuarto piso y lleva a cabo la proporción de información y aclaración de las afores que tienen los trabajadores con Bancomer. Se divide en dos partes: Inn y Out. La primera es atención a clientes por ejemplo, estado de cuenta, saldos, unificaciones, modificaciones, RFC, aportaciones voluntarias, pensiones, etc. A su vez esta se divide en órdenes de pago y previsión social. Órdenes de pago se encarga de dar los datos correspondientes a los clientes para su retiro y desempleo por matrimonio o pensión; y previsión social recibe y realiza llamadas del personal de PEMEX tanto jubilados como aquellas personas que quieren tener información sobre su jubilación para verificar sus estados de cuenta y movimientos.

Finalmente Out realiza llamadas de salida a los clientes para darles la bienvenida a Afore Bancomer y mencionar los servicios y beneficios que tiene el cliente, se validan datos, confirmación de traspasos y aportaciones voluntarias.

*Salario:* \$ 15.55 televendedores.

*Posiciones:* 100

*Horarios:* 9 – 15:00 15:00 – 21:00 horas de Lunes a Viernes. Sábados de 9 a 15:00. Inn. Turnos de 4, 5, 6 y 7 horas.

*Ubicación:* 4° piso

*Bono:* \$ 700 pesos.

*Supervisores:* Irving Axel González Medrano. Beatriz Mejía. Patricia Medrano,.

*Coordinador:* Josué Santana

- **BTS**

Campaña enfocada a los envíos de dinero de Estados Unidos a la Republica Mexicana, que son cobrados en las sucursales de Bancomer (verificación de folios).

*Salario:* \$ 15.55 por hora. Tiene la categoría de teleoperadores y televendedores.

*Horario:* 8:00 –19:00 lunes a sábados.

*Ubicación:* 4º piso.

*Posiciones:* 13 trabajadores, 9 operadores en la mañana y 4 después de las 14:00 horas.

*Cliente:* Amalia

### **Situación en el Centro**

Dinamarca ha sido uno de los centros más castigados, mediante una serie de políticas como la no tener break en determinados días (dependiendo el flujo de llamadas), la constante rotación de trabajadores a través de continuos despidos sin motivo, cambios de campaña sobre determinado grupo de trabajadores sin previo aviso, el pago del tiempo al final de la jornada por algún retardo o salida al baño y las constantes presiones por parte de coordinadores y supervisores en el tiempo de la llamada (TMO). Esta serie de factores han influido de manera positiva para que gran parte de trabajadores simpaticen con el movimiento, sin embargo, por otra parte generó la salida de muchos compañeros.

En lo que respecta a la campaña antisindical dentro del centro cabe mencionar que a pesar de ser uno de los centros con mayor presión, no hay presencia continua del Sindicato Progresista, solo durante el proceso de elección (ficticia), que realizó el año pasado, tuvieron presencia escasos 15 días, a partir de ahí no han vuelto a aparecer, a diferencia de otros centros.

### **Estructura de comunicación**

El contacto con los trabajadores de este centro es por vía telefónica y a través de reuniones. Las reuniones regularmente son en el Sindicato de Telefonistas, en algún parque público o en el transporte público, mientras se trasladan a su destino. En otros casos, debido a las actividades de los trabajadores o al nivel de participación de cada uno sólo tenemos contacto con ellos por vía telefónica.

Actualmente, el número de contactos que se tenían ha disminuido, debido a algunos despidos o por las renunciaciones voluntarias de los trabajadores. Sin embargo, con el aumento en las funciones que realiza cada operador va influir para que podamos seguir sumando compañeros al movimiento, previo al recuento, ya que estos últimos cambios no implican aumento de salario, generando mucha inconformidad dentro del centro.

### **Datos de Contactos**

**\* Numero de trabajadores: 25**

#### **Lideres:**

*Robo y Extravío:* 2 en la mañana. De estos dos líderes, uno lleva dos años y medio trabajando en la empresa y participando tiene un tiempo alrededor de casi dos años. Al tener una personalidad extrovertida, en el momento del recuento este chico puede movilizar a varios trabajadores. Ha pasado información sobre los movimientos que la empresa realiza, dándonos documentos relevantes que la empresa emite e informándonos sobre algunas platicas que mantiene el personal de recursos humanos. Cuando se le contactó él laboraba en Monterrey y un punto a destacar es que él ha visto las diferentes facetas de la campaña de sindicalización desde la perspectiva de la empresa. La otra líder tiene laborando el mismo tiempo que el chico anterior, ella lleva participando con nosotros 7 meses, pasa

información de la empresa y algunos contactos, un punto a considerar para el momento del recuento es que ella conoce a trabajadores de otro centro, principalmente en Monterrey, con los cuales lleva una relación estrecha y los puede inducir a que voten.

*Afore:* 1 en la Tarde. Este líder lleva participando con nosotros al rededor de un año, tiene carisma y facilidad de transmitir el mensaje con los compañeros. Ha pasado varios contactos, información y conversaciones relevantes de la empresa.

*BTS:* 1 en la mañana. La líder es muy discreta ha pasado algunos contactos, anteriormente estaba en la campaña de Robo y extravío, por lo que conoce a varias personas en su centro. Al no ser una persona joven abarca otro sector del común de trabajadores en la empresa por lo que genera credibilidad, confianza y experiencia.

#### **Apoyan sólo en tareas:**

Robo y Extravío: 6, 4 en la mañana y 2 en la tarde.

Afore: 5 mañana y tarde.

Bancarias: 2 en la mañana y 2 en la tarde.

Chat: 1 mañana.

BTS: 1 mañana

#### **Sólo pasan información:**

Robo y Extravío: 2 en la mañana

Afore: 2 en la tarde

Bancarias: 4 en la mañana y 2 en la tarde

BTS: 1

#### **Animo de los trabajadores**

En general en este centro los trabajadores se muestran muy participativos, tienen la disposición de escuchar el mensaje y trasmitirlo a los demás compañeros. Fundamentalmente el aumento en las cargas de trabajo y, podría considerarse, a la escasa presencia del sindicato progresista los compañeros se muestran accesibles.

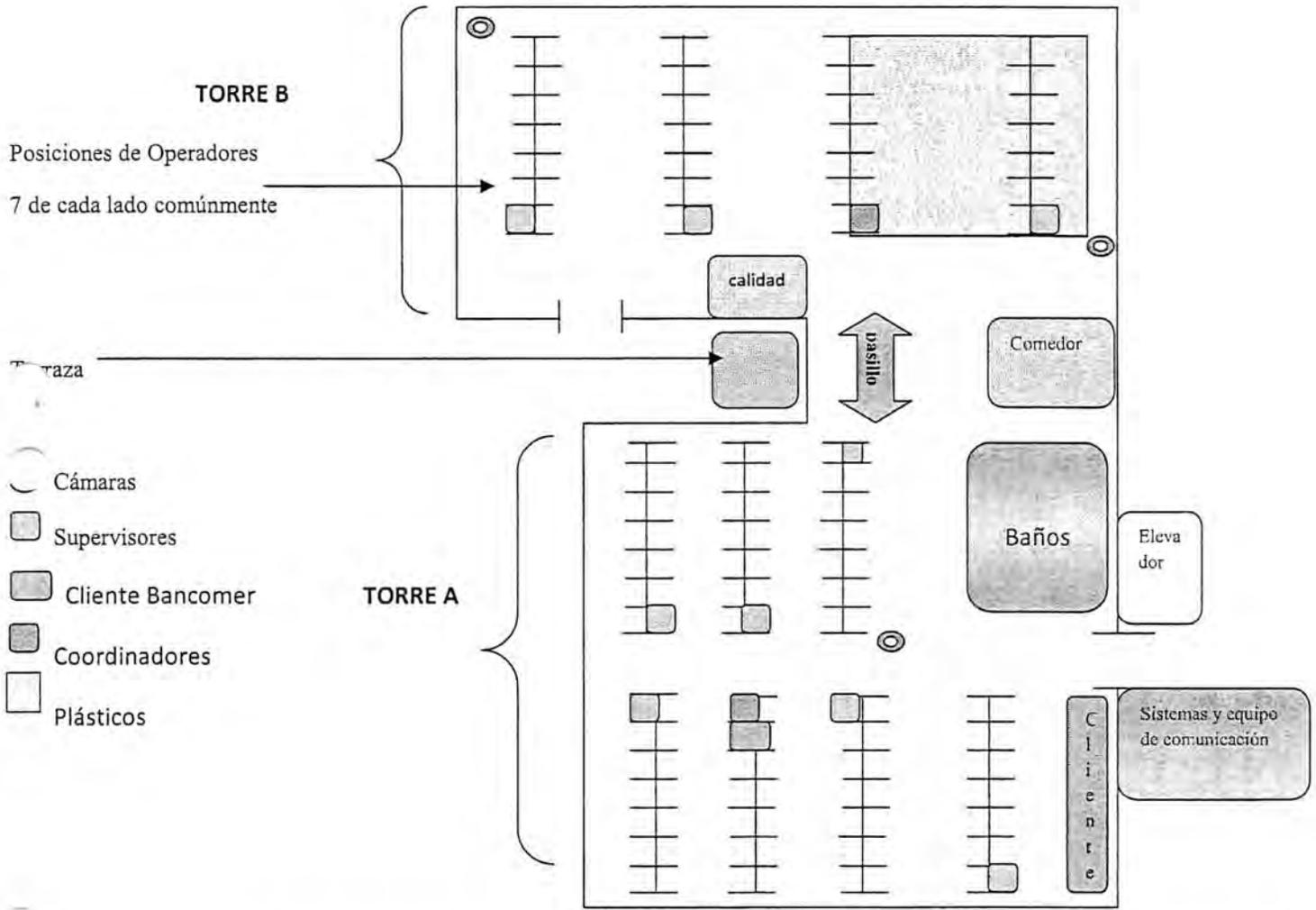
#### **Objetivo de los organizadores**

Como organizadores de este centro lo que buscamos principalmente es fortalecer los distintos grupos de contactos desde líderes hasta sólo compañeros que coincidan con el movimiento, esto con el propósito de tener datos duros al momento de que se presente el recuento y tener muy claro el triunfo en el centro al momento del recuento.

Dentro de la tabla se menciona cada una de las campañas, el número aproximado de trabajadores que las componen y los horarios que se manejan dentro del centro.

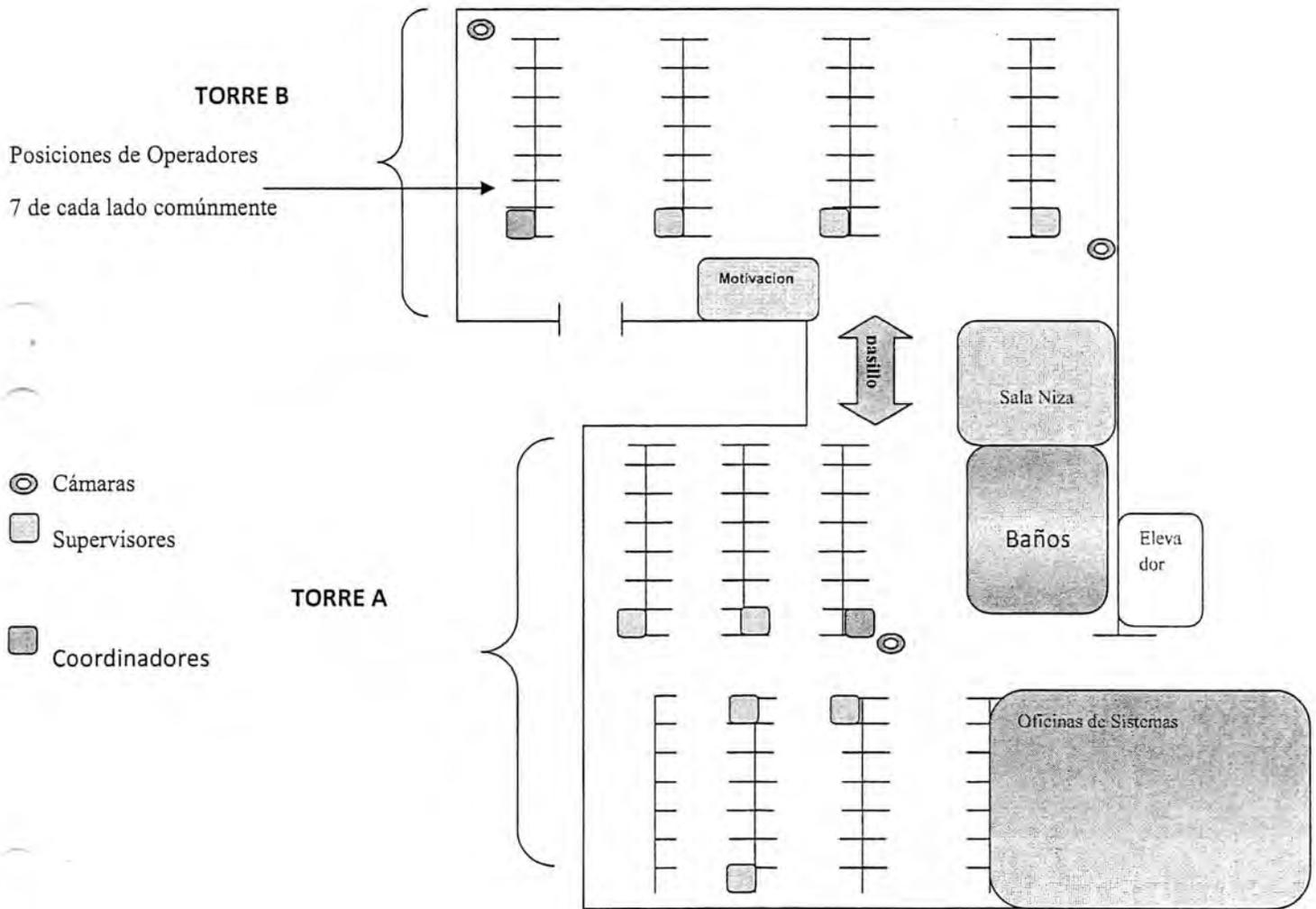
<b>Primer piso</b>	
Torre A Torre B Campaña bancarias (dentro de ella plásticos)	99 operadores aproximadamente (Bancarias) 56 operadores aproximadamente (Bancarias y Plásticos) Plásticos 16 operadores aproximadamente
<b>Segundo Piso</b>	
Torre A Torre B Campaña Bancarias	98 operadores aproximadamente (Bancarias) 56 operadores aproximadamente (Bancarias)
<b>Tercer Piso</b>	
Torre A Torre B Campañas: Robo y extravió y Bancomercom.	100 operadores aproximadamente (Bancomer.com) 56 operadores aproximadamente (Robo y Extravió)
<b>Cuarto Piso</b>	
Torre A Torre B Campañas: Congelada, Afore y algunos de bancarias. Calidad y recursos humanos	100 operadores aproximadamente (Afore Bancomer) 48 operadores y personal administrativo (Algunos operadores de Tarjeta congelada, BTS y el personal de Calidad de Bancarias, además de un pequeño grupo que lleva el control de horas de los operadores)
<b>Horarios:</b>  Los horarios mantienen distribuido al personal, el grueso es son los que ingresan a las 8 y 9, sin embargo, se mantiene muy fragmentado entre cada personal de los diversos pisos. Robo y extravió mantiene horarios totalmente distintos.	8:00 a 2:00 8:00 a 3:00 9:00 a 3:00 9:00 a 4:00 9:00 a 5:00 (horario fijo de Plásticos y algunos de bancarias) 10:00 a 5:00 11:00 a 7:00 2:00 a 9:00 3:00 a 10:00

Primer piso



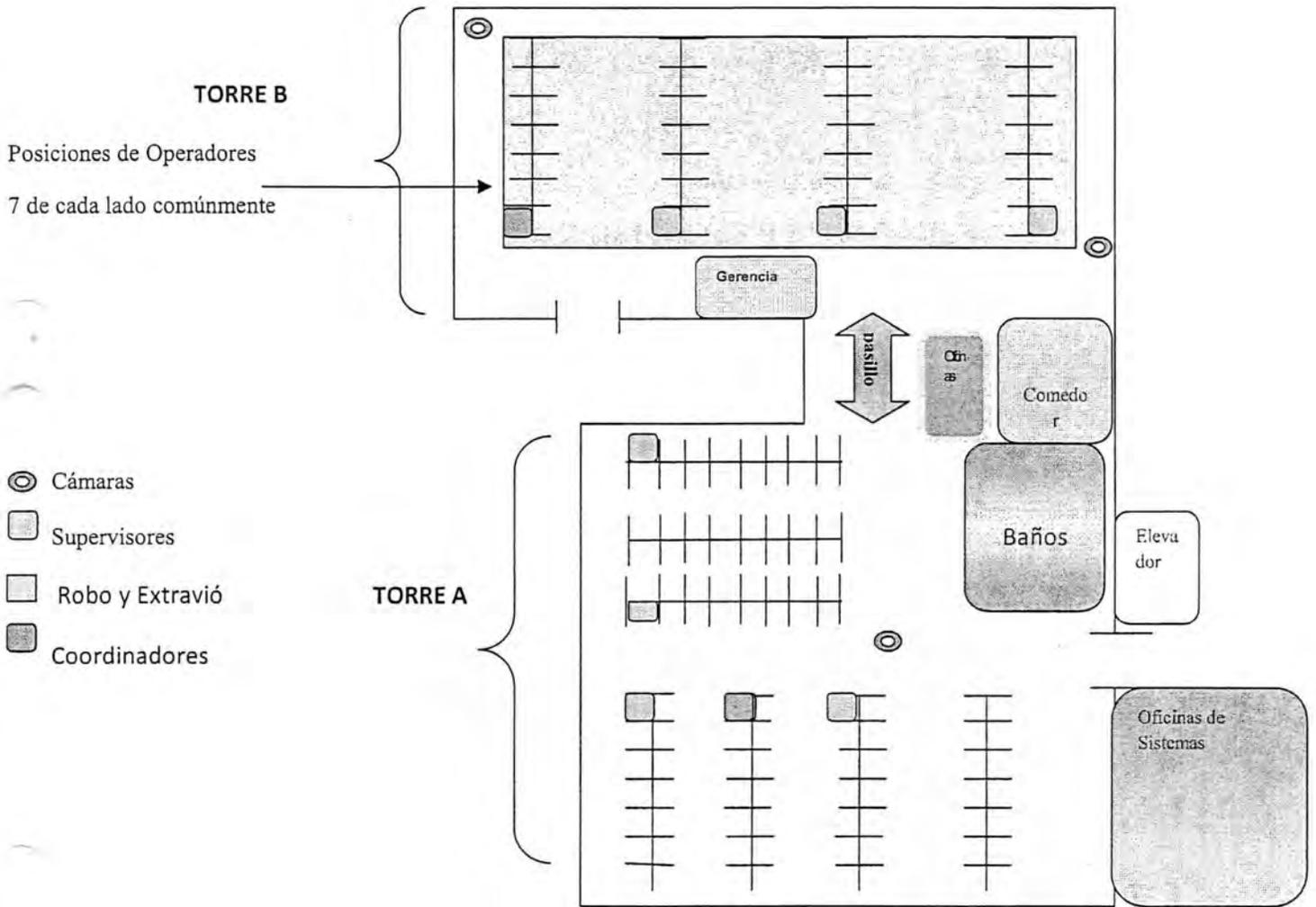
En el primer piso se encuentra bancarias (tdc azul), son alrededor de 99 operadores en la torre A, que solo pertenecen a bancarias; mientras que en la torre B hay cerca de 56, de los cuales 16 aprox., pertenecen a plásticos. Por cada peine hay un supervisor y por cada torre un coordinador, mientras que el cliente se encuentra en primer piso en la torre A (anteriormente se ubicaba en el cuarto piso), al igual que la dirección de Calidad. Cabe señalar que es el piso más apretado y con variaciones muy fuertes en el aire acondicionado, además de tener una cafetería con solo dos mesas a diferencia del tercer y cuarto piso, a su vez, el equipo que hay en la torre B es de los más viejos y tiene las sillas más viejas del edificio. Entre los supervisores se encuentran en la torre B: Sebastián Fuentes, Paulino Cruz, Gerardo Zuñiga y la supervisora de plásticos Guadalupe, todos del turno matutino; en el vespertino Toribio y Cornelio; su coordinador es Javier Ontiveros. En la torre A supervisores como Rodrigo Argüello, Roció y otros 3 supervisores (dos mujeres y un hombre), su coordinador es Franco.

## Segundo Piso



el segundo piso corresponde a bancarias donde en la torre A hay cerca de 77 operadores y en la torre B más de 56 operadores. Cabe señalar que en la torre A fue la parte que hace poco tiempo se habilitó para ampliar las posiciones de bancarias, solo un 40 % del equipo es nuevo (sillas y monitores), la otra parte es equipo muy viejo. No cuenta con cafetería.

TERCER PISO



el tercer piso en la torre A esta Bancomercom. con alrededor de 100 operadores aproximadamente; mientras que en la torre B se encuentra bancarias (actualmente con una campaña de aumento de línea de crédito) y son cerca de 56 operadores.

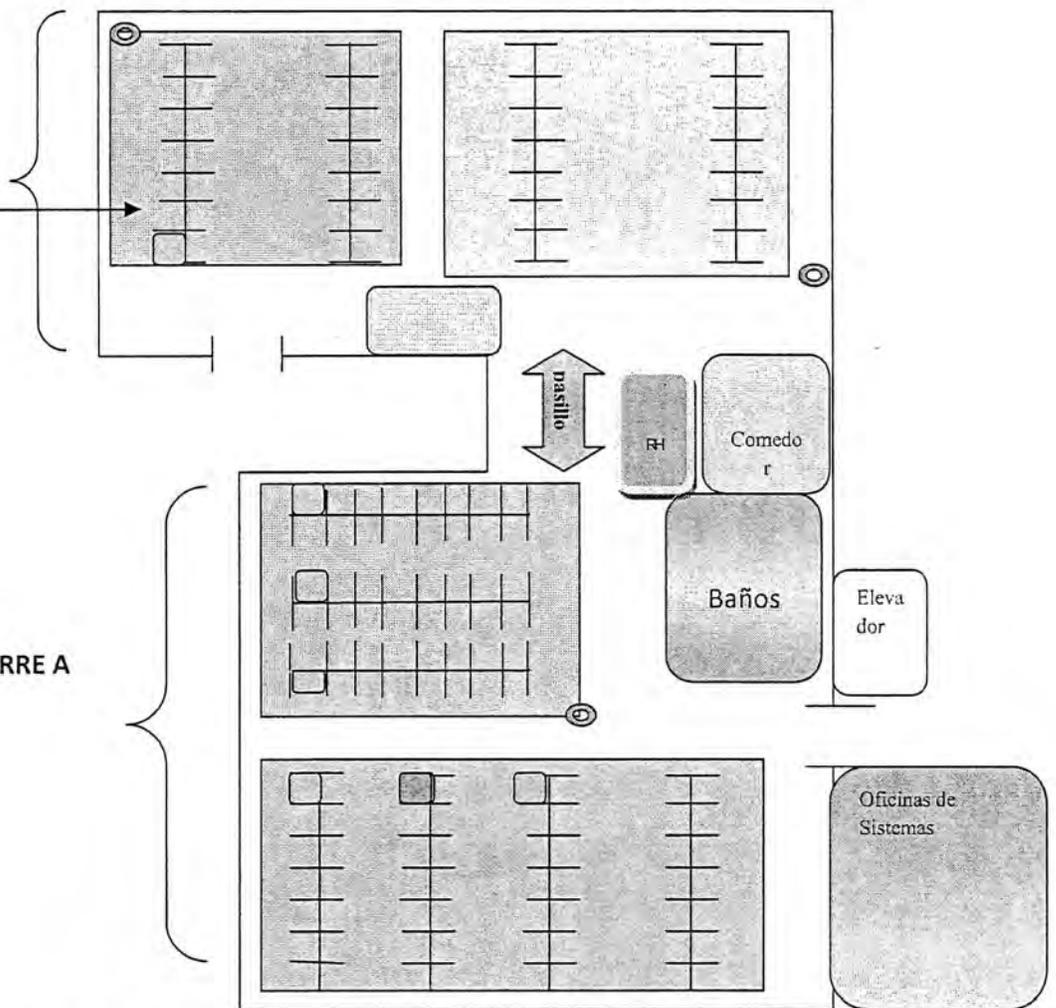
CUARTO PISO

TORRE B

Posiciones de Operadores  
7 de cada lado comúnmente

- ⊙ Cámaras
- Supervisores
- Calidad
- Coordinadores
- Afore
- Congelada
- Bancarias

TORRE A



En el cuarto piso la torre B se compone de una parte de tarjeta congelada y la otra parte del área de Calidad, en donde se realizan los diversos monitoreos, con alrededor de 48 personas entre operadores y calidad. Mientras que en la torre A se ubica la campaña de Afore con 100 operadores aproximadamente y una pequeña parte de bancarias con aproximadamente 71 operadores. Por otro parte se ubica recursos humanos.

## INFORME SOBRE EL C. C. LEGARIA

Este centro de trabajo cuenta con alrededor de 500 trabajadores considerando ambos turnos, éste a su vez, está dividido en tres distintas secciones, dentro de las cuales se distribuyen las campañas en el siguiente orden:

- ✓ ATENTO 1 con un total de 80 trabajadores en el turno matutino y 60 en el turno vespertino.
  - Reader's Digest México.
  - Met Life.
  - Santander.
  - MoviStar.
  - Running.
  
- ✓ ATENTO 2 con 60 trabajadores en cada turno.
  - Crédito hoy mismo (Wall Mart, Sam's Club, Suburbia y Melody).
  
- ✓ ATENTO 3 con 120 trabajadores en cada turno.
  - Crédito hoy mismo (Wall Mart, Sam's Club, Suburbia y Melody).

La jornada de trabajo varía de entre 6 a 8 horas comenzando con el primer turno a las 8:00 a.m y 9:00 a.m y el segundo a las 2:00 p.m y 3:00 p.m

Los trabajadores de este centro cuentan con transporte por parte de la empresa, mismo que no es empleado por todos ya que también existen otras vías alternas.

Las condiciones de trabajo son las siguientes:

- Alta rotación de personal. Es preciso mencionar que debido a esta situación la mayoría de los trabajadores que se encuentran actualmente aún no se sienten familiarizados ni con la problemática de Atento, ni con la lucha de los trabajadores.
- Distintas campañas han sido migradas a otros centros de trabajo, lo que ha impedido la conformación de una red sólida dentro de este centro.
- La dinámica de trabajo y la presión por parte de los supervisores y coordinadores ha complicado la difusión de la información entre los trabajadores.
- La presencia de los representantes del Sindicato Progresista es casi nula.
- El personal de motivación o Rally son quienes realizan el papel de facilitadores del Sindicato Progresista para mantener bajo control a los trabajadores y también para identificar a los inconformes y/o simpatizantes con el STRM.

- Recientemente ha incrementado la presión con respecto a la puntualidad, productividad y calidad de los trabajadores.
- Existe inconformidad por parte de los trabajadores en relación al pago de sus bonos de productividad y horas adicionales.

Es de suma importancia mencionar y destacar que actualmente, en este centro, se encuentra trabajando uno de los compañeros, miembro de la Sección 187, a quien le ha sido de gran utilidad tanto a él como a la campaña, desarrollarse con un perfil muy bajo para así mantenerse en activo. Sin embargo, es muy preocupante su situación, ya que existe la posibilidad de que el cliente del servicio para el cual trabaja (Reader's Digest México), finalice el contrato con Atento en el próximo mes de Febrero y por tal motivo sea despedido, al igual que otros tres contactos de los cuales uno de ellos es un líder potencial, quien también ha venido resistiendo y participando desde hace ya más de un año pese a las diversas dificultades que se le han presentado, ella es una trabajadora completamente comprometida y convencida con la lucha de los trabajadores, los otros dos compañeros solo esperan el momento de la votación sin querer participar tan activamente.

También se cuenta con otros cuatro contactos de la campaña de Crédito hoy mismo, de los cuales dos de ellos son compañeros que nos han apoyado en proporcionarnos información del centro y muestran interés por el movimiento, los otros dos contactos son un poco temerosos y prefieren ser muy reservados, pero aun así permiten que se les de seguimiento.

Cabe señalar que en esa dinámica de migración de campañas, varios contactos e incluso líderes han sido cambiados de centro y aun se les da seguimiento, a otros los han despedido, o bien, ellos mismos han renunciado por su propia conveniencia.

Últimamente, el trabajo en este centro ha sido un tanto más discreto precisamente por la situación del compañero de la Sección, ya que la intención es evitarle cualquier clase de hostigamiento o intimidación. Sin embargo se sigue haciendo la con tactación directa en el trayecto del trabajo a su casa o escuela y las acciones de volanteo, siendo éstas mas esporádicas en comparación con otros centros.

Mientras tanto seguimos dándonos a la tarea de la contactación aun de manera discreta y tratando de identificar posibles líderes que sean capaces de generar redes para el momento del recuento.

# Centro de Trabajo LEGARIA



**Total de trabajadores:**

600 por turno

**Total de campañas:**

-Reader's Digest

-México

-Canadá

- Metlife

- Santander

-Crédito Hoy Mismo

-Suburbia

- Sam's Club

- Wal Mart

**Horarios:**

Matutino 9am - 3pm

10am - 4pm

Vespertino 3pm - 9pm

4pm - 10pm

2pm - 8pm

\*La entrada es por el Estacionamiento

Centro de Pachuca 1

Los trabajadores lo identifican como Pachuca 1

Esta ubicado en el edificio de Bancomer sobre la avenida principal saliendo a Mexico.

Atento ocupa del edificio el 2, 3 y 4 piso.

Horarios son 5: 7:00 AM a 2:00 PM

7:00 AM a 3:00PM

14:00PM a 22:00PM

15:00pm a 22:00PM

Se tiene solo unos cuantos trabajadores en el horario de medio tiempo de 18:00 a 22:00 PM.

Los trabajadores laboran en el 2 y 3 piso.

4 piso es de Hipotecario y es un piso restringido a los trabajadores.

El numero total de trabajadores en el 2 piso es de 600

En el 3 piso es de 500

En el 4 piso es de 300

Tomando en cuenta los turnos, se calcula que existe un promedio de 2,000 trabajadores.

La labor de los trabajadores es:

Cobranza tarjetas de credito: Todas las tarjetas de Bancomer: Visa Internacional, Visa Oro, Visa Rayados, Visa Platinum, Visa Sam's Club.

Interplaza:

Los horarios son los mismos que en Pachuca 1.

El numero de trabajadores es de 300.

La labor de los trabajadores es de Cobranza: Prestamos de Nomina Bancomer de empleados, Cobranza a todo aquel empleado que Bancomer le deposite o que este en su nomina o que le haga un prestamo.

---

En Diciembre 2009 existieron despidos y trabajadores renunciaron y el numero de trabajadores involucrados ha disminuido.

De cualquier manera aun se tienen, Lideres y trabajadores dispuestos a seguir participando.

El Sindicato Progresista a estado designando delegados de los mismos trabajadores y esto ha generado fricciones entre los compañeros.

Los trabajadores que se tienen contactados se les esta empezando a informar de la decisión jurídica de empezar el recuento en el Distrito Federal y lo están aceptando con resignación y están de acuerdo que estaremos trabajando en conjunto con el D.F para lograr un éxito en el recuento.

Se ha estado trabajando con diferentes Organizaciones y reporteros de periódicos, los cuales han sido informados de la espera que llevaremos acabo para hacer el recuento y nos informaron que seguirán apoyando cuando se requiera.

Las Organizaciones son:

- SME
- SNTSS
- COLECTIVO PULSAR
- UNION DE TAXISTAS DE TIZAYUCA
- BARZON POPULAR
- ACADERH
- INFORMATIVO DESDE ABAJO
- COLECTIVO 29 DE AGOSTO
- CENTRAL CAMPESINA CARDENISTA
- MOVIMIENTO TODOS SOMOS ZIMAPAN
- EXMINEROS DE REAL DEL MONTE

Periodistas de periódicos que han apoyado:

- MILENIO
- EL POPULAR
- CRITERIO

# Informe General del Centro Plaza Inn

**Ubicación:** Av. Insurgentes Sur No 1971 Col. Guadalupe Inn Cp. 01020 (Dentro del Centro Comercial, Zona sur)

**No. de Empleados:** 500 a 600 operadores aprox.

**Campañas que se ubican dentro del Centro:**

Campañas	Horas	Turnos
1. Seguros Universal	6 y 8 hrs.	½ y Continuo
2. UNE (Quejas bancarias)		
3. UNES Autodinámico (Seguros para automóviles)		
4. Contigo Bancomer (Seguros personales)	6 hrs	Mat. y Vesp.
5. Master Card	5 hrs	Mat. y Vesp.
6. Avalúos	8 hrs	Continuo
7. HSBC		
8. Luz y Fuerza (Servicio provisional)	****	****

## Condiciones de Trabajo:

Dentro del centro de Trabajo y hablando de las condiciones de infraestructura se puede observar que existen muchas condiciones insalubres, que van desde no tener un botiquín médico adecuado, estar expuestos directamente al aire acondicionado (esto en beneficio de las maquinas, evitar la sobrecalentación), falta de sillas y aparatos ergonómicos. En cuanto a condiciones laborales se debe, hay precarización del trabajo, no existe algún patrón en las políticas de la empresa, existe el acoso sexual y psicológico, hay continuas violaciones a sus prestaciones de ley, existe un elevado número de rotación (campañas, trabajadores, centros, se han presentado principalmente migraciones de Legaria), los parámetros de calidad a menudo sufren de inestabilidad etc. Además se conoce que hay un alto nivel de vigilancia, ya que es un centro de una sola plataforma es fácil poder recorrer el centro con 2 vigilantes. La capacitación que se les proporciona a los empleados es absolutamente superficial, puesto que no se les brinda información requerida para situaciones no previstas, se les da un trato numérico anteponiendo las cuestiones laborales sobre las problemáticas familiares y escolares, las campañas se conforman de no más de 20 personas.

## Animo de los Trabajadores

Para los de recién ingreso suele tener una perspectiva mucho más ligera ya que como bien se sabe la empresa ofrece flexibilidad en cuestión de horarios, esto no genera mayor relevancia para ellos, sin embargo para aquellos los cuales pueden tener como mínimo un año de antigüedad se presenta un ambiente de incertidumbre e inestabilidad puesto que en estas épocas se han producido múltiples despidos por causas diferentes (reestructuración de la empresa, faltas, inconsistencia en las campañas etc.); o bien se dan casos en donde los trabajadores muestran un ambiente de suma tensión e indiferencia por las pocas oportunidades que existen dentro del

mercado laboral, dejando visualizar como sentimientos de frustración alimentando así la apatía entre los operadores.

#### Líderes por Campaña y Turno:

Campañas	Líderes	Horario
1. Seguros Universal	Sandra Luz Ángel Alberto C.	08:30 a 16:30 hrs 08:30 a 16:30 hrs 08:30 a 16:30 hrs
2. UNE (Quejas bancarias)	***	***
3. UNES Autodinámico (Seguros para automóviles)	***	***
4. Contigo Bancomer (Seguros personales)	***	***
5. Master Card	Daniel	14:00 a 19:00 hrs
6. Avalúos	Lizeth	09:00 a 18:00 hrs
7. HSBC	***	***
8. Luz y Fuerza (Servicio provisional)	***	***

#### Evaluación del desempeño de los Líderes:

Líderes	Desempeño
1. Sandra Luz	Su nivel de compromiso es alto, brinda información, genera contactos, da seguimiento a las actividades sindicales, informa a los demás operadores, su personalidad es fuerte.
2. Ángel	Brinda información, genera contactos, informa a los demás operadores.
3. Alberto Carmona	Brinda información, da seguimiento a las actividades sindicales, posee personalidad fuerte, Evidencia las transgresiones realizadas por la empresa hacia su trabajo.
4. Daniel	Da seguimiento a las actividades sindicales, brinda información
5. Lizeth	Brinda información, genera contactos e informa a los demás operadores.

#### Estructura de la Comunicación (como se lleva la comunicación):

La comunicación hacia los trabajadores se da en distintas formas y niveles, ya que al tener recién el contacto se le brinda la confianza así como empatía suficiente para poder obtener algún otro conducto por el cual se pueda informar de las próximas actividades y poder así darle seguimiento a dicho operador, en este caso se obtienen números telefónicos, correos electrónicos e incluso se disponen de citas en caso de no contar con ninguno de los anteriores. Posteriormente y una vez que se estabilizó la relación entre trabajador y organizador se profundiza la interacción por medio de pláticas y capacitaciones que se agendan a través de citas programadas en tiempo y hora convenientes para el trabajador. Cabe señalar que muchos de los operadores no están dispuestos a acudir a lugares, que se encuentren fuera de su ruta diaria o bien queden lejos de la ubicación de su domicilio, por ello se les aborda y se les acompaña durante el trayecto de su viaje para poderles

proporcionar información acerca de la situación sindical. Por último pero no menos importante se existe la opción de poderse comunicar e informar por medio de la página web de la sección 187, esto para una mayor comodidad e incluso para evitar ser reprimidos por la empresa.

**Objetivo de los Organizadores (que se intenta hacer en el centro):**

El principal objetivo que se tiene dentro del centro es tratar de informar o educar a la mayoría de los trabajadores acerca de cosas tan básicas como sus garantías así como también los derechos que tienen al ser parte de un sindicato, esto con el fin de que tengan herramientas necesarias en el momento dado que se llegase a presentar una violación a sus derechos laborales; puesto en una perspectiva a corto y mediano plazo se espera generar la comunicación llamada "de boca en boca" la cual se desencadena una vez que son parte de las transgresiones de la empresa.

Posteriormente se buscará el incremento de afiliados o simpatizantes de la ideología sindical que se promulga por parte de la Sección 187 del STRM, entonces se podrá dar seguimiento a los diversos trabajadores en los cuales se muestre interés y/o compromiso ante la causa.

## Atento Revolución

El día 19 de enero me reuní con una compañera trabajadora del centro de la colonia del Valle. Al final de la plática me señaló que había un nuevo centro en la Av. Revolución a un costado del metro San Pedro de los Pinos, por lo cual acudí a investigar. En efecto, dicho centro existe en la planta baja del edificio marcado con el número 470 de Av. Revolución.



Al parecer se trata de un centro pequeño o pues no había más de 50 casilleros – del mismo color que los de atento - y además no existía personal de seguridad como en los demás centros, sólo la seguridad del edificio (dos policías auxiliares). La campaña que ahí se maneja, por lo que me comentó la gente del centro del Valle, es PPL (tarjeta Bancomer) y están mandando gente de Sevilla y del Valle además de contratar nuevo personal con las siguientes ofertas y perfiles solicitados:

<http://www.bumeran.com.mx/empleos/10924440/trabajo-trabajo-medio-tiempo-bancomer-sev-san-pedro-de-los-pinos-.html>

*Atento México*  solicita:

### Oferta de trabajo

**TRABAJO MEDIO TIEMPO BANCOMER (SEV) "SAN PEDRO DE LOS PINOS"**

**18 ene**

**País/Ciudad:**

México, Distrito Federal

**Área:**

Call Center

**Tipo de puesto:**

Medio Tiempo

**Sexo:**

Indistinto  
Vacantes: 20  
Salario: No Especificado

Descripción del aviso de empleo:

**"QUIERES PERTENECER A UNA DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN MÉXICO, DESARROLLÁNDOTE EN EL MUNDO LABORAL Y CUMPLES CON LOS SIGUIENTES REQUISITOS"**

**EXPERIENCIA** 2 meses en cualquier tipo de ventas ya sea por cuenta propia o en alguna empresa, lo importante es que tengas el gusto por las ventas.

**MANEJO DE PC** (básico)

**EDAD** DE 18 a 50 años

**ESCOLARIDAD** MINIMA: Bachillerato concluido o cursando a partir del 5to semestre, con certificado o historial académico. si tienes mucha experiencia se puede considerar 4to.

**HORARIO:**

Matutino 9am a 3pm

Vespertino 3pm A 9 pm de lunes a sabado

**ZONA DE TRABAJO:** Col.. San Pedro de los Pinos (A un costado del Metro San pedro de los pinos)

**ACTIVIDADES:** Seguimiento de tarjetas pre-aprobadas de una Institución Bancaria muy importante, se te entrega cartera y trabajas sobre los clientes que ya tiene el Banco.

- <http://www.computrabajo.com.mx/bt-ofrd-atento207-500360.htm>

### **Operador Telefonico Ventas PPL**

**UNETE AL MEJOR CONTAC CENTER DE MEXICO\*\*\*\***

Empresa trasnacional líder en su ramo está buscando talentos, para promocionar Vía telefónica los productos financieros, de importante Banco nivel mundial.

Solo necesitas:

**TENER ENTRE 18 Y 40 AÑOS**

**BACHILLERATO TRUNCO, EN CURSO O CONCLUIDO (COMPROBABLE 100%)**

**Deseable 3 MESES DE EXPERIENCIA EN VENTAS "TELEMARKETING"**

**\*\*GUSTO POR LAS VENTAS.**

**\*\*FACILIDAD DE PALABRA.**

**\*\*HABILIDAD DE NEGOCIACION.**

**\*\*\*DISPONIBILIDAD DE HORARIO**

\*\*\* Lunes a Sábado de 9:00 a 15:00 o 15:00 a 21:00

Te ofrecemos:

SUELDO BASE: \$ 2,200  
+ESQUEMA DE COMISIONES.  
+PRESTACIONES DE LEY.  
ESTABILIDAD LABORAL.

PROPORCIONAMOS LA CARTERA DE CLIENTES, PREVIAMENTE AUTORIZADA Y ANALIZADA POR EL BANCO.

SI ESTAS INTERESADO Y CUBRES CON EL PERFIL PRESENTATE EN LA SIG DIRECCION DE 16:00 A 18:00 PREGUNTA POR LA EMPRESA ATENTO.

Av. Revolucion No 470  
Col. San Pedro de los Pinos  
Del Benito Juarez

(Estamos frente al metro San pedro de los pinos)

Dirigirse con Arturo Godinez

<b>Fecha:</b>	6 de enero de 2010
<b>Localidad:</b>	Mexico
<b>Estado:</b>	D. Federal
<b>Salario:</b>	2200+comision
<b>Comienzo:</b>	inmediato
<b>Duración:</b>	indeterminada
<b>Tipo de trabajo:</b>	Medio Tiempo
<b>Solicitudes:</b>	presentandose en direccion / via telefonica
<b>Empresa:</b>	<u>Atento SERVICIOS</u>
<b>Contacto:</b>	Joan Manuel Arevalo
<b>Teléfono:</b>	50016100 ext. 5137
<b>Fax:</b>	
<b>Correo-E:</b>	<a href="mailto:atraccionrh7@yahoo.com.mx">atraccionrh7@yahoo.com.mx</a>

Por otra parte me llamó la atención que las oficinas carecieran de los logos de Atento y en su lugar estaban el de esta empresa:



En internet encontré exactamente el mismo domicilio –Av. Revolución 470 – y la descripción siguiente de las actividades de dicha empresa:

## **GCS Global Contact Services**

<http://www.gcontacts.com.mx>

**Dirección:** Av. Revolución 470 Planta Baja  
Col. San Pedro de los Pinos Del. Benito Juárez  
Distrito Federal - 03800  
D. Federal

**Contacto:** Reclutamiento y Selección de Personal

**Correo-E:** [claudia.lugo@gcontacts.com.mx](mailto:claudia.lugo@gcontacts.com.mx)

### **Información sobre la empresa:**

GCS Global Contact Services.

GCS es una empresa con amplia experiencia en todo tipo de campañas para Contact Center interesada en superar las expectativas de sus clientes mediante la consolidación de los servicios que ofrece y el desarrollo de su personal.

La empresa esta registrada en el DF y cuenta con el siguiente registro de contrato colectivo en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje:

**Patrón:** GCS GLOBAL CONTACT SERVICES, S.A. DE C.V

**Sindicato:** SINDICATO DE EMPLEADOS, AGENTES VENDEDORES, PROPAGANDISTAS, REPARTIDORES Y COBRADORES DE OFICINAS PARTICULARES, INDUSTRIA, COMERCIO Y SIMILARES DE LA REPUBLICA MEXICANA.

**Secretario General:** Claudio Manuel Torres Lozano

**Trabajadores:** 19

**Fecha de depósito:** 08/04/2008

Necesitamos investigar más a fondo esta situación pues no me queda claro si Atento esta subcontratando a su personal a través de esta empresa o si esta empresa es parte ya de atento. Cabe señalar que cuando ingresé a las instalaciones, puede ver a dos chicos que estaban llenando solicitudes de empleo **DE ATENTO**.

Eso es todo por el momento

## REPORTE CENTRO SANTA FE

1. Es centro estamos retomando y estamos en proceso de investigación.
2. El centro de atento se encuentra precisamente en la sede de Telefónica, en una zona exclusiva de la ciudad, de difícil acceso. (1 hora y 15 del centro de la ciudad)
3. De hecho, los trabajadores para llegar a esta zona deben tomar un transporte proporcionado por la empresa, lo cual limita la contactación directa con ellos ya que al llegar al lugar donde abordan su transporte, disponen de sólo poco tiempo (10 minutos) para establecer una comunicación directa.
4. Con la información que se dispone hasta ahora, la cantidad de trabajadores en este centro oscila en aproximadamente 100 trabajadores, una cifra relativamente constante en cuanto al número.
5. Este grupo de trabajadores realiza funciones dedicadas a la atención de los clientes corporativos de Movistar, un servicio más especializado.
6. Los turnos son dos: matutino y vespertino.
7. Son trabajadores que tienen una formación afín a cuestiones de informática, un poco más alta que la del resto de los centros debido a las funciones que realizan.
8. Salarios y bonos más altos en comparación con el resto de los operadores de otros centros (total 6-7 mil)
9. La participación de los trabajadores de este centro ha sido limitada a lo largo de este tiempo debido a que gozan de mejores salarios y condiciones en comparación con la mayoría de los operadores del resto de los centros.
10. Debido a tales condiciones expresan mayor complacencia con la empresa e interés por mantener sus empleos.
11. Por lo que muestran poca identificación con la problemática de la mayoría de los operadores.
12. Desconocimiento del movimiento (STRM) y del sindicato de protección de la empresa.

13. Hasta ahora se había tratado de establecer contactos siendo limitado el número de estos. A los trabajadores que fue posible contactar pasaron los nombres de otros trabajadores a quienes básicamente se les ha enviado información a sus correos pero no más.
14. A los trabajadores que se pudieron contactar mostraron poco liderazgo que no ha permitido construir redes en este centro.
15. Razón por la cual en este momento estamos tratando de generar contactos, identificar líderes.
16. Estamos buscando establecer comunicación con un contacto que puede ser sólido y confiable para generar una red.
17. A la vez, hemos planteado aplicar la contactación directa a la hora de la salida (10 pm) cuando los trabajadores se dirigen a sus casas para abordarlos y transportarnos con ellos en el metro o camión.
18. A estos trabajadores se pueden utilizar dos elementos: el mantener su trabajo en la empresa (estabilidad), el respetar su antigüedad y el ascender de posiciones. Situaciones que pueden favorecerse con el constitución del sindicato)

## REPORTE DE CENTRO BANCOMER

1. Dos centros de operaciones de Bancomer: Bolívar, ubicado en el centro de la ciudad y Coyoacán, localizado en el sur.
2. Trabajadores de Atento que son enviados a estos dos centros de operaciones de Bancomer.
3. La participación del personal de la empresa ATENTO en estos centros únicamente se realiza por las siguientes razones: a) algún pedido en específico y/o capacitación; b) cuando se requiere de algún trabajo en especial que tenga gran dificultad; c) se solicita la ayuda de algún asesor de ATENTO.
4. En los centros Bancomer también se solicitan trabajadores para campañas pilotos, son requeridos cierta cantidad de asesores para poder prever si serán campañas exitosas o no.
5. También los centros Bancomer son utilizados para capacitación para campañas complejas como Cash, ya que son impartidas por personal de Bancomer y no por capacitadores de Atento, asimismo para certificaciones de servicios que proporciona Bancomer, éstas certificaciones únicamente son para supervisores, coordinadores y formadores líderes.
6. Hemos encontrado que los trabajadores que son enviados, pasan a ser parte de Bancomer tras cierto periodo de tiempo.
7. Igualmente contactos que han sido absorbidos por Bancomer y cuya relación laboral con Atento ha concluido.
8. El número de trabajadores es limitado, son pocos los trabajadores que son enviados o "prestados" en estos centros.
9. Por sondeo realizados en otros centros, el número de trabajadores enviados a sigue siendo poco. De Dinamarca que era uno de los centros que se presentaba más frecuentemente esta situación al encontrarse ahí campañas de dicho banco, cada vez los compañeros saben menos de trabajadores que sean enviados a dichos centros.
10. Estos trabajos son desde mensajero hasta archivista, o en algunos casos para sustituir algún personal que sale de vacaciones de centro Bancomer.
11. Cuando un personal de Atento es prestado tiene un tiempo específico para regresar, se les proporciona un bono asegurado de 20 o 30% de su salario, se les proporcionan 35\$ pesos diarios para comida, y se hacen horas extras son pagadas.
12. En estos centros la vestimenta debe ser formal, no usan credenciales de Atento ya que el acceso es con una tarjeta del mismo centro.
13. Todos los asesores que son enviados a los centros Bancomer tienen un tiempo para regresar.

14. Los horarios no son los mismos que el asesor manejaba en Atento. La mayoría de las ocasiones el horario a cubrir es de 8 o más horas, la mayoría de trabajo en centro Bancomer es por la mañana la entrada es a las 9am.
15. Estamos investigando la cantidad de trabajadores de Atento que actualmente se encuentran en estos centros para determinar si es conveniente considerarlo dentro del esquema de recuento para dirigir los esfuerzos aquí. Aunque hasta ahora por sondeos con compañeros de otros centros, la cantidad de trabajadores no es significativa.

## PLAN DE TRABAJO DEL C. C. PUEBLA

- **Trabajo para la primera quincena de Febrero:**
  - ✓ Retomar la comunicación con los contactos ya existentes.
  - ✓ Reevaluar el centro de trabajo.
  - ✓ Agendar reuniones con dichos contactos para trabajar en la reevaluación.
  - ✓ Ubicación de contactos en mapas.
  - ✓ Evaluación de los contactos.
  - ✓ Diagnostico preciso del centro de trabajo.
  
- **Trabajo para la segunda quincena de Febrero:**
  - ✓ Agendar reuniones con los líderes previamente identificados para comenzar capacitaciones.
  - ✓ Seguimiento a contactos iniciales.
  - ✓ Reforzar el trabajo interno.
  - ✓ Articular estructura de comunicación interna (vía mail y telefónica).
  - ✓ Proponer actividades de información y/o capacitación.

# Plan de Trabajo CC Del Valle

## Enero-Febrero

(Daniel Romero, José Alberto, Eduardo)

### ➤ Tareas del mes

🗑 Retomar los contactos que ya se tienen para:

- reevaluar su papel en la campaña de organización
- Actualizar la información del centro con el fin de precisar el diseño del mapa, crear un listado de trabajadores e identificar las problemáticas del centro de trabajo

🗑 Retomar la contactación inicial

🗑 Diseño de un volante que aborde los temas de:

- Pago de comisiones
- El descanso o "break"
- Estabilidad (señalando que es aún más importante para la gente que tiene una edad mayor al promedio de los trabajadores de Atento)
- Sindicalismo (conceptos básicos, diferencias entre STRM y Sindicato Progresista)

❖ La información sobre el número de trabajadores se ha actualizado. Ahora hay de 150 a 200 trabajadores por turno

PLAN ESTRATÉGICO DE CENTRO PLAZA INN

	ACTIVIDADES	METAS	OBSERVACIONES
SEMANA 1 (Del 25 de Enero al 3 de Febrero)	Recopilación de nuevos contactos con organizadores antiguos. Seguimiento, reevaluación y clasificación de líderes y contactos ya establecidos. Contactación inicial (60%). Reconocimiento del Movimiento del Call Center y su dinámica. Estrategia basada por campaña y turno.	Cont ini: Citas:	
SEMANA 2 (Del 4 al 11 de Febrero)	Contactación inicial (redes)(incapié en despidos en diciembre). Clasificación de contactos iniciales. Citas con contactos establecidos. Programación de citas de los contactos iniciales. Evaluación de los Contactos previamente consultados.	Cont ini: Citas:	
SEMANA 3 (Del 10 al 21 de Febrero)	Contactación inicial reforzando el mensaje con ejemplo Rally. Programación de citas con contactos iniciales. Planteamiento de tareas según su compromiso, así también generar redes dentro de su area laboral para contactos preestablecidos. Evaluación y clasificación de los contactos	Cont ini: Citas:	
SEMANA 4 (Del 22 al 29 de Febrero)	Volanteo. Citas. Evaluación Final Mensual. Identificación de líderes. Reintegración de la estrategia	Cont ini: Citas:	

Observaciones Finales:	
------------------------	--

Líderes Potenciales:	
----------------------	--

## Propuesta de actividades para establecer una mayor presencia en el centro de Yucatán

México D.F. 25 enero a 28 de febrero 2010

### Organizadores

Yoreimi  
Aarón  
Izcoatl

700 trabajadores aprox.  
35 líderes se requieren  
51% para ganar el recuento, es decir 18 líderes.

### Meta

7 líderes definidos a fin de mes!

Semana 1 25/01/10 al 29/01/10

Contactación Directa.- realizar acciones de contacto inicial en las cercas del centro de Yucatán tratando de no exponer a los compañeros y conseguir compañeros que tengan o presenten empatía con el STRM.

Dar seguimiento a contactos que se tienen en el centro de Yucatán por medio de visitas o comunicación vía telefónica para establecer responsabilidades como la de otorgarnos posibles simpatizantes de STRM y dar información más precisa de las campañas y empezar a organizar mapas del centro.

Objetivo de semana 4 contactos

Semana 2 01/02/10 al 05/02/10

Planeamos seguir con la contactación directa ya que la diversidad de campañas pues nos hace llegar a estos métodos para establecer una mejor posición en el centro.

Seguir estableciendo citas con compañeros que tenemos dentro del centro para la asignación de responsabilidades y la posible capacitación de a los líderes detectados  
Posible análisis de líderes e información del centro para la construcción de mapas del centro.

Objetivo de la semana

Semana 3 08/02/10 al 12/02/10

Para esta semana se decide ya establecer más visitas con los contactos y tratar de evitar el contacto inicial y dejar de hacer presencia en el centro para delimitar bien a los

contactos las responsabilidades, así como, tratar de aumentar las visitas para la búsqueda de líderes que nos ayuden a la campaña.

Semana 4 15/02/10

Dar seguimiento a contactos obtenidos a través de los contactos ya establecidos en el centro. Análisis y evaluación de la campaña para establecer el status de la situación en cuanto a los posibles líderes y empezar a conformar una cita para establecer el comité de líderes y darles una capacitación y responsabilidades mayores para expandir el mensaje del STRM a través de las redes que vayan generando dentro del centro de trabajo.

Si se tiene un trabajo positivo después de la evaluación, se seguirá estableciendo el método de trabajo.

Si no se llega a la meta propuesta después de la evaluación se propondrían nuevas técnicas de organización y contactación para retomar los objetivos de la campaña.

# ROMA

ROMA	ACTIVIDADES	OBJETIVOS
1 RA SEMANA	Revaloración de contactos, Contactación inicial , programación de citas	2 citas 20 contactos 20 personas informadas
2 DA SEMANA	Programación de citas Evaluación de contactos iniciales	8 Citas
3RA SEMANA	Contactación inicial (Rally) Evaluación de técnicas Citas	20 contactos 30 personas informadas 5 citas
4TA SEMANA	Contactación (Rally) Citas Asignación de tareas (contactos) Evaluación global (mensual)	25 contactos 8 citas 40 personas informadas

## **Plan de Trabajo del Centro de Dinamarca**

Organizadores responsables del Centro: Yoreimi Escalona, Cesar Álvarez y Héctor Álvarez

### **Objetivo**

En base a la información recabada y expuesta en el diagnóstico del centro de Dinamarca es fundamental consolidar a los líderes que se mantienen actualmente y ampliar el número de contactos iniciales por turno y piso. Esto con el propósito de ampliar la difusión de información dentro del centro y evaluar a nuevos líderes que puedan favorecer la transmisión del mensaje a los compañeros.

### **Plan de Trabajo**

Primera Semana (25/01/10 al 29/01/10)

En este periodo se dará seguimiento a los contactos que se mantienen en el centro con el propósito de brindarles información actualizada de la campaña, conocer su punto de vista sobre el ánimo de los trabajadores en el centro y fundamentalmente evaluar el interés y compromiso que pueden tener en la campaña.

Segunda Semana (01/02/10 al 05/02/10)

Durante estos días se agendarán una serie de reuniones con los contactos iniciales, que algunos de los líderes y posibles líderes proporcionaron anteriormente, para conocer los problemas que consideran como principales en su centro y en base a eso brindarles información y objetivos de la campaña para terminar con esos problemas.

Tercera Semana (08/02/10 al 12/02/10)

A lo largo de estos días se continuará agendando reuniones con los contactos iniciales.

Cuarta Semana (15/02/10 al 19/02/10)

Finalmente en esta semana se llevarán a cabo actividades de contactación directa en lugares cerca del centro, con el propósito de sumar nuevos trabajadores e ir ampliando la base de contactos, ya que la continua rotación en el centro ha evitado consolidar una base en cada piso y en cada turno.

## PLAN DE ACCIÓN ATENTO SEVILLA

### Trabajo de Sindicalización:

El objetivo es prepararnos para el recuento y el proceso posterior de consolidación de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM).

Se busca **capacitar y socializar la información** para que los trabajadores de este centro de trabajo:

- Conozcan sus derechos
- Entiendan qué es un sindicato
- Comprendan la importancia de tener un sindicato independiente y democrático
- Estén al tanto del movimiento de sindicalización en Atento
- Que se involucren en el movimiento de manera activa y discreta (identificando y planteado hasta que grado se comprometen)

En resumen, buscamos ser un apoyo para los trabajadores de Atento Sevilla, fomentar con ello, al darles la capacitación necesaria, generar una identidad colectiva con miras a crear una estructura sólida.

Además, la meta es **identificar y capacitar 85 líderes** potenciales que sean la base para la movilización.

Este programa de acción abarca el trabajo de las próximas cuatro semanas, la idea central es reforzar las redes de trabajadores. Como meta para este mes nos hemos impuesto **localizar a 10 líderes**.

La estrategia será que a través de los 6 líderes que ya tenemos ubicados se inicien una serie de nuevas cotactaciones para conseguir organizar a los trabajadores por turnos y por campaña.

### SEMANA 1: del 25 al 3 de Enero

Reuniones con líderes que se tienen ubicados para explicar ampliamente el plan de acción de la campaña:

- Fase en la que nos encontramos; recuento y la importancia de su papel en esta fase discreta de acción.
- Se les va proporcionar algunos materiales como manual de derechos laborales, copia de contrato colectivo y algunos trípticos.
- Asignar tareas; lista de contactos y programar una nueva reunión.

### SEMANA 2 : del 1 al 7 de Febrero

Reunión con Líderes para entrega de lista de contactos, programar citas para esa semana y analizar a los contactos que se hicieron, ubicarlos como posibles líderes ó simpatizantes, según su interés y compromiso.

- \* Contactación en frío y socialización de información a través de los compañeros que ya fueron despedidos y que nos pueden ayudar a contactar a sus compañeros ó amigos.

### SEMANA 3: del 8 al 14 de Febrero

Evaluación:

- Análisis de contactos nuevos para ubicar nuevos líderes, dar una capacitación más amplia y asignar tareas (información estratégica de la empresa y nueva lista de contactos).
- Suma de Posibles nuevos líderes para ver cuantos más se necesitan
- Autocrítica para ver nuestro desempeño y corregir posibles errores
- Agendar reuniones de seguimiento con Líderes y hablar vía telefónica con trabajadores simpatizantes del movimiento

SEMANA 4: del 15 al 21 de Febrero

Reunión por separado con líderes que se tiene identificados (producto de nuevas contactaciones) para explicar información y asignar tareas:

- Lista de Contactos y e información estratégica de la empresa

Evaluar la posibilidad de conformar un primer comité de líderes y llevarlos a las instalaciones del STRM para ampliar y dar una capacitación más integral.

Planificar acciones del siguiente mes y establecer nuevas metas.

## **PACHUCA**

### **Planeacion del Mes de Febrero**

- 1) Aumentar Numero de Lideres
- 2) Involucrar a contactos que no han estado participando con frecuencia.
- 3) Tener un buen Mapeo del Centro de Pachuca 1 e Interplaza.
- 4) Lograr una buena Organización y buen sistema en el uso de las hojas de contacto.
- 5) Generar una buena recepción de los trabajadores al recibir el nuevo mensaje del recuento.
- 6) Continuar capacitando a los lideres existentes.
- 7) Informarse de cómo poder obtener Contrato Colectivo de Hidalgo.
- 8) Continuar involucrando a Trabajadores (lideres) con organizaciones que nos están apoyando.
- 9) Continuar asistiendo a capacitaciones y reuniones en Mexico.
- 10) Acudir a Mexico a dar apoyo a compañeros Organizadores en el call center que se requiera.

### **Metodos de Organizacion para lograr las Metas.**

- 1) Seguimiento a contactos de lideres existentes.
  - a) Tener reuniones con posibles lideres
  - b) Lograr para fin de mes tener 10 lideres.
- 2) Mover contactos # 3 a # 2
- 3) Independientemente de que muevan a los trabajadores de lugar, lograr tener un buen mapeo semanal del centro.
- 4) Dar capacitación a lideres en cuanto a la importancia y el uso de las hojas de contacto. Clasificar las hojas de contacto por #1, #2, #3, #4.
- 5) Llevar a cabo reuniones en el Sindicato STRM y explicar como se llevara a cabo el recuento en el Distrito Federal.
- 6) Reuniones en STRM para dar capacitación del Pulpo y la Pecera.
- 7) Trabajar con Secretario General de Pachuca para lograr obtener el Contrato Colectivo de Hidalgo.  
Contactar a periodistas y trabajadores del movimiento anterior para obtener el Contrato Colectivo.
- 8) Acudir a reuniones, eventos, marchas, con organizaciones activas que nos están apoyando.
- 9) Acudiremos por lo menos una vez por semana a dar apoyo a Mexico.
- 10) Apoyaremos a Organizadores de Mexico, a dar apoyo en los centros que se requiera. SE PIDE QUE SEA CON TRABAJADORES CONFIABLES POR MOTIVO DE NO ARRIESGAR A LOS TRABAJADORES ACTIVOS DE PACHUCA.

# Plan de Trabajo CC Legaria

## Enero-Febrero

(Nadejda, Aarón, Eduardo)

✓ Objetivo del mes: generar un contacto por campaña y por turno

### ➤ Tareas del mes

- 🕒 Agendar citas con contactos
- 🕒 Identificar problemáticas de las campañas
- 🕒 Trabajar en el diseño de un volante que aborde las problemáticas específicas del CC Legaria y los conceptos básicos de sindicalismo
- 🕒 Monitoreo de la situación de la campaña de Reader's Digest
- 🕒 Programar volanteo
- 🕒 Retomar la contactación inicial
- 🕒 Reuniones semanales de evaluación y programación de actividades para la siguiente semana

3TA FÉ

) - )

SEMANA	ACTIVIDAD	ACTIVIDAD	OBJETIVO
1ERA SEMANA	CONTACTACION INICIAL		OBTENER CANDIDATOS PARA PODER SER POTENCIALES LIDERES  2 CONTACTOS
2DA SEMANA		CITAS	1 CITA
3RA SEMANA	CONTACTACION INICIAL		2 CONTACTOS
4TA SEMANA		CITAS	1 CITA



## Sección 187

### Reunión miércoles 17 de febrero del 2010

#### Orden del día

1. Exposiciones de los equipos de organizadores por centro de trabajo (**hasta 10 minutos cada uno**)
  - a) Valoración de avances con respecto a los Planes de Trabajo correspondientes al mes de febrero.
    - Seguimiento de Contactos
    - Estrategias de contactación y resultados
  - b) Actualización de la información de cada centro de trabajo:
    - Contrataciones-despidos
    - Movimientos de campañas
    - Cambios en condiciones de trabajo (bonos, prestaciones, trato hacia el operador)
    - Sindicato Progresista.
  - c) Mensaje que se ha difundido entre los compañeros.

**Nota:** de haber dudas o comentarios específicos, habrá **hasta 5 minutos** para realizarlos después de cada exposición de grupo. Si no las hay, al final de todas las presentaciones habrá **hasta 30 minutos** para dicho propósito.

2. Aviso de entrega de Plan de Trabajo correspondiente al mes de marzo para la próxima reunión.
3. Comentarios o sugerencias para el volante, tríptico y propuesta de texto para correo.
  - a) Tríptico elaborado por Luis Héctor.
  - b) Volante elaborado por Izcoatl.
  - c) Texto de e-mail elaborado por Carolina (utilizado por el equipo responsable de Roma)
4. Calendarización de reuniones de equipos de organizadores – por centro – con Alberto Marín.
5. Avance de procesos jurídicos (con la asistencia del abogado Fernando Solano).
  - Trabajo jurídico - Mecanismos de coordinación.
  - Número de demandas que a la fecha se tienen establecidas.
  - Situación de las demandas de los integrantes de la Sección 187.

**6. Información de eventos y movilizaciones:**

- a) Informe sobre el evento en Querétaro (Congreso Constituyente) realizado en los primeros días de febrero.
- b) Reunión con Jenaro V. el día lunes 15 de febrero. En espera de una nueva fecha. Pendiente documentar casos: abusos laborales, datos personales y sindicato de protección.
- c) Pleno Extraordinario de UNT realizado el pasado lunes 15 de febrero. Desplegado publicado en La Jornada en apoyo a los mineros de Cananea.

**7. Agenda: Próximas reuniones y eventos.**

- a) Asistencia a la reunión del Comité Ejecutivo Local del STRM en Toluca el día 16 de febrero. Definir asistentes y trabajar en una presentación para el próximo lunes 22 de febrero a las 17:00 en Toluca. (Video, materiales, etc)
- b) Reunión de la dirigencia nacional del STRM el próximo sábado 20 de febrero en el STRM. Evento aún por confirmar la asistencia de la Sección 187.
- c) Reunión con la representante de asuntos laborales de la Embajada de EU en México (tentativamente el próximo miércoles 24 de febrero a las 5 pm. Por confirmar).
- d) Pleno de UNT el próximo miércoles 24 de febrero. Se enviará invitación.
- e) Mítin del STRM en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el próximo miércoles a las 17:00 horas. (Si no hay reunión con la representación de la Embajada de EU, se podría acudir al mítin). Artículo de Proceso y La Jornada en torno a esta problemática (Triple play-Licitaciones).

**8. Información sobre el trabajo relativo a la página de Internet de la Sección 187. Etapa final (evaluación de los trabajos, capacitación).**

**9. Recordatorio de los materiales fotocopiados que se encuentran disponibles en la oficina de la Dra: Hojas de Contacto y Manual de Derechos.**

**10. Definición de la fecha para la siguiente reunión y elección de los integrantes para dirigir la Mesa.**

## Seguimiento al Plan de Trabajo Implementado en el Mes de Febrero en el Centro ROMA.

- **Valoración del Avance con respecto al Plan de Trabajo de Febrero.**

En el presente mes se estableció como actividad primordial la contactación inicial como base del plan estratégico, ya que dentro del ambiente de este centro se puede presenciar actitudes antisindicales al igual que indiferencia y apatía (continua rotación de personal). Con dicha acción se ha podido establecer comunicación con nuevos contactos que presentan características óptimas dentro del perfil de "contacto informativo", se han recabado correos electrónicos como una opción más dentro de la comunicación y se han generado citas con los trabajadores recién captados. No obstante y gracias al apoyo de otros organizadores se ha podido aprovechar mucho más el recurso de la contactación inicial.

Sin embargo existe todavía una notable resistencia, por los trabajadores, con respecto al conocimiento e identificación de las violaciones a sus Derechos Laborales; por ello se ha invertido mucho más tiempo en el sondeo de los perfiles de cada uno de ellos para la localización de "Líderes".

- **Actualización de Información del Centro.**

Campañas que actualmente se encuentran:

- ✓ Seguros Bancomer
- ✓ Cobranza Bancomer ( mayoritariamente)
- ✓ Work Force\*

En el ámbito de las condiciones de trabajo continúan presentándose las mismas violaciones (condicionamiento de bono, PSG, manejo inadecuado de información, liquidaciones absurdas etc.); sin embargo el ánimo de los trabajadores es entusiasta, esto obedece mayormente al gran número de jóvenes que llevan poco tiempo laborando en Atento y a la desinformación.

En relación al Sindicato Progresista se nos ha mencionado únicamente el conocimiento de que existe el sindicato Progresista así como que, la afiliación es automática a dicho sindicato en el momento de la contratación dando previo aviso de este hecho.

Actualmente se presentaron despidos dentro de la campaña de Cobranza y prosiguen las contrataciones para el centro de Roma.

- **Mensaje difundido**

Durante la contactación se brinda el mensaje de ser un grupo trabajadores que hemos atravesado por muchas violaciones laborales al igual que ellos (tratando de generar empatía) y que se busca, mediante un sindicato verdadero (también se explica en términos generales que es un sindicato) mejorar todas aquellas irregularidades que se aprecian dentro de las prácticas laborales de Atento. A esto se le agrega la mención del apoyo del STRM que se nos ha brindado al solicitar su ayuda sindical y gracias a este apoyo obtenido se ha logrado consolidar una nueva alternativa sindical dentro de la empresa, LA SECCIÓN 187, opción ha elegir por ellos mismos con total conocimiento y libertad en una próxima elección

Cabe señalar que al mencionar la información de la Sección 187 ya se tiene cierta evaluación del contacto para saber el grado de información que se le puede brindar o puede digerir.

## **Atento Sevilla**

Febrero de 2010

### **Posiciones de trabajo (Actualizado)**

En Atento Sevilla hay seis niveles en los que se ubican las siguientes campañas:

Planta baja;

- Encontramos la recepción
- Área de Casilleros
- Unidad de documentos de crédito Bancomer.

En este nivel se encuentran 3 peines de 10 personas lo que nos da el total de 30 posiciones de trabajo, esta cifra no incluye couch, personal de calidad y capacitación.

Piso 1;

- Fax- captura de documentos para autos
- Fonacot, Servicio de cobranza y atención a clientes.

En este Nivel se encuentran 10 peines de 12 personas y 4 de 8 personas lo que en suma nos da 152 posiciones de trabajo. Del mismo modo esta cifra no incluye personal como couch, calidad, capacitación y validación.

Piso 2;

- Finanzia SAC

Se encuentra en este nivel 10 peines de 12 personas y 4 peines de 8 personas, en suma 152 posiciones de trabajo, cifras que no incluyen Couch, personal de calidad y capacitación.

Piso 3;

- Cobranzas Bancomer
- Laboratorio de Cobranzas Bancomer

Se encuentra 9 peines de 12 personas y 4 peines de 8 personas, en suma 140 posiciones de trabajo, cifras que no incluyen Couch, personal de calidad y capacitación.

Piso 4;

- Finanzia Auto SAC
- Recientemente alberga Atención a clientes Suburbia (SAC),
- Genéricos Bancomer (SAC) que incluye las tarjetas de crédito Practica Internacional Visa, T-Recompensa Normal y Politécnico, Tec de monterrey, Ibero, Finanzia Auto, Global Credit y Club de Privilegios Honda,
- **Se capacito de manera múltiple a compañeros de nuevo ingreso para apoyar eventualmente en la campaña Walt Mart (SAC)**

Se encuentra 11 peines de 12 personas y 4 peines de 8 personas en suma 164 posiciones de trabajo, sin contemplar personal couch, capacitación y calidad, los cuales en suma son 22.

Piso 5;

- Unitec SAC
- Volaris SAC
- Unidad de Retención de Genéricos Bancomer y Suburbia

Se encuentra en este piso 20 peines de 8 personas en suma 160 posiciones de trabajo. Sin contemplar personal de calidad, couch y capacitación, que en promedio son 4.

Piso 6;

- Se localizan 5 oficinas de atención y generencia, 2 salas de juntas y bodega de obsequios de gratificación o Rally.
- La campaña de aprobación de crédito.

En promedio en este piso hay un total de 6 peines con 10 personas lo que en suma representa 60 posiciones de trabajo.

En suma, **Atento Sevilla cuenta con 852 posiciones** de trabajo por turno (matutino-vespertino) cifra que no incluye al personal de seguridad y limpieza, gerentes por piso, representantes de empresa conocidos como clientes, couch, calidad, validación, capacitación, sistemas, diademas, nómina y recursos humanos.

#### **Servicios e instalaciones:**

Por cada piso encontramos un baño de mujeres y uno de hombres cada uno con 3 cabinas y dos lavabos. En total en el centro de trabajo encontramos 21 cabinas para mujeres y 21 cabinas para hombres, y 14 lavabos.

Hay tan sólo 4 cafeterías, las cuales están ubicadas entre los pisos 2 al 5. Cada cafetería cuenta con:

- a) una maquina para café instantáneo (con costo de 5 pesos)
- b) una maquina de frituras, cacahuates, dulces de menta, productos Bimbo, galletas, refrescos, jugos, condones y píldoras de emergencia (con precios que van de 7 a 15 pesos en botanas-bebidas y de 90 a 100 pesos métodos anticonceptivos)

- c) un garrafón de agua
- d) un horno de microondas
- e) una tarja
- f) en promedio de 2 a 3 mesas con cuatro sillas cada una de estas.

En planta baja hay una área de casilleros para que los trabajadores "guarden" sus pertenencias, en promedio son 700. En este nivel también se encuentra la recepción, personal de vigilancia, el cuarto de entrega y recepción de diademas y las oficinas de recursos humanos. Hay un pasillo que es estacionamiento ocasionalmente y es el área para fumar.

En Sevilla hay tan sólo dos elevadores y una escalera la cual es estrecha e incomoda, no hay salidas de emergencia y por lo general en cada piso sólo se puede observar un extintor, no hay botiquín.

#### **Jornada de trabajo y sueldos:**

Actualmente en Atento Sevilla hay una ola de despidos masivos en todas las campañas por lo que se ha agilizado el proceso de capacitación y recontractación.

Esta recontractación parte del hecho de que se están pagando sueldos aún más bajos, los cuales, no pasan de los 2800 mensuales.

La contratación se esta haciendo temporal (aproximadamente de 3 a 6 meses) con jornadas de 7 a 8 horas.

La asignación de los bonos de productividad en general durante este mes se asignó de manera selectiva.

Algunos de los criterios que son coincidentes para obtener el bono de productividad son;

1. la insistencia de que para alcanzar el bono no se deben tener faltas, incapacidades justificadas cuentan como faltas por lo que de tener una o más incapacidades por mes no se asigna el bono.
2. el tiempo medio de llamada (TMO),
3. calidad de la llamada, etc.

### **Animo de los trabajadores y Campaña Anti Sindical (Actualizado)**

Durante ese mes, se intensificó la Campaña Anti-Sindical en Atento Sevilla.

Los comentarios que nos hicieron algunos compañeros van entorno a dos versiones:

- Que se percataron este mes en los protectores de pantalla colocaron el mensaje que *"si tienes algún problema cuadas con los miembros del Sindicato Progresista" "tramita con ellos el crédito Fonacot"*

Los trabajadores mencionan que pese a eso ningún integrante del "Sindicato Progresista" se ha presentado con ellos.

- La otra versión que existe la algunos compañeros del turno vespertino, quienes indican que *"Se han presentado con ellos miembros del Sindicato Progresista" que se hacen "Llamar facilitadotes y se ofrecen a tramitar créditos Fonacot"*

Los trabajadores mencionan que de manera selectiva se están asignando bonos de productividad y que se menciona que el segundo piso está la oficina de los *"Representantes Sindicales"*

El animo de los trabajadores que colaboran con la campaña de sindicalización es bueno y alentador pero debemos mencionar que hay un clima de miedo generado por las resientes olas de despidos masivos.

## **Líderes en Sevilla**

En promedio Atento redujo las campañas de SAC a la mitad del personal y actualmente están en proceso de recontractación.

Pese a los despidos de diciembre aún contamos con gente dentro de Sevilla, sobre todo en las campañas que se ubican del 3 a 6 piso, la mayoría de ellos del turno matutino, por lo que reforzaremos el trabajo en el turno vespertino.

Algunos nombres son:

Karina	Unidad de Retención
Arturo Díaz Galindo,	Unidad de Retención ,
Ángeles	Unidad de Retención,
Zarco	Aprobación de Créditos,

Todos los anteriores están dispuestos a pasar contactos y dar información a los compañeros de trabajo.

### **Estructura de Comunicación:**

La información que se ha dado a los trabajadores depende del proceso y número de reuniones que se ha tenido con ellos.

Por ejemplo, con lo trabajadores que se tiene ubicados como líderes, estamos abordando ya la capacitación sobre derechos laborales y dejando en claro que lo importante y lo que nos dará la posibilidad de mejorar la condiciones de trabajo es ostentar la titularidad de Contrato Colectivo de Trabajo, para lo cual hay que seguir un procesos de legal y una fase de consolidación de la organización y comunicación entre los trabajadores.

Se esta mencionando con los compañeros que es necesario que se trasmita el mensaje y se programen reuniones con compañeros de su confianza, así como la importancia de consolidar la organización por grupos.

Se les está dando la información sobre el proceso legal en el que nos encontramos y desde luego se le informa que muy pronto se llevará acabo un recuento (elección) entre el Sindicato Progresista y LA Sección 187 del STRM.

A los contactos iniciales se les esta sondeando y mencionando sobre una organización de trabajadores que se esta formando para mejorar nuestras condiciones de trabajo. Se programan reuniones.

**En resumen,** estamos trabajando constantemente en Sevilla pero Nos falta consolidar nuestra presencia en algunas campañas sobre todo del turno vespertino.

## Informe del Centro de Puebla

Responsables del Centro: Nadejda Peña, Daniel Romero y Héctor Álvarez.

A lo largo de las dos últimas semanas el trabajo que se ha venido realizando en el centro de Puebla ha arrojado resultados interesantes, enfocados a las campañas, el número de trabajadores, el ambiente de trabajo y la presencia del sindicato Progresista. En este informe se desarrolla parte importante de lo obtenido en estos días.

### · CONTRATACIONES Y DESPIDOS

En las últimas semanas se han presentado una serie de contrataciones para distintas áreas dentro de la campaña de movistar (que es la que comprende todo el centro). Esta información se obtuvo a partir de las diferentes contactaciones que se realizaron en el centro, encontrándonos con personal que lleva muy poco tiempo laborando y por comentarios de otros contactos al respecto.

En cuanto a los despidos no hemos recibido información al respecto, al parecer no se han presentado en estos momentos. Sin embargo, por la información que nos proporcionaron, los compañeros sino llegan temprano no alcanzan lugar y los regresan con PSG (generando mucha inconformidad entre los trabajadores) esto al tener más personal que posiciones, por lo que es probable que se puedan presentar algunos despidos próximamente.

### · MOVIMIENTOS DE CAMPAÑAS

A partir del último reporte y en base a la información recaba en estos días no se han presentado movimientos de campañas o nuevas campañas, después de los movimientos en los meses de noviembre y diciembre, el centro no ha tenido cambios. La campaña de Movistar abarca todo el edificio y se divide en diferentes áreas como son: Roaming Alto valor o corporativo, facturación, migración, cobranza, retenciones, renovación o fidelización y datos. Estas campañas ya están ubicadas en el mapa del centro para tener un control con el número de trabajadores y posiciones en cada piso.

### · CAMBIOS DE CONDICIONES DE TRABAJO (BONOS, PRESTACIONES, TRATO HACIA LOS OPERADORES).

En este aspecto la información es muy dispersa debido a que algunos trabajadores mencionan que en el aspecto económico no tienen problemas ya que si les pagan sus bonos (no en su totalidad, pero se los pagan), en cambio otros manifiestan su inconformidad en los requerimientos para alcanzar el bono, como el principal problema. En lo relacionado al trato hacia los trabajadores siguen remarcando los compañeros la constante presión hacia ellos y el favoritismo para ascender de puesto en la campaña.

## · EL SINDICATO PROGRESISTA

La presencia del sindicato progresista ha ido incrementándose, ya que en el centro hasta hace tiempo no había figurado. Sin embargo, en los últimos días ha venido seleccionando trabajadores para utilizarlos como facilitadores sindicales, los cuales tienen como tareas pasar con los trabajadores para conocer si tienen algún problema relacionado con bonos, horas adicionales, incapacidades, entre otros; aunque todavía no se sabe si están recibiendo algún beneficio económico por cumplir con esa función. Cabe destacar que estos facilitadores no pueden “resolver” los problemas que les mencionan los trabajadores, mencionan algunos contactos, por lo que al parecer su tarea es la de observar, recabar información e identificar trabajadores inconformes o afines al STRM. En este centro se encuentra como facilitador Juan José Verde.

## EL MENSAJE QUE SE HA DIFUNDIDO ENTRE LOS TRABAJADORES.

En las actividades de contactación la información que se esta proporcionando a los trabajadores se enfoca principalmente a establecer y remarcar la diferencia entre un sindicato real (STRM) y uno de protección (Progresista), a través de la mención de las constantes violaciones a sus derechos laborales, las condiciones en que trabajan y la ayuda o participación que reciben por parte del sindicato progresista. Al final, dependiendo del interés del contacto, se menciona el escenario de elección que podría presentarse más adelante para elegir a un sindicato.

# Informe del equipo de organizadores del CC del Valle (Amores)

Daniel Romero

José Alberto Mejía

Eduardo Vargas

## 1. VALORACIÓN DE AVANCE CON RESPECTO AL PLAN DE TRABAJO DE FEBRERO

Junto con cada punto del plan de trabajo para febrero de 2010, se presenta el avance en cada una de las tareas.

Tarea propuesta	Avance
<p>✓ Retomar los contactos que ya se tienen para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ reevaluar su papel en la campaña de organización</li> <li>▪ Actualizar la información del centro con el fin de precisar el diseño del mapa, crear un listado de trabajadores e identificar las problemáticas del centro de trabajo</li> </ul>	<p>En el caso de los dos contactos a quienes se les dio continuidad desde el año pasado (Minerva y Mónica Morales) no ha habido oportunidad de reunirnos con ellas. Sin embargo, sí ha habido comunicación para estar al tanto de la situación del centro de trabajo.</p> <p>Ambas muestran una gran disposición a colaborar con el equipo de organizadores, sin embargo, cuestiones personales les impiden tener disponibilidad de tiempo para concretar una reunión.</p> <p>En cuanto a la creación del mapa no ha sido posible afinar los detalles del mismo aunque ya contamos con uno. De igual forma, no hemos elaborado un listado de trabajadores.</p> <p>En cuanto a las problemáticas, al parecer acaban de cambiar el esquema para comisionar. Se comisiona a partir de la primera venta aunque el valor aumenta de acuerdo a la meta que se cubra.</p>
<p>✓ Retomar la contactación inicial</p>	<p>Hemos retomado la contactación inicial con buenos resultados. A continuación, una relación de los contactos generados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayra (turno matutino): tiene conciencia de los problemas pero es escéptica sobre la posibilidad de cambiar la situación</li> <li>• Mani (turno matutino): simpatiza con el movimiento y muestra disposición para</li> </ul>

*Handwritten notes:*  
 - [unclear]  
 → [unclear]  
 - [unclear]  
 - [unclear]  
 → [unclear]

	<p>reunirnos. Ha proporcionado información sobre los movimientos en el centro de trabajo. Cuando íbamos a reunirnos con ella, estaba acompañada de otras trabajadoras que no eran de su confianza, por lo que no se dio dicha reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viviana (turno vespertino): Mostró interés en conocer más del movimiento. Aunque Daniel Romero la conoce y señala que no es de mucha confianza</li> <li>• José David (turno vespertino): muestra interés pero sólo proporciona correo electrónico. Le permitieron el uso del elevador para poder llegar a su puesto de trabajo ya que tiene una lesión en la pierna</li> <li>• Penélope (turno matutino): está consciente de la problemática del centro, tiene tres semanas en el centro</li> <li>• Dulce (turno vespertino): muestra interés aunque sólo tiene una semana en capacitación</li> <li>• Gabriela (turno matutino): señala que ya la habíamos contactado antes pero que ahora si puede ponerse en contacto con nosotros a través del correo</li> </ul>
<p>✓ Diseño de un volante que aborde los temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pago de comisiones</li> <li>▪ El descanso o "break"</li> <li>▪ Estabilidad (señalando que es aún más importante para la gente que tiene una edad mayor al promedio de los trabajadores de Atento)</li> <li>▪ Sindicalismo (conceptos básicos, diferencias entre STRM y Sindicato Progresista)</li> </ul>	<p>No se ha trabajado en un volante específico para el centro</p>

## 2. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO

- Contrataciones-despidos
    - Ha habido contrataciones de personal nuevo y el centro llega a tener de 150 a 200 trabajadores por turno
  - Movimientos de campañas
    - Trabajadores que estaban en la campaña de Zodiaco fueron migrados al CC del Valle e integrados a la campaña de PPL.
    - El excedente de personal, las nuevas contrataciones y algunos supervisores son enviados al centro de Revolución
  - Cambios en condiciones de trabajo (bonos, prestaciones, trato hacía el operador)
    - Cambio de esquema de comisiones. Ahora comisionan a partir de la primera venta y estas suben de valor de acuerdo a la meta alcanzada. Pero en el mes de febrero es difícil alcanzar la meta por el menor número de días y porque la base de datos no lo permite.
  - Sindicato progresista
    - No ha habido mayor presencia del sindicato progresista
- ## 3. Mensaje que se ha difundido entre los compañeros
- Se ha tratado de abordar a los compañeros con un mensaje corto y claro. Se hace énfasis en la necesidad de organizarnos para cambiar la situación en la empresa. La plática no debe durar más de 5 minutos aunque también depende del interés del trabajador o de las dudas que tenga respecto a la información que se le brinda. Poco o nada se menciona del sindicato y se deja abierta siempre la posibilidad de una reunión para ampliar la información.

## **Valoración Mensual del Plan Estratégico del Centro Plaza Inn.**

### Avances del Plan Estratégico en el Mes de Febrero

**Evaluación y Restablecimiento de Comunicación de Contactos:** Debido a que en un principio de año nos enfrentamos una gran disminución de contactos así como de posibilidades para generar a los mismos, se realizó una evaluación de los trabajadores que ya se tenían identificados como "contactos" (de los cuales solo se tenían catalogados como informantes) se les continuó dando seguimiento agendando citas con los mismos e incluso llevando acabo una reclasificación,

**Contactación Inicial:** En base a lo anterior, se tomo la decisión de invertir mayor tiempo en la contactación inicial puesto que se tenían pocos contactos conocidos o vistos previamente, de esta manea se ha logrado un avance con los trabajadores informados sumándole a esto, los enlaces que se tenían entre otros organizadores y empleados de este centro. Sin embargo, se tiene planeado realizar una contactación masiva (con el apoyo de otros organizadores) para así recolectar muchos mas contactos mediante una amplia red de captación durante el último turno (19:00 hrs).

### Actualización de la Información de Plaza Inn

Actualmente no se han dado despidos masivos en Plaza Inn, no siendo así en los meses de diciembre y enero. Lo cual genero renovación de personal, siendo las campañas más afectadas Master Card, Seguros Universal y Avalúos. Nuevamente, confirmamos horarios y campañas, ninguno de estos registros cambios, pero como se sabe los sueldos de las contrataciones recientes fueron en decremento a comparación de los salarios antes establecidos. Cabe señalar que en estos momentos, se ha generado un movimiento irregular ya que nuestras fuentes han mencionado que las mamparas de seguros universal han sido vaciadas para poder quitar los CPU's de dicha campaña.

Al igual que en otros centros hayamos la presencia de muchos operadores que ignoran sus garantías laborales siendo este un factor detonante para el poco avance en cuanto a contactación; sin ser relevantes para los trabajadores cualquier violación hacia ellos. Este ambiente predomina ante el poco número empleados que identifican estos actos y que los señalan con relación a el sindicato Progresista.

Una de las campañas que ha señalado estos hechos son los compañeros de Seguros Universal, puesto que les han hecho hincapié en que ya no se les subirá de categoría aún y cuando se haya realizado cambios de rangos dentro de la campaña. Este acto lo pretendemos explotar un poco mas para poder tener mayores posibilidades de contactación

**Campañas actuales:** Master Card, Seguros Universal, Avalúos, Out bound, Contigo Bancomer y UNE

#### Mensaje Difundido

Tratar de explicar lo que realmente pasa en sus labores cotidianas, que por muy sencillas y cotidianas que parezcan, dichas actividades son violaciones a sus derechos laborales y muy probablemente también a sus derechos fundamentales las cuales generan a una escala mayor grandes ganancias para Atento y que siendo que dependen de nosotros, su FUERZA LABORAL, necesitamos un trato mejor tanto laboral como económicamente hablando; para ello es que existen los verdaderos sindicatos (que son los mismos trabajadores quienes intervienen por los derechos de los trabajadores ante alguna irregularidad)

De esta manera y gracias a que un grupo de trabajadores de Atento que fueron despedidos por motivos injustificados, se logra concretar una organización que en base a la orientación sindical y al apoyo del STRM esta luchando por generar un cambio óptimo para los mismos trabajadores de Atento.

# Informe del equipo de organizadores del CC Yucatán

Julio Gonzalez

Aarón Ochoa

Martha Escalona

## a) Valoración de avance con respecto al plan de trabajo de febrero

▪ Contactacion inicial	Se ha llevado a cabo la con tactación sin mucho resultado debido a que los operadores que hemos contactado no demuestran mucho interés pero se logro un contacto que puede ser posible líder
▪ Retomar contactos que ya se tenían	Jessica sin ninguna nueva información
▪	
▪	
▪	
▪	

## b) Actualización de información del centro de trabajo

- Contrataciones-despidos:
  - Por el momento no ha habido despidos
- Movimientos de campañas:
  - No ha habido movimientos de campaña por el momento
- Cambios en condiciones de trabajo (bonos, prestaciones, trato hacia el operador)

- Las condiciones de trabajo siguen igual mucha presión a los operadores, retraso de bonos, pagar horas adicionales a la jornada
  
- Sindicato progresista:
  - No a habido mucha presencia del sindicato ya que se presento solo una vez y nos informan que no se ha vuelto a presentar
  
- c) Mensaje que se ha difundido entre los compañeros
  
- d) Se ha difundido un mensaje breve y dándole algo de información para después agendarlos para una cita

## Informe del Centro de Dinamarca

Responsables del Centro: Yoreimi Escalona, Cesar Álvarez y Héctor Álvarez

El plan de trabajo que nos planteamos semanas anteriores se ha cubierto en gran medida, esto debido a que en las dos últimas semanas la labor realizada en el centro de Dinamarca ha permitido darle seguimiento a los contactos que tenemos dentro y posibles líderes, solicitando información relacionada al ambiente de trabajo y la presencia del sindicato Progresista. En este informe se desarrolla parte importante de lo obtenido en estos días.

Al mismo tiempo hemos podido tener contacto con trabajadores que, anteriormente no habíamos generado una comunicación, y se han mostrado muy receptivos al mensaje, algunos se han incluido a la tarea de informar a los demás compañeros, mientras unos tantos más se han manifestado cautelosos ante la posibilidad de transmitir el mensaje.

### · CONTRATACIONES Y DESPIDOS

El centro de Dinamarca se ha caracterizado por mantener altos índices de rotación de trabajadores, hasta ahora no hemos recibido información relacionada a despidos masivos, que son costumbre en el centro, pero no se deja fuera la posibilidad de alguno, ya que un contacto mencionaba que se ha estado corriendo el rumor entre los operadores de que la empresa va a realizar un recorte de personal masivo en la campaña de Bancarias, paradójicamente a la contratación que se ha hecho en este lugar .

### · MOVIMIENTOS DE CAMPAÑAS

A partir del último reporte y en base a la información recaba en estos días no se han presentado movimientos de campañas o nuevas campañas, el centro sigue siendo 100% del cliente BBVA Bancomer, dividido en: plásticos, bancarias, Robo y extravió, Bancomer.com, chat, afore, congelada y BTS.

### · CAMBIOS DE CONDICIONES DE TRABAJO (BONOS, PRESTACIONES, TRATO HACIA LOS OPERADORES).

En este aspecto el área de Bancarias ha sufrido algunas modificaciones, específicamente se han estado sumando nuevos procesos al servicio, como: la Unificación de Tarjetas de Crédito (que significa cancelar algunas tarjetas de los clientes para sumarlas a una sola), y el cambio de Domicilio en las Tarjetas de crédito. Estos procedimientos los hacía el área de Bolívar, el cual cuenta con personal que contrata Bancomer directamente. Estas nuevas funciones no llevan consigo un aumento de salario o alguna garantía de bono, simplemente se están agregando como simples procedimientos que debe hacer el operador. Otro movimiento importante fue el ingreso de trabajadores para el área de plásticos, la mayoría de ellos fueron tomados del área de Bancarias, con esto un operador que atiende llamadas de Bancarias también tiene que contestar del área de plásticos, dejándolo sin descanso alguno durante su jornada, a este tipo de operador se le denomina multiskill.

Cabe señalar que la presión en las métricas que deben cumplir los operadores sigue siendo una constante, por lo que es pertinente enfocarnos en estos aspectos a la hora de difundir la información y platicar con los trabajadores

#### · EL SINDICATO PROGRESISTA

La presencia del sindicato progresista en este centro ha sido muy discreta, pocos trabajadores saben de la existencia del sindicato Progresista, principalmente los trabajadores con un poco de antigüedad. A pesar del tamaño del centro y de lo que representa para el cliente Bancomer, todavía no hemos recibido informes sobre la existencia de facilitadores sindicales, los cuales se estén acercando a los trabajadores, como en otros centros. En este caso es importante seguir monitoreando Dinamarca para detectar algún cambio en este aspecto.

#### EL MENSAJE QUE SE HA DIFUNDIDO ENTRE LOS TRABAJADORES.

La información que se menciona a los trabajadores está particularmente dirigida a los diversos abusos, despidos y presiones que se presentan en el centro, ya que Dinamarca ha sido y sigue siendo uno de los más castigados en este sentido, a diferencia de otros. Por lo que al hacer énfasis en esos puntos y en el aspecto económico el trabajador reacciona y se involucra un poco más; por otro lado se hace hincapié en el papel de un sindicato real y la diferencia con uno de protección, fundamentalmente al momento de negociar las condiciones de trabajo y los salarios. Al final, dependiendo del interés del contacto, se menciona el escenario de elección que podría presentarse más adelante para elegir a un sindicato.

# Informe del equipo de organizadores del CC Legaria

Nadejda Peña Nieto

Aarón Ochoa

Eduardo Vargas

a) Valoración de avance con respecto al plan de trabajo de febrero

Tareas del mes	Avance
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Agendar citas con contactos</li></ul>	<p>Nos reunimos con Victoria, un contacto generado el año pasado. A través de ella pudimos hacernos de información sobre los movimientos en las campañas, la presencia del sindicato progresista, el acceso de los trabajadores al INFONAVIT etc. Ella muestra mucha disposición para brindarnos información y agendar nuevas reuniones.</p> <p>Fátima es otro contacto con el que hemos tratado de agendar una reunión pero ha sido complicado por sus actividades</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identificar problemáticas de las campañas</li></ul>	<p>Las problemáticas como el incumplimiento en el pago de bonos y la presión sobre los operadores se mantienen. No hemos recibido información sobre algún cambio en este punto</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Trabajar en el diseño de un volante que aborde las problemáticas específicas del CC Legaria y los conceptos básicos de sindicalismo</li></ul>	<p>No hemos trabajado en un volante específico</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Monitoreo de la situación de la campaña de Reader's Digest</li></ul>	<p>Hasta el momento, el contrato de este cliente con Atento sigue vigente</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Programar volanteo</li></ul>	<p>No hemos programado volanteo</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Retomar la contactación inicial</li></ul>	<p>Se ha retomado y se han generado nuevos contactos a partir de la contactación inicial</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reuniones semanales de evaluación y programación de actividades para la siguiente semana</li> </ul>	<p>La coordinación ha sido principalmente vía telefónica</p>
--	--

b) Actualización de información del centro de trabajo

- Contrataciones-despidos

No ha habido información acerca de despidos masivos ni de nuevas contrataciones

- Movimientos de campañas

Reader's Digest se mantiene hasta el momento y nos reportaron la fusión de la campaña Santander con Movistar en la cual se ofrecen equipos a clientes Santander

- Cambios en condiciones de trabajo (bonos, prestaciones, trato hacia el operador)

No ha habido reportes acerca de cambios en este rubro

- Sindicato progresista

Se está presentando con los trabajadores para "facilitar" su acceso a los créditos FONACOT

c) Mensaje que se ha difundido entre los compañeros

Se ha tratado de abordar a los compañeros con un mensaje corto y claro. Se hace énfasis en la necesidad de organizarnos para cambiar la situación en la empresa. La plática no debe durar más de 5 minutos aunque también depende del interés del trabajador o de las dudas que tenga respecto a la información que se le brinda. Poco o nada se menciona del sindicato y se deja abierta siempre la posibilidad de una reunión para ampliar la información.

## **Roma (Monterrey)**

El centro de Monterrey es el corporativo de Atento México y es de suma importancia porque desde sus instalaciones se manejan las operaciones a nivel Centroamérica. En este centro sólo hay campañas de Bancomer.

Uno de los puntos más difíciles de superar y que hay que destacar es la campaña anti-sindical que la empresa ha instituido en este centro de trabajo desde hace más ya de un año, tanto ha sido su alcance que el miedo está presente en la mayoría de los trabajadores, la forma en la empresa ha estado empleando es a través de pláticas amedrentadoras, también por medio de amenazas disfrazadas, ya que el personal de recursos humanos menciona que sí algún trabajador tiene contacto con las personas que participan con el STRM se prescindirá de sus servicios.

Como puede mostrarse esta campaña se basa en aspectos psicológicos creando miedo, que los trabajadores están a las expectativas de lo que pueda suceder y temerosos de ver que el personal de recursos humanos suba a los pisos de operación porque se piensa que van a despedir a los trabajadores que participan con el STRM, sin embargo y pese a esas contrariedades, en algunos casos nos ha sido más fácil poder generar conciencia sobre el miedo que la empresa tiene en nuestra organización y por la reestructuración que la empresa realiza a principios de cada año.

### **\*CAMPAÑAS**

#### ***Seguros Universal***

Atención a clientes de todos los seguros que oferta Bancomer para realizar trámites tales como informes, cambio de sumas aseguradas y beneficiarios, contratación, datos de las pólizas, activación, (auto seguro, seguro dinámico, hogar seguros, respaldo, etc..), así como cancelación de los mismos. Cuenta con 86 lugares asignados de trabajo.

Se divide en dos áreas, SAC e INTEGRACIÓN, En la primera sólo se reciben llamadas para realizar los trámites, en el área de INTEGRACIÓN se manejan los expedientes

electrónicos que se reciben para alguna modificación, cancelación, bonificación etc. Así como para su organización y revisión.

**Salario:** \$ 15.55 por hora. \$ 2,800 por 6 horas, \$3270 por 7 horas y \$ 3,740. por 8 horas  
Tiene la categoría de teleoperadores.

**Horarios:** 7:00 -15:00 y 15:00 – 22:00 de lunes a domingo. Cuenta sólo con turnos completos.

**Tiempos de descanso:** por 6 horas – 30 min. Por 7 horas – 35 min. Por 8 horas -45 min.

**Ubicación:** 2º Piso

Posiciones:

**Bono:** 30% del salario.

**Clienta:** Maria Elena

**Coordinador:** Fabián Olaf González

Supervisores: Antonio

Beatriz

Gerardo Geyne

Eder Alejandro integrante del sindicato progresista.

**Contactos:** 10

2 Reciben y pasan información

3 Sólo reciben información.

5 Sólo irían a votar

### **Cobranza de Bancomer**

Esta campaña se encarga de llamar a los clientes de Bancomer que tienen adeudos de 30, 60, 90, y más 120 días. La recuperación media de trabajadores antes de certificar: 30,000 y 40,000. Al trabajar los domingos la empresa paga la prima dominical la cual es variante, se paga desde 20 hasta 29 pesos.

**Salario:** \$ 3,600 y 3,700. Tiene la categoría de teleoperadores.

**Horarios:** 7:00 -15:00 y 15:00 – 22:00 de lunes a domingo. Cuenta sólo con turnos completos, de 7 y 8 horas.

**Ubicación:** 3º y 4º Piso.

**Posiciones:** 247.

**Bono:** 20% del salario. Si todo el staff alcanza la meta, el bono es de \$1000, y si la gerencia alcanza la meta el bono que se imparte es de \$2,000.

**Metas a recuperar:** En días feriados aumentan la meta, \$150,000 saldo liberado

**Tiempos de descansos:** 20 minutos por 8 horas de trabajo.

En días feriados aumentan la meta, \$150,000 saldo liberado, con una falta alcanzan medio bono. Si todo el staff alcanza la meta, el bono es de \$1000, y si la gerencia alcanza la meta el bono que se imparte es de \$2,000.

Se cobran moras de 30, 60, 90, 120 días y moras tardías

Marcación manual.

Descansos sábados y domingos

**Supervisores:**

Anahí Carentes.

Marisol Pachuca.

Capuchino.

Angélica.

Ricardo Ramírez (Roco) viene del centro de Toluca.

Omar Flores Metepec.

**Contactos:** 9

4 Reciben y pasan información

2 Sólo reciben información.

4 Sólo irían a votar

**Total de contactos:** 19

### **Work Force**

Es una de las campañas principales e importantes de atento ya que se encarga de llevar toda la logística de todas las campañas, así como su producción, realizan un Control, y organización de las facturas, concentra la información de los sueldos, gastos, ganancias de la empresa. Tienen como una de sus tareas principales, hacer una proyección por campaña de las ganancias y pérdidas.

**Posiciones:** 8 a 12

**Ubicación:** 3 Piso

### **Grabaciones**

Grabaciones lleva el control de grabaciones de las llamadas de todos los centros de trabajo. La principal tarea de esta área aparte de llevar las grabaciones de las campañas si es que las necesitan es monitorear aleatoriamente a los asesores de todos los centros

**Ubicación:** 2 Piso

**Posiciones:** 3

***Personal de Recursos Humanos que se dedica a promover el sindicato progresista y a realizar las afiliaciones:*** Brenda Galván y Mayra

En general este es un centro complicado por ser la matriz la campaña antisindical se ha reforzado en cuestiones que van desde:

- ❖ Contratación de personal de enfermería, dedicado a vigilar a los trabajadores e informar al personal de recursos humanos de lo que hacen, a donde van, que platican con sus compañeros y lo que leen.
- ❖ Vigilancia extrema y constante a través de cámaras, del personal de recursos humanos, de operadores y de los guardias de seguridad, quiénes continuamente son trasladados del centro y su función principal es seguir a los trabajadores al término de su jornada.
- ❖ Presencia frecuente de representantes del sindicato progresista. En este centro los "facilitadores" del sindicato son los mismos trabajadores, que tienen familiares en puestos administrativos, su tarea es identificar a los operadores que se muestran inconformes ante las arbitrariedades e injusticias cometidas por la empresa.
- ❖ Debido al desprestigio del "Movimiento de los trabajadores" realizado por la empresa, los operadores se muestran muy apáticos y un tanto escépticos ante la idea de mejorar las condiciones de trabajo.
- ❖ La mayoría de la fuerza laboral (70%) no tienen más de tres meses laborando en el centro, por los despidos masivos, injustificados y constantes con lo que buscan que los trabajadores desconozcan la situación real de la empresa, al difundir que todos los despidos son por participar de alguna manera con el STRM.
- ❖ A través de un número grande colocado cada semana en las credenciales, identifican la antigüedad de los trabajadores, este número corresponde al número de semanas laboradas.
- ❖ Pláticas pro empresa a los trabajadores (rally).
- ❖ Los operadores no permiten recibir el mensaje del STRM. En los volanteos realizados por el equipo de organizadores, existe mucha indiferencia por parte de los trabajadores, incluso se niegan a recibir la información.

- ❖ Los trabajadores tienen miedo a ser despedidos por simpatizar o recibir información sobre el STRM.
- ❖ En las primeras 2 semanas del mes de octubre, el sindicato progresista habló con todos los trabajadores en el auditorio para proporcionarles información sobre la ayuda que les puede brindar el sindicato progresista y para desprestigiar al STRM.

Por los aspectos mencionados con anterioridad, por la constatación negativa de los trabajadores a querer conocer e integrarse al movimiento y por ser la matriz.

En general este es un centro complicado por ser la matriz la campaña antisindical se ha reforzado en cuestiones fundamentales para la organización de los trabajadores.

### **\* Estructura de comunicación**

La forma en que nos comunicamos con los compañeros de éste centro es vía telefónica en su tiempo libre y por medio de reuniones en lugares públicos y en el transporte público, generalmente nos reunimos en estaciones del metro muy concurridas. En algunas ocasiones también la comunicación es vía mensaje, este caso sólo se da cuando los compañeros se encuentran laborando.

Para poder entablar comunicación con los trabajadores del centro por primera vez (al entablar comunicación me refiero a que los operadores quieran darte datos básicos como: que laboran en el centro, en qué campaña lo hacen, lo malo que ven de la empresa) es necesario generar confianza desde el principio, no mostrarnos como revoltosos o que sólo nos interesa el relajo, sino como personas responsables y seguras.

Para poder conocer a los trabajadores e informarles sobre la campaña nos dedicamos a contactar, en primer término nos acercamos a ellos con el pretexto de que ambos trabajamos en Atento, posteriormente, comenzamos a hablar sobre las irregularidades que hay en el centro sobre los bonos y el salario, posteriormente les explicamos: ¿Quiénes somos? ¿Qué queremos? ¿Cómo vamos a lograr el cambio? y finalmente aclaramos los rumores que la empresa se dedica a propagar sobre los despidos y las consecuencias que hay de ser parte del STRM.

**\* Objetivo de los organizadores:**

Lo que buscamos en este centro en primer lugar es que los trabajadores no se muestren temerosos a participar de una forma más amplia en la campaña, en segundo lugar es mostrar los beneficios que adquieren los trabajadores al estar unidos y como la negociación colectiva es una herramienta contundente para mejorar las condiciones laborales y finalmente, pero no menos importante, que los operadores acudan a votar el día del recuento.

Tenemos claro que nuestra labor principal es reforzar la presencia en este centro, así como revertir la campaña antisindical.

Tanta ha sido la influencia de la campaña antisindical que se corren rumores de que todos los trabajadores despedidos

## **PLAN DE ACCIÓN ATENTO SEVILLA**

### **Trabajo de Sindicalización:**

El objetivo es prepararnos para el recuento y el proceso posterior de consolidación de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM).

Se busca **capacitar y socializar la información** para que los trabajadores de éste centro de trabajo:

- Conozcan sus derechos
- Entiendan qué es un sindicato
- Comprendan la importancia de tener un sindicato independiente y democrático
- Estén al tanto del movimiento de sindicalización en Atento
- Que se involucren en el movimiento de manera activa y discreta (identificando y plateado hasta que grado se comprometen)

En resumen, buscamos ser un apoyo para los trabajadores de Atento Sevilla, fomentar con ello, al darles la capacitación necesaria, generar una **identidad colectiva con miras a crear una estructura sólida.**

Además, la meta es **identificar y capacitar 85 líderes** potenciales que sean la **base para la movilización.**

Este programa de acción abarca el trabajo que se realizará en las próximas cinco semanas, la idea central es reforzar las redes de los trabajadores. Como meta para este mes nos hemos impuesto **localizar a 2 líderes y ampliar nuestra lista de contactos.**

La estrategia será que a través de los 7 líderes que ya tenemos ubicados proporcionamos una lista de nuevos contactos y apostarle más a la contactación inicial.

**SEMANA 1:** del 8 al 13 de marzo

Reuniones con líderes que se tienen ubicados para darles seguimiento y acumular nueva información sobre las condiciones en el centro de trabajo.  
Agendar citas para la próxima semana.

**SEMANA 2 :** del 15 al 21 de marzo

Realizar reuniones que se tienen programadas para los días:

1. 15 de marzo, a las 13hrs con Mayra Maldonado y Ángeles Ortega
2. 17 de marzo, a las 16hrs con Arturo Díaz Galindo y Karina
3. 19 de marzo, a las 15 hrs con Alberto Zarco
4. Reunión por confirmar día y hora con dos nuevos contactos producto de contactación inicial.

Para esta semana también se planea hacer constatación inicial el jueves 18 de marzo por la noche y por la tarde en apoyo con los compañeros del centro Puebla.

**SEMANA 3:** del 22 al 28 de marzo

Contactación inicial;

Martes 22: por la tarde ubicándonos en la glorieta de Insurgentes

Miércoles 23: por la noche ubicándonos hacia Insurgentes

Viernes 26: por la tarde ubicándonos hacia metro Sevilla

Evaluación:

- Análisis de contactos nuevos para ubicar nuevos líderes, dar una capacitación más amplia y asignar tareas (información estratégica de la empresa y nueva lista de contactos). Llenar hojas de contactos
- Autocrítica para ver nuestro desempeño y corregir posibles errores

**SEMANA 4:** del 29 de marzo al 4 de abril

- Agendar reuniones con contactos producto de la compactación inicial.
- Analizar principales problemáticas que se presentan en el Centro de trabajo Sevilla con la finalidad de elaborar un tríptico especializado con información para los trabajadores e intentando contrarrestar la campaña antisindical.

**SEMANA 5:** del 5 al 11 de Abril.

- Reuniones con nuevos contactos y seguimiento de contactos que ya se tienen.
- Actividades de contactación inicial, sólo 2 días, probablemente, miércoles 7 y viernes 9.
- Evaluación del trabajo del mes y programación de nuevas actividades

**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**



**Sección 187 Atento-STRM**

**Simulacro del recuento de la Sección 187 Atento-SRTM**

## Recuento Sindical de la Sección 187-Atento STRM

Los trabajadores de Atento con el apoyo del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana iniciamos un proceso de sindicalización desde hace dos años, con el fin de impulsar el desarrollo de un sindicalismo independiente, democrático y sustentado en negociación colectiva, el cual permita mejorar las condiciones laborales. Ya como parte del Sindicato de Telefonistas, a través de la Sección 187 Atento-STRM, llegamos a una etapa en la que los compañeros de Atento podrán elegir al sindicato que los represente mediante un recuento sindical, lo cual requiere de un plan de trabajo previo a la realización del mismo.

En este documento se desarrollan las diferentes variables que intervienen antes y durante el proceso, las cuales influyen de manera determinante en el resultado que se pueda alcanzar. Bajo este planteamiento se establecen los principales criterios que se deben considerar en la etapa del recuento, partiendo de los aspectos jurídicos que limitan un recuento sindical; la ubicación de los centros de trabajo y el número de trabajadores que los conforma; las fortalezas y debilidades que presenta la campaña de sindicalización; las necesidades políticas, operativas, de comunicación y materiales que intervienen en el desarrollo de la jornada; las actividades de cada uno de los participantes del STRM y organizadores de Atento durante el día del recuento; así como el calendario de actividades y/o eventos previos al día de la elección.

## Planteamiento jurídico del Recuento Sindical

Un recuento se utiliza para determinar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo entre dos o más sindicatos. El proceso se inicia con la presentación del escrito de demanda, en el cual el sindicato actor podrá ofrecer sus pruebas ante la Junta competente, la cual con diez días de anticipación, citará a una audiencia de conciliación, demanda y excepción, prueba y resolución, la que deberá efectuarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que se haya presentado la demanda. En el caso de que se ofrezca el recuento a los trabajadores, se observarán las disposiciones contenidas en el artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo (LFT).

De acuerdo con el citado artículo, las Juntas de Conciliación y Arbitraje deben ordenar y garantizar que en su desahogo **los trabajadores emitan voto personal, libre, directo y secreto**, y los trabajadores que asistan a votar por el sindicato de su preferencia es a quien corresponde la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, **sin que sea obstáculo que la mayoría de los votos de los trabajadores presentes en la diligencia de recuento no corresponda a la generalidad de los trabajadores de la empresa**, ya que de esa mayoría que votaron, emerge la decisión sobre quién tiene la titularidad, y no del universo total de empleados que laboran en la empresa.

En este caso se observarán las normas siguientes:

- La Junta señalará el lugar, día y hora en que deba efectuarse;
- Únicamente tendrán derecho a votar los trabajadores de la empresa que concurran al recuento;
- Acreditar que son trabajadores de la empresa;
- Serán considerados trabajadores de la empresa los que hubiesen sido despedidos después de la fecha de presentación del escrito de emplazamiento;
- No se computarán los votos de los trabajadores de confianza, ni los de los trabajadores que hayan ingresado al trabajo con posterioridad a la fecha de presentación del escrito de emplazamiento de huelga y/o titularidad; y
- Las objeciones a los trabajadores que concurran al recuento, deberán hacerse en el acto mismo de la diligencia, en cuyo caso la Junta citará a una audiencia de ofrecimiento y rendición de pruebas.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 931 de la LFT para la realización del recuento es necesario se garantice la neutralidad en el proceso, el respeto al voto libre, directo y secreto, la transparencia y las garantías de seguridad en la realización del mismo.

**ros de Trabajo**

La siguiente tabla se presenta información básica sobre los centros de trabajo que se llevará a cabo la votación. Los datos que se presentan indican la ubicación de los centros, la composición de cada uno de ellos, el número de líderes con que se cuenta y los votos necesarios para ganar el recuento.

Ubicación	Trabajadores	Horarios	Número de contactos (líderes activos)	Votos Seguros	Voto requerido (70%)
Monterrey No 100 Col. Roma, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06700. Entre las calles de Colima y Tabasco.	1100	Actividad del Centro: 7am-10pm 7am a 2pm 8:30am a 2:30pm 9am a 3pm 11am a 7pm 1pm a 7pm 2pm a 10pm 3pm a 10 pm	14	49	700
Dinamarca No 51. Col. Juárez, Delg. Cuauhtémoc, C.P.06700. Entre las calles de Liverpool y Londres.	900	Actividad del Centro: 24 horas 6am a 2pm 6:30am a 2:30 8am a 1pm 8am a 2pm 9am a 3pm 10am a 5pm 11am a 7pm 2pm a 8pm 3pm a 10pm 4pm a 10pm 11pm a 6am	31	73	630
Yucatán no 15, Col. Hipódromo, Deleg. Cuauhtémoc, Distrito Federal, C.P. 06100. Entre Insurgentes y Álvaro Obregón.	1000	Actividad del Centro: 7am-10pm 7am a 2pm 7am a 3pm 8am a 4pm 8am a 5pm 9am a 3pm 9am a 6pm 2pm a 10pm 3pm a 10pm	13	30	700

Sevilla	Av. Chapultepec No 408, Col. Roma C.P. 06700. Deleg. Cuauhtémoc. Entre las calles de Valladolid y Medellín.	1650	Actividad del Centro: 7am-10pm 7am a 2pm 8am a 2pm 8am a 3pm 9am a 2pm 9am a 3pm 9am a 4pm 10am a 5pm 2pm a 8pm 2pm a 9pm 3pm a 9pm 3pm a 10pm 4pm a 10pm	14	109	1155
Puebla	Puebla No 77, Col. Roma, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06700. Entre las calles de Valladolid y Salamanca.	700	Actividad del Centro: 24 horas 8am a 2pm 9am a 3pm 3pm a 9pm 4pm a 10pm 5pm a 11pm 11pm a 6 am	19	20	490
Del Valle	Amores no. 321, Piso 3 y 4, Col. Del Valle, Deleg. Benito Juárez. C.P. 06103. Entre las calles de Romero de Terreros y Luz Saviñón.	600	Actividad del Centro: 9am-9pm 9am a 3pm 3pm a 9pm	26	56	420
Legaria	Presa Salinillas No 370, Piso 1, Col. Loma Hermosa. C.P. 11200 Deleg. Miguel Hidalgo. Entre Calzada Ingenieros Militares y Presa Valsequillo.	550	Actividad del Centro: 9am-10pm 9am a 3pm 10am a 4pm 3pm a 9pm 4am a 10pm Es importante señalar que hay una campaña que entre cada hora, a partir de las 9.	24	34	385

Av. Insurgentes Sur No 1971, Piso 4, Local 191, Col Guadalupe Inn, C.P. 01020, Deleg. Álvaro Obregón. Entre las calles de Fernando M. Villalpando y Río San Ángel.	360	<b>Actividad del Centro: 9am-10pm</b> 9am a 2pm 9am a 6pm 10am a 7pm 2pm a 7pm 3pm a 10pm	8	30	252
ta Fe	100	En proceso de verificación, ya que dicho centro se encuentra dentro del corporativo Telefónica Movistar			70
<b>Total</b>	<b>6960</b>		<b>149</b>	<b>401</b>	<b>4872</b>

En los alrededores de los centros de trabajo de Atento se ubican centros de Telmex los cuales consideramos importantes para pedir apoyo y trabajar en coordinación con los compañeros. En la tabla se muestran cada uno de ellos.

Centros de Telmex	Centros de Atento
harel – Coordinador Alfredo Cárdenas	Centros de Roma, Yucatán, Sevilla, Puebla y Dinamarca
Plaza Inn – Coordinador Gaudencio Alcázar	Centro de Plaza Inn
Legaria- Coordinador salvador Castañeda y Resa Macías	Centro de Legaria
Centros- Coordinador Ricardo Lozada	Centro Del Valle

## ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS.

Este esquema señala los puntos que pueden considerarse para la elaboración de un diagnóstico y una probable estrategia.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia de simpatizantes en todos los centros de trabajo</li> <li>• Conocimiento por parte del equipo de organizadores de la problemática prevaliente en los centros</li> <li>• Capacidad de acción organizativa</li> <li>• Apoyo del STRM</li> <li>• Se cuenta con líderes comprometidos con el proceso de sindicalización</li> <li>• Acción y contacto directo con los trabajadores</li> <li>• Apoyo de organizaciones nacionales e internacionales.</li> <li>• Proyección de un mensaje claro</li> <li>• El voto en la elección es libre y secreto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión negativa del sindicalismo entre los trabajadores</li> <li>• Restricciones de la empresa a los organizadores del STRM para el acceso a los centros de trabajo</li> <li>• Número de organizadores insuficiente para la cantidad de trabajadores</li> <li>• Los trabajadores consideran a Atento como un trabajo de paso</li> <li>• Apatía de los trabajadores a cualquier tipo de organización</li> <li>• Alta rotación</li> <li>• Cercanía en la fecha de recuento</li> <li>• Confusión entre los trabajadores ante la presencia del STRM y el sindicato progresista</li> <li>• Desconocimiento entre los trabajadores sobre la realización del recuento</li> </ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuo agravamiento de las condiciones laborales</li> <li>• Desconocimiento de los trabajadores en cuanto a la existencia de otros dos sindicatos de protección que buscan conseguir la titularidad del CCT, aparte del progresista</li> <li>• Desconocimiento de los trabajadores hacia el papel del sindicato progresista</li> <li>• Retomar la experiencia de sindicalización de Tecmarketing para esta etapa</li> <li>• Apoyo internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política antisindical de la empresa</li> <li>• Complicidad entre el gobierno y Atento</li> <li>• Miedo y apatía entre los trabajadores</li> <li>• Presencia de los facilitadores sindicales en los centros de trabajo.</li> <li>• Parcialidad de la empresa</li> <li>• Despidos y hostigamiento hacia los simpatizantes del STRM</li> <li>• Existencia de otros dos sindicatos que están buscando la titularidad del CCT, aparte del progresista</li> <li>• Que el recuento se lleve a cabo en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.</li> <li>• Actuación e influencia del sindicato progresista entre los trabajadores</li> <li>• Cercanía de la fecha de recuento</li> <li>• Limitación de la población votante debido a la cláusula 931 de la LFT</li> </ul>

## Área Política

### 1. Entablar comunicación con el Jefe de Gobierno del Distrito Federal.

Con ello se busca:

- Exigir la actuación imparcial de la Junta Local del D. F. en el desarrollo del recuento sindical.
- Apelar que la votación se lleve a cabo en los centros de trabajo.
- Establecer las garantías de seguridad para los trabajadores durante el desarrollo de la jornada.

### 2. Establecer comunicación con el Presidente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal.

Esta acción resulta necesaria para exigir la actuación imparcial en el desarrollo del recuento sindical y establecer las garantías necesarias por parte de dicha autoridad laboral.

- Garantizar la transparencia de los comicios.
- Otorgar un padrón confiable.
- Certificar las papeletas exactas según el número de trabajadores.
- Certificar que las urnas no contengan material electoral antes de iniciar el recuento.
- Sancionar a los actores que incurran en delitos de materia electoral.
- Certificar los resultados del recuento.

### 3. Entablar comunicación con los sindicatos de Atento de otros países.

Buscar diálogo con sindicatos.

- Presionar a la empresa para que mantenga una posición neutral.
- Presionar a la empresa para que se comprometa a tener una posición neutral el día del recuento y respetar el resultado.
- Enviar cartas o correos electrónicos al jefe de gobierno del D.F, al presidente de la Junta Local del D.F. y a la empresa exigiendo el respeto a la voluntad de los trabajadores.
- Emitir desplegados o comunicados de prensa en respaldo a los trabajadores de la Sección 187 en los medios de circulación nacional.
- Solicitar su apoyo como observadores el día del recuento.

### 4. Abrir canales de comunicación con la representación de la CROC.

Uno de los sindicatos participantes es el denominado "21 de enero" perteneciente a la CROC por lo que es conveniente establecer comunicación con sus representantes para plantear su salida de la contienda. O en caso contrario pactar la transparencia de los comicios y establecer un pacto de no agresión.

## Área Operativa

### 1. Nombramiento de un coordinador general operativo.

Se propone el nombramiento de un coordinador general encargado de toda la fase de operación, el cual pueda estar en contacto con el comité central operativo y los responsables de cada centro, para la toma de decisiones.

### 2. Integración de un comité central operativo.

Se propone la integración de un equipo para coordinar el conjunto de actividades a lo largo de todo el proceso, mismo que el día de la jornada de votación sea el responsable de la operación política y de votación al concentrar la información de cada centro (base de datos, padrones, listas de trabajadores, afluencia de votación, teléfonos, conteos parciales, etc.), dar seguimiento a los responsables, organizadores y observadores de cada centro.

### 3. Responsables por cada centro de trabajo.

Se propone la designación de 1 responsable por cada centro de trabajo de Atento (10) para que en coordinación con el organizador respectivo realicen y supervisen el desarrollo de los trabajos en cada uno de ellos durante este proceso.

### 4. Representantes del STRM en la JLCyA del D. F.

Se requiere a un representante observador del STRM en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. a lo largo de la jornada. Considerando uno o más reemplazos dependiendo el horario de la jornada.

### 5. Capacitación jurídica en materia de recuento sindical.

Se requiere capacitación para los organizadores e integrantes de la Sección 187, representantes del STRM, así como para los trabajadores activos y/o despedidos que participan en la campaña, sobre los temas relacionados con el recuento sindical.

### 6. Contratación de una encuestadora de salida

Se necesitan los servicios de una encuestadora que realice sondeos de salida para conocer los resultados preliminares durante el día de la jornada

## Área de Comunicación

### a) Comunicación Masiva

### 7. Vinculación con los medios informativos.

Esta área comprende la coordinación de las tareas de difusión en el proceso de recuento sindical a través de los diversos medios de comunicación: prensa, radio, televisión, entrevistas en medios impresos y electrónicos, emisión de cintillos.

## b) Proselitismo

### 8. Notificar a todas las secciones del STRM sobre el recuento de la Sección 187 Atento-STRM.

Se considera necesario la emisión de un comunicado a todas las secciones del STRM para informar sobre la próxima realización del recuento, y exhortarlas a participar e informar sobre algún familiar y/o conocido que labore en la empresa Atento, para establecer contacto inmediatamente y buscar su apoyo.

### 9. Apoyo en las actividades de difusión (volanteo-contactación)

Se requiere el apoyo de compañeros telefonistas en las actividades de información que se realizan de manera permanente realizan en los centros de trabajo, y en los cuales se distribuye información de manera personal y a través de diversos materiales.

- Participar en volantes.
- Participar en contactaciones (mañana, tarde y noche).
- Realizar pega de carteles.
- Ponerse en contacto con los encargados de bardas, espectaculares y edificios para colocar mantas.
- Colocación de materiales propagandísticos de la Sección 187 en los vehículos de Telmex.

### 10. Participación de organizaciones de UNT

Se considera necesario convocar a las organizaciones de UNT para que apoyen durante el proceso, a través de su participación en los actos que se realicen o a lo largo de la jornada de votación, así como en la emisión de comunicados o cintillos de respaldo al movimiento.

### 11. Actividades públicas y eventos masivos.

Se propone la realización de actos públicos, como mítines, protestas u otro tipo de eventos de agitación en los centros de trabajo.

## Área Jurídica

### 12. Equipo Jurídico.

Se requiere de un equipo jurídico que pueda dar seguimiento al proceso de recuento, antes, durante y al final del mismo.

- Realizar las contestaciones jurídicas que el proceso del recuento requiera.
- Impartir capacitación sobre los fundamentos legales para detectar irregularidades en el proceso del recuento.
- Documentar conforme a derecho las irregularidades del recuento.

## Área de Vigilancia

### 13. Seguridad y vigilancia.

Se considera necesario implementar las estrategias y medidas de seguridad a lo largo del proceso y el día de la votación.

- Tener un plan de seguridad para evitar caer en la provocación y la confrontación.
- Coordinarse con autoridades del D.F. para mantener la seguridad en la Junta de Conciliación y Arbitraje del D.F. y en sus alrededores.
- Formar brigadas que estén en coordinación con los organizadores, el comité, los observadores y los afiliados al STRM.

### 14. Comité de Observadores.

Se requiere la integración, capacitación y seguimiento de un Comité de Observadores tanto de carácter nacional como internacional a fin de garantizar la transparencia en el desarrollo del proceso.

- Personalidades Internacionales.
- Personalidades del sindicalismo.
- Figuras de la política nacional.
- Catedráticos.

### 15. Materiales e insumos.

Se requieren materiales durante el proceso, es decir, desde materiales impresos de difusión hasta los insumos que se necesitarán durante el día de la jornada.

---

➤ Mantas	➤ Cámaras fotográficas
➤ Radios	➤ Cámaras de video
➤ Volantes	➤ Grabadoras de voz
➤ Carteles	➤ Vehículos para el día de la votación
➤ Stickers	➤ Acreditaciones
➤ DVD's	➤ Tarjetas de Teléfono
➤ Playeras	➤ Alimentos
➤ Gorras	
➤ Megáfonos	

---

En las siguientes tablas se definen los participantes y se describen las funciones que realizarán el día de la jornada electoral.

Función	Función
<p><b>Coordinación Central</b></p> <p>Persona o personas responsables de tomar las decisiones estratégicas antes, durante y después del recuento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar decisiones</li> <li>• Medidas Políticas (negociación con autoridades)</li> </ul>
<p><b>Coordinación Operativa</b></p> <p>Es el equipo responsable de la coordinación de todos los centros de trabajo. Estará integrado por el coordinador de organizadores y quienes sean designados por el CEN del STRM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear el desarrollo de la jornada</li> <li>• Concentrar la información del listado de trabajadores que han emitido su voto en cada centro de trabajo</li> <li>• Implementar las medidas para atender las necesidades durante el desarrollo de la jornada</li> <li>• Estar al mando de las brigadas de emergencia para que acudan a donde se les solicite</li> <li>• Estar al mando de la brigada de insumos para que acuda a donde se le solicite</li> <li>• Mantener comunicación con los responsables (miembros del CEN) y organizadores de cada centro</li> </ul>
<p><b>Responsable del CEN asignado a cada centro de trabajo</b></p> <p>Es el integrante del CEN asignado a un centro de trabajo, el cual estará en coordinación con el organizador de la Sección 187 asignado al mismo centro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar a los miembros del STRM integrantes de las brigadas</li> <li>• Mantener comunicación con la coordinación operativa del STRM</li> <li>• Mantener comunicación con los representantes del STRM en la Junta Local</li> <li>• Promover y movilizar el voto a favor de la sección</li> </ul>
<p><b>Organizador responsable</b></p> <p>Es el integrante de la Sección 187 - Atento del STRM que ha hecho el trabajo previo de organización en cada centro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el equipo de trabajo en cada centro junto con el responsable del CEN asignado al mismo centro</li> <li>• Mantener la comunicación con el resto de los equipos</li> <li>• Activar las redes internas</li> <li>• Promover y movilizar el voto a favor de la sección en coordinación con la brigada respectiva</li> <li>• Documentar irregularidades con testimonios orales, foto y video</li> <li>• Mantener comunicación con los representantes del STRM en la Junta Local</li> </ul>

<p><b>Ex trabajador de apoyo</b></p> <p>Son los compañeros extrabajadores de Atento que han participado activamente en la campaña de organización, y quienes se coordinan con el organizador responsable del centro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover el voto a favor de la sección</li> <li>• Documentar irregularidades del proceso</li> </ul>
<p><b>Representante del STRM en la Junta</b></p> <p>Son los miembros del STRM asignados a la Junta Local para vigilar durante la jornada electoral el buen desarrollo de la elección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilar la correcta instalación de la mesa de votación</li> <li>• Revisar la papelería electoral al inicio y al final de la jornada</li> <li>• Revisar el padrón de trabajadores al inicio de la jornada</li> <li>• Cerciorarse de que los trabajadores que votan estén en el padrón y de que emitan su voto una sola vez</li> <li>• Velar por el voto libre y secreto del trabajador sin presión de la empresa. De no ser así, denunciar las irregularidades inmediatamente</li> <li>• Contar los votos al final de la jornada</li> <li>• Mantener comunicación con el miembro del CEN y el organizador responsable de cada centro de trabajo</li> </ul>
<p><b>Observadores</b></p> <p>Son los integrantes del STRM, de otros sindicatos, de organizaciones sociales y de la academia que puedan estar presentes el día de la votación. Se requieren tres tipos de observadores con diferentes actividades orientadas a:</p> <p>a) <b>Ámbito jurídico</b> b) <b>Actividad de la Empresa</b></p> <p>Comportamiento de los sindicatos de protección</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar las irregularidades del proceso</li> <li>• Mantener comunicación con el miembro del CEN y el organizador responsable de cada centro de trabajo, además del equipo jurídico del STRM</li> </ul>
<p><b>Brigadas de seguridad</b></p> <p>Son los miembros del STRM asignados a cada centro de trabajo para garantizar la seguridad de todo el equipo durante y después de la jornada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar la presencia del STRM para crear un ambiente de seguridad entre los trabajadores de Atento</li> <li>• Garantizar la seguridad del equipo de trabajo en cada centro</li> <li>• Disuadir sin uso de violencia física los intentos de confrontación de los otros sindicatos</li> <li>• Mantener comunicación con el miembro del CEN, el organizador responsable de cada centro de trabajo, y la brigada emergente que se designe</li> </ul>

### Brigadas de promoción del voto

Son los miembros del STRM asignados a cada centro de trabajo para promover el voto de los trabajadores de Atento.

- Promover el voto entre los trabajadores de Atento en puntos estratégicos cerca de los centros de trabajo
- Evitar que los otros sindicatos o la empresa intimiden a los trabajadores o coaccionen su voto en los alrededores de los centros
- Mantener comunicación con el organizador responsable de cada centro
- Brindar el apoyo necesario al centro o los centros de trabajo donde se requiera por cualquier situación que se pueda presentar.
- Comunicarse con las brigadas de seguridad para detectar algún problema
- Mantener comunicación con las brigadas de seguridad

### Brigada de emergencia

Son los miembros del STRM asignados para brindar apoyo en caso de alguna situación extraordinaria. Se necesitan 3 brigadas de este tipo debido a la ubicación de los centros:

- Para los centros de la Colonia Roma
- Para el centro de Plaza Inn
- Para el centro de Amores
- Para el centro de Legaria

### Transporte

Vehículos ubicados fuera de los centros para transportar a los trabajadores a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje

- Trasladar a los trabajadores de los centros de trabajo a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.

### Brigada de insumos

Es encargada de proveer cualquier tipo de recursos para los compañeros que se encuentran en los centros.

- Proveer de recursos a los diversos centros (alimentos, víveres, papelería, etc.)
- Mantener comunicación con la coordinación operativa

- Circuito Colonia Roma
- Plaza Inn
- Legaria
- Del Valle

Tabla de actividades durante el día de la jornada electoral

Centro	Responsable encargado o del Centro	Compañeros de Apoyo durante la jornada	Inicio de actividades	Actividad del Centro	Ubicación del Proselitismo	Transporte y ubicación	Tiempos Inhabiles	Cierre de Actividades
Roma	Yoreimi/Rangel	Se requieren alrededor de 40 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 6:15hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 13:30hrs a 16:50hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de proselitismo y tener preparados los medios de transporte para trasladar a los trabajadores a la Junta Local.	Estarán grupos de compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 8 personas) se ubicará en la esquina de Durango e Insurgentes. El segundo (integrado por 8 personas) en la glorieta de Insurgentes, en la salida para insurgentes sur. Y una tercera (integrada por 15 personas) en la calle de Tabasco con Monterrey.	Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado en la calle de Colima esquina Insurgentes. Insurgentes.	De las 10 am a 12 pm no hay afluencia de trabajadores. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la empresa puede anticipar e impedir la salida de los trabajadores, por lo que es conveniente tener presencia.	A las 18:30hrs estaría terminando la actividad en el centro.
Yucatán	Eduardo Vargas	Se requieren alrededor de 30 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 6:15hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 13:30hrs a 17:30hrs y de 19:00 a 22:25hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de	Estarán grupos de compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 8 personas) se ubicará en la esquina de Yucatán e Insurgentes. El segundo (integrado	Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado en la	De las 10:00 a 13:30hrs y de 17:30 a 18:30 hrs. no hay afluencia de trabajadores. Sin embargo, se debe tener en cuenta	A las 18:30hrs estaría terminando la actividad en el centro.

**Brigadas de promoción del voto**

Son los miembros del STRM asignados a cada centro de trabajo para promover el voto de los trabajadores de Ateno.

- Promover el voto entre los trabajadores de Ateno en puntos estratégicos cerca de los centros de trabajo
- Evitar que los otros sindicatos o la empresa intimiden a los trabajadores o coaccionen su voto en los alrededores de los centros
- Mantener comunicación con el organizador responsable de cada centro

**Brigada de emergencia**

Son los miembros del STRM asignados para brindar apoyo en caso de alguna situación extraordinaria. Se necesitan 3 brigadas de este tipo debido a la ubicación de los centros:

- Para los centros de la Colonia Roma
- Para el centro de Plaza Inn
- Para el centro de Amores
- Para el centro de Legaría

- Brindar el apoyo necesario al centro o los centros de trabajo donde se requiera por cualquier situación que se pueda presentar.
- Comunicarse con las brigadas de seguridad para detectar algún problema
- Mantener comunicación con las brigadas de seguridad

**Transporte**

Vehículos ubicados fuera de los centros para transportar a los trabajadores a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje

- Trasladar a los trabajadores de los centros de trabajo a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.

**Brigada de insumos**

Es encargada de proveer cualquier tipo de recursos para los compañeros que se encuentran en los centros.

- Proveer de recursos a los diversos centros (alimentos, víveres, papelería, etc.)
- Mantener comunicación con la coordinación operativa

- 1) Circuito Colonia Roma
- 2) Plaza Inn
- 3) Legaría
- 4) Del Valle

**Tabla de actividades durante el día de la jornada electoral**

Centro	Responsable encargado del Centro	Compañeros de Apoyo durante la jornada	Inicio de actividades	Actividad del Centro	Ubicación del Proselitismo	Transporte y ubicación	Tiempos Inhábiles	Cierre de Actividades
Roma	Yoreimi/Rangel	Se requieren alrededor de 40 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 6:15hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 13:30hrs a 16:50hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de proselitismo y tener preparados los medios de transporte para trasladar a los trabajadores a la Junta Local.	Estarán grupos de compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 8 personas) se ubicará en la esquina de Durango e Insurgentes. El segundo (integrado por 8 personas) en la glorieta de Insurgentes, en la salida para insurgentes sur. Y una tercera (integrada por 15 personas) en la calle de Tabasco con Monterrey.	Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado en la calle de Colima esquina Insurgentes.	De las 10 am a 12 pm no hay afluencia de trabajadores. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la empresa puede anticipar e impedir la salida de los trabajadores, por lo que es conveniente tener presencia.	A las 18:30hrs estaría terminando la actividad en el centro.
Yucatán	Eduardo Vargas	Se requieren alrededor de 30 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 6:15hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 13:30hrs a 17:30hrs y de 19:00 a 22:25hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de	Estarán grupos de compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 8 personas) se ubicará en la esquina de Yucatán e Insurgentes. El segundo (integrado	Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado en la	De las 10:00 a 13:30hrs y de 17:30 a 18:30 hrs. no hay afluencia de trabajadores. Sin embargo, se debe tener en cuenta	A las 18:30hrs estaría terminando la actividad en el centro.

			proselitismo y tener preparados los medios de transporte para trasladar a los trabajadores a la Junta Local.	por 4 personas) en la esquina de Yucatán y Valladolid. Y una tercera (integrada por 15 personas) en la calle de Yucatán entre las calles de Valladolid e insurgentes.	calle de Medellín esquina con insurgentes y Yucatán.	que la empresa puede anticipar e impedir la salida de los trabajadores, por lo que es conveniente tener presencia.		
Sevilla	Elizabeth Calvillo	Se requieren alrededor de 40 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 6:00 hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 13:30hrs a 18:30hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de proselitismo y tener preparados los medios de transporte para trasladar a los trabajadores a la Junta Local.	Estarán grupos de compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 10 personas) se ubicará en la avenida Chapultepec esquina Medellín. El segundo (integrado por 14 personas) en la avenida Chapultepec esquina Salamanca. Y una tercera (integrada por 16 personas) en la avenida Chapultepec, en las inmediaciones del centro de trabajo.	Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado en la calle de Medellín esquina con Avenida Chapultepec y otro más en eje tres poniente Salamanca esquina con Avenida Chapultepec.	De las 09:30hrs a 13:00hrs y de 18:30 a 19:30 hrs. no hay afluencia de trabajadores. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la empresa puede anticipar e impedir la salida de los trabajadores, por lo que es conveniente tener presencia.	A las 18:30hrs. estaría terminando la actividad en el centro.

16

		Se requieren alrededor de 25 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 5:30hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 13:30hrs a 18:30hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de proselitismo y tener preparados los medios de transporte para trasladar a los trabajadores a la Junta Local.		Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado entre la calle de Liverpool y Marsella.		A las 18:30hrs. estaría terminando la actividad en el centro.
Puebla	Nadejda Pena							
Dinamarca	Luis Héctor Álvarez	Se requieren alrededor de 30 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 5:30hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 12:50hrs a 17:30hrs y de 20:00hrs a 21:30hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de proselitismo y tener preparados los medios de transporte para trasladar a los trabajadores a la Junta Local.	Estarán grupos de compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 10 personas) se ubicará en la calle de Dinamarca esquina Liverpool. El segundo (integrado por 10 personas) en la calle de Dinamarca esquina Londres. Y una tercera (integrada por 10 personas) en la calle de Dinamarca en las inmediaciones del centro de trabajo.	Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado entre la calle de Liverpool y Marsella.	De las 10:00 a 12:50hrs. no hay afluencia de trabajadores. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la empresa puede anticipar e impedir la salida de los trabajadores, por lo que es conveniente tener presencia.	A las 18:30hrs. estaría terminando la actividad en el centro.

17

		de 25 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	en el centro a las 7:30hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	16:30hrs y de 20:45hrs a 22:30hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de proselitismo y tener preparados los medios de transporte para trasladar a los trabajadores a la Junta Local.	compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 15 personas) se ubicará en la calle de Presa salinillas, en las inmediaciones del centro. El segundo (integrado por 10 personas) en la calle de Presa salinillas y presa valsequillo.	transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado entre la calle de presa valsequillo esquina Legaría, y otro vehículo mas estará ubicado en entre la calle de presa Tepuxtepec esquina presa Salinillas.	11:00hrs a 13:00hrs. Y de 17:00hrs a 20:00hrs no hay afluencia de trabajadores. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la empresa puede anticipar e impedir la salida de los trabajadores, por lo que es conveniente tener presencia.	18:30hrs. estaría terminando la actividad en el centro.
<b>Legaría</b>	Aaron Gchoa							
		Se requieren alrededor de 25 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 8:00hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 14:30hrs a 16:30hrs y de 20:30hrs a 22:30hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de proselitismo y tener preparados los medios de transporte para	Estarán grupos de compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 11 personas) se ubicará en la calle de amores, en las inmediaciones del centro. El segundo (integrado por 7 personas) en la calle de Romero de Terreros esquina amores. Y una tercera	Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Un vehículo estará ubicado en la calle de Romero de Terreros entre amores	De las 09:45hrs a 14:20hrs. Y de 17:00hrs a 20:00hrs no hay afluencia de trabajadores. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la empresa puede	A las 18:30hrs. Estaría terminando la actividad en el centro.
<b>Amores</b>	Daniel Romero							

18

				trasladar a los trabajadores a la Junta Local.	(integrada por 7 personas) en la calle de amores y Romero de Terreros, rumbo al metrobus.	y Mier y Pesado, y otro vehículo mas estará ubicado en entre la calle de Romero de Terreros esquina con Gabriel Mancera.	anticipar e impedir la salida de los trabajadores, por lo que es conveniente tener presencia.	
		Se requieren alrededor de 20 compañeros para las actividades de promoción del voto y seguridad	Estar presentes en el centro a las 8:30hrs para invitar a los compañeros para votar terminada su jornada de trabajo.	De 14:00hrs a 16:30hrs se presenta mayor afluencia de trabajadores en el centro, por lo que es necesario incrementar las actividades de proselitismo y tener preparados los medios de transporte para trasladar a los trabajadores a la Junta Local.	Estarán grupos de compañeros para promover el voto en lugares estratégicos. El primero (integrado por 3 personas) se ubicará enfrente del centro comercial Plaza Inn. El segundo (integrado por 3 personas) en la salida del Microbús Altavista. Y una tercera (integrada por 3 personas) en Vito Alessio Robles casi esquina con Insurgentes.	Se requiere transporte para trasladar a los compañeros que van a votar. Dos vehículos que estarán ubicados en la avenida Vito Alessio Robles.	De las 10:00am a las 14:00pm no hay afluencia de trabajadores.	A las 18:30hrs. Estaría terminando la actividad en el centro.
<b>Plaza Inn</b>	Por confirmar							
<b>Total de Compañeros que se requieren</b>	Total 225							

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	<b>23</b> <b>Audiencia en la Junta de Conciliación y Arbitraje</b>	24 <b>Volanteos</b> afuera de los Centros de Trabajo: Roma a las 14:45pm Puebla y Centro Sevilla a las 8:45pm Atento bus a las 9:40pm	25 <b>Volanteos</b> afuera de los Centros de Trabajo: Legaria a las 2:20pm y 3:45pm Yucatán a las 6:45pm	26 <b>Volanteos</b> afuera de los Centros de Trabajo: Dinamarca a las 2:45pm
27	28 <b>Volanteos</b> afuera de los Centros de Trabajo: Amores a las 14:30 hrs. Y Plaza Inn 18:45n hrs. Y en el centro de Yucatán a las 20:50 hrs. <b>Spots de radio</b>	29 <b>Volanteos</b> afuera de los Centros de Trabajo: Dinamarca a las 15:45 hrs a 20:30 hrs. Y Roma 21: 50 hrs. <b>Spots de radio</b>	30 <b>Volanteos</b> afuera de los Centros de Trabajo: Dinamarca y Puebla a las 5:30 am hrs. Y centros de Puebla y Sevilla 14:45 hrs. Y Atentobus a las 15:30 hrs.	1 <b>Volanteos</b> afuera de los Centros de Trabajo: Yucatán 13:45 hrs. Y en el centro de Legaría a las 20:40 hrs. <b>Publicación de Cintillo</b> por alguna organización de UNT	2 <b>Piqueteos</b> en el centro de Yucatán a las 13:50 hrs. Y en el centro de Roma a las 14:50 hrs. En el centro de Dinamarca a las a las 15 <b>Publicación de</b>	3 <b>Piqueteos</b> en el centro de Amores, Sevilla y Puebla de 14:50 a 15:20. <b>Publicación de Cintillo</b> por alguna

			<b>Publicación de cintillos</b> de apoyo por parte de organizaciones de UNT. <b>Spots de radio</b>	<b>Evento masivo:</b> exposición fotográfica sobre Atento y otros Call Centers en la glorieta de Insurgentes 14:30. <b>Spots de radio</b>	<b>Cintillo</b> por alguna organización de UNT <b>Spots de radio</b>	organización de UNT <b>Spots de radio</b>
4 <b>Volanteos</b> afuera de los Centros de Trabajo: Centro Roma y Yucatán a las 2:45pm Pegatina de carteles a las 23 hrs. <b>Publicación de Cintillo</b> por alguna organización de UNT <b>Spots de radio</b>	5 <b>Conferencia de Prensa</b> convocada por el compañero Francisco Hernández Juárez <b>Mítines</b> en legaría y amores hora por confirmar <b>Caravanas:</b> recorridos de vehículos del STRM para promover el voto en todos los centros. <b>Publicación de Cintillo</b> por alguna organización de UNT <b>Spots de radio</b>	6 <b>Mitín</b> en terraza centro Plaza Inn de las 12:00 hrs. <b>Caravanas:</b> recorridos de vehículos del STRM para promover el voto <b>Publicación de Cintillo</b> por alguna organización de UNT <b>Spots de radio</b>	7 <b>Mitín</b> de cierre en centros Roma, Sevilla y Dinamarca horarios por definir <b>Publicación de Cintillo</b> por alguna organización de UNT <b>Spots de radio</b>	<b>8</b> <b>Recuento</b>	9	10



**Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y de  
Telecomunicaciones  
Afiliado a: CTRN/UNI/FESISECAC**

**San José, Martes 29 de junio de 2010  
SITET-DSG-0256-2010**

**Licenciado Marcelo Ebrard Casaubon  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal  
Plaza de la Constitución # 2,  
Centro Histórico, México, D.F. C.P. 06068  
[mebrard@df.gob.mx](mailto:mebrard@df.gob.mx)  
Fax: ++5255-53458030**

Estimado Licenciado Ebrard:

Le escribo en nombre de [NOMBRE DEL SINDICATO] que afilia a [NÚMERO DE AFILIADOS] trabajadores en [PAÍS O PAÍSES DONDE TIENE PRESENCIA], para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La organización que represento ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, con quien mantenemos vínculos frateros de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros dos sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Telefonos: 2258-0931 \* 2258-3344 -\* Centro de Recreo: 2441-9644 \* Fax: 2221-3863  
Correo Electrónico: [sitetel@racsa.co.cr](mailto:sitetel@racsa.co.cr) \* Apartado: 5671-1000 San José, Costa Rica



**Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y de  
Telecomunicaciones  
Afiliado a: CTRN/UNI/FESISECAC**

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que el Gobierno del Distrito Federal que usted encabeza a los ojos del mundo, de muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales del Gobierno del D.F con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,

***Atentamente:***

**ORIGINAL FIRMADA**

---

**Sergio Saborío Brenes  
Secretario General  
SITET**

Telefonos: 2258-0931 \* 2258-3344 -\* Centro de Recreo: 2441-9644 \* Fax: 2221-3863  
Correo Electrónico: [sitetel@racsa.co.cr](mailto:sitetel@racsa.co.cr) \* Apartado: 5671-1000 San José, Costa Rica



**Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y de  
Telecomunicaciones  
Afiliado a: CTRN/UNI/FESISECAC**

**San José, Martes 29 de junio de 2010  
SITET-DSG-0257-2010**

**Licenciado Ramón Montaña Cuadra  
Presidente Titular  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del  
Distrito Federal  
Dr. Río de la Loza 68, Col. Doctores  
México, D.F., C.P. 06720  
Fax: ++5255-55883132  
[Ramon.montano@jlca.df.gob.mx](mailto:Ramon.montano@jlca.df.gob.mx)**

Estimado licenciado Montaña :

Le escribo en nombre de [NOMBRE DEL SINDICATO] que afilia a [NÚMERO DE AFILIADOS] trabajadores en [PAÍS O PAÍSES DONDE TIENE PRESENCIA], para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La organización que represento ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, con quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Telefonos: 2258-0931 \* 2258-3344 -\* Centro de Recreo: 2441-9644 \* Fax: 2221-3863  
Correo Electrónico: [sitetel@racsa.co.cr](mailto:sitetel@racsa.co.cr) \* Apartado: 5671-1000 San José, Costa Rica



**Sindicato Industrial de Trabajadores Eléctricos y de  
Telecomunicaciones  
Afiliado a: CTRN/UNI/FESISECAC**

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que la Junta que usted encabeza, dé muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,

***Atentamente:***

***ORIGINAL FIRMADA***

**Sergio Saborío Brenes  
Secretario General  
SITET**

Telefonos: 2258-0931 \* 2258-3344 -\* Centro de Recreo: 2441-9644 \* Fax: 2221-3863  
Correo Electrónico: [sitetel@racsa.co.cr](mailto:sitetel@racsa.co.cr) \* Apartado: 5671-1000 San José, Costa Rica

Communications  
Workers of America  
AFL-CIO, CLC

501 Third Street, N.W.  
Washington, D.C. 20001-2797  
202/434-1110 Fax: 202/434-1139

Larry Cohen  
President



June 29, 2010

**Via E-Mail**

Mr. César Alierta Izuel, Presidente  
Telefónica  
Ronda de la Comunicación, s/n  
28050 MADRID

Dear President Alierta:

I am the president of the CWA, and am writing on behalf of our 700,000 members. For seven years, I was also president of UNI Telecom, and during that time we negotiated a global framework agreement with Telefónica covering subsidiaries including Attento. At the time, I was quite proud of the agreement. We used it as a model in working with other telecom multinationals.

Today, however, I could not be more distressed. I am receiving first-hand accounts from Mexico City where Attento management is ignoring or worse, collaborating with bullying and other outrageous tactics towards the supporters of the STRM. This is the largest representation election not only in Mexico but globally with more than 10,000 workers. Your management has been well aware that an election was scheduled for this coming Friday and that there were likely to be problems unless Attento observed strict neutrality and promoted democracy in the workplace. Instead, the management has encouraged the "ghost union" in intimidating workers and my fear is that this will grow worse and worse for the rest of this week. We have observers there documenting these events and we intend to bring it not only to your attention but to every government and every union where Telefónica operates.

Mr. César Alierta Izuel, Presidente  
June 29, 2010  
Page Two

This behavior by your management makes no sense from a business point of view or a humanitarian one. I have little hope that you can reverse this in the three days before the election but I feel compelled to bring this personally to your attention with the hope that management throughout Telefónica and its subsidiaries will respond appropriately.

Sincerely,



Larry Cohen  
President  
Communications Workers of America

C: Philip Jennings, General Secretary, UNI  
Marcus Courtney, Telecom Department Head, UNI



25 June 2010-06-25

Licenciado Ramón Montaña Cuadra  
Presidente Titular  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del  
Distrito Federal  
Dr. Río de la Loza 68, Col. Doctores  
México, D.F., C.P. 06720  
Fax: 0115255-55883132  
[Ramon.montano@jlca.df.gob.mx](mailto:Ramon.montano@jlca.df.gob.mx)

Estimado licenciado Montaña :

Le escribo en nombre de Communications Workers of America (CWA), sindicato que afilia a 700,000 trabajadores en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

CWA ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, con quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que la Junta que usted encabeza, dé muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,



Larry Cohen  
Presidente

Mr Philip J. Jennings  
General Secretary  
Tel.: +41 22 365 2126  
Email: [gs@uniglobalunion.org](mailto:gs@uniglobalunion.org)

## UNI Telecom Global Union

Licenciado Ramón Montaña Cuadra  
Presidente Titular  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje  
del  
Distrito Federal  
Dr. Río de la Loza 68, Col. Doctores  
México, D.F., C.P. 06720

Fax: ++5255-55883132  
Email: [Ramon.montano@ilca.df.gob.mx](mailto:Ramon.montano@ilca.df.gob.mx)

Nyon, 25 Junio 2010

Estimado licenciado Montaña :

Le escribo en nombre de UNI SINDICATO GLOBAL que afilia a 20 millones de trabajadores en 900 sindicatos, de 300 países, para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La organización que represento ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, co quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México.

Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que la Junta que usted encabeza, dé muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Philip Jennings". The signature is written in a cursive, flowing style.

Philip Jennings  
Secretario General

UNI SINDICATO GLOBAL



**COMMUNICATIONS, ENERGY AND PAPERWORKERS UNION OF CANADA**  
**SYNDICAT CANADIEN DES COMMUNICATIONS, DE L'ÉNERGIE ET DU PAPIER**

**DAVE COLES**  
President / président

28 de junio 2010

**Licenciado Marcelo Ebrard Casaubon**  
**Jefe de Gobierno del Distrito Federal**  
**Plaza de la Constitución # 2,**  
**Centro Histórico, México, D.F. C.P. 06068**  
[mebrard@df.gob.mx](mailto:mebrard@df.gob.mx)  
Fax: 0115255-53458030

Estimado Licenciado Ebrard:

Le escribo en nombre de Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada que afilia a 150,000 trabajadores en Canadá para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La organización que represento ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, con quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros dos sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para

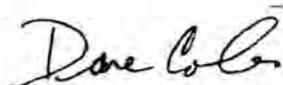


tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos **hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos**, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que el Gobierno del Distrito Federal que usted encabeza a los ojos del mundo, de muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales del Gobierno del D.F. con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,



Dave Coles  
Presidente  
sm-cope.343



**COMMUNICATIONS, ENERGY AND PAPERWORKERS UNION OF CANADA**  
**SYNDICAT CANADIEN DES COMMUNICATIONS, DE L'ÉNERGIE ET DU PAPIER**

**DAVE COLES**  
President / président

28 de junio 2010

**Licenciado Ramón Montaña Cuadra**  
**Presidente Titular**  
**Junta Local de Conciliación y Arbitraje del**  
**Distrito Federal**  
**Dr. Río de la Loza 68, Col. Doctores**  
**México, D.F., C.P. 06720**  
**Fax: 0115255-55883132**  
**Ramon.montano@jlca.df.gob.mx**

Estimado licenciado Montaña :

Le escribo en nombre de Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada que afilia a 150,000 trabajadores in Canadá, para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La organización que represento ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, con quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la

---

301 Laurier Avenue West / 301, avenue Laurier Ouest, Ottawa, Ontario K1P 6M6  
Telephone / Téléphone : 613-230-5200 • Fax / Télécopieur : 613-230-5801 • Toll-free / Ligne sans-frais 1-877-230-5201  
info@cep.ca / info@scep.ca • www.cep.ca / www.scep.ca

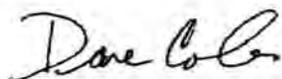


representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que la Junta que usted encabeza, dé muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,



Dave Coles  
Presidente  
sm-cope.343



25 June 2010

Licenciado Marcelo Ebrard Casaubon  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal  
Plaza de la Constitución # 2,  
Centro Histórico, México, D.F. C.P. 06068  
[mebrard@df.gob.mx](mailto:mebrard@df.gob.mx)  
Fax: 0115255-53458030

Estimado Licenciado Ebrard:

Le escribo en nombre de Communications Workers of America (CWA), sindicato que afilia a 700,000 trabajadores en Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico, para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar a por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

CWA ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, con quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros dos sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que el Gobierno del Distrito Federal que usted encabeza a los ojos del mundo, de muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales del Gobierno del D.F con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,



Larry Cohen  
Presidente



CONFEDERACIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES/AS DE LAS AMÉRICAS

CONFEDERACIÓN SINDICAL INTERNACIONAL



Ref. D10 035 México 03

São Paulo, 28 de junio de 2010

Licenciado Ramón Montaña Cuadra  
Presidente Titular  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del  
Distrito Federal  
Dr. Río de la Loza 68, Col. Doctores  
México, D.F., C.P. 06720  
Fax: 0115255-55883132  
[Ramon.montano@jlca.df.gob.mx](mailto:Ramon.montano@jlca.df.gob.mx)

Estimado licenciado Montaña:

La **Confederación Sindical de Trabajadores/as de las Américas (CSA)** expresión continental de la **Confederación Sindical Internacional (CSI)** que en la región representa a más de 50 millones de trabajadores le escribe para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La **CSA/CSI** ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el **Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**, que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el **STRM** cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al **STRM** ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato.

Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando



para tratar de minar la fuerza del **STRM** y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que la Junta que usted encabeza, dé muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,

**Víctor Báez Mosqueira**  
Secretario General



Ref. D10 035 México 03

São Paulo, 28 de junio de 2010

Licenciado Ramón Montaña Cuadra  
Presidente Titular  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del  
Distrito Federal  
Dr. Río de la Loza 68, Col. Doctores  
México, D.F., C.P. 06720  
Fax: 0115255-55883132  
[Ramon.montano@jlca.df.gob.mx](mailto:Ramon.montano@jlca.df.gob.mx)

Estimado licenciado Montaña:

La **Confederación Sindical de Trabajadores/as de las Américas (CSA)** expresión continental de la **Confederación Sindical Internacional (CSI)** que en la región representa a más de 50 millones de trabajadores le escribe para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La **CSA/CSI** ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el **Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**, que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano. Entre los trabajadores de Atento, el **STRM** cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al **STRM** ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra de dicho sindicato.

Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando

UNI Telecom Global Union

Mr Philip J. Jennings  
General Secretary  
Tel.: +41 22 365 2126  
Email: [gs@uniglobalunion.org](mailto:gs@uniglobalunion.org)

Oscar Maraver Sánchez Valdepeñas  
Human Resources Director  
Grupo Telefónica S.A.  
Gran Vía, 28  
Madrid

BY EMAIL:  
[oscar.maraversanchez@telefonica.es](mailto:oscar.maraversanchez@telefonica.es)

Nyon, 25 Junio 2010

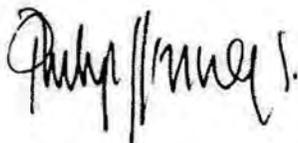
Sr. Oscar Maraver

He sido informado de que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en México, fijó la fecha de recuento para determinar la representación sindical de los trabajadores de Atento en el propio Distrito Federal para el día 2 de julio próximo. En este sentido, me dirijo a usted para requerirle, con todo respeto, el cumplimiento del compromiso de neutralidad establecido en la reunión que sostuvo en Madrid en septiembre pasado con la representación de UNI y con la representación del STRM, encabezada por su Secretario General Francisco Hernández Juárez.

Los compañeros del STRM han hecho de nuestro conocimiento que hasta ahora, la administración de Atento en México ha continuado haciendo labor abierta a favor del sindicato que actualmente detenta la titularidad del contrato colectivo de trabajo y en contra del STRM. Por ejemplo, existen evidencias dadas por los propios trabajadores de Atento, debidamente documentadas y respaldadas, en el sentido de que la empresa ha estado dando a los trabajadores, diademas personalizadas para desempeñar sus labores, que en el momento de ser entregadas han sido presentadas como un beneficio obtenido gracias a las gestiones del llamado Sindicato Progresista. Asimismo, la propia administración ha estado entregando a los trabajadores, en nombre del Sindicato Progresista, tarjetas de descuento, boletos para el cine y otros beneficios, que de ninguna manera cumplen con el compromiso de neutralidad establecido en torno del recuento. Adicionalmente, existen testimonios de trabajadores sobre los mensajes que los jefes, los facilitadores sindicales designados por la empresa y la administración de Atento en general, han venido dando a los trabajadores sobre "la amenaza" y "el peligro" que representa para ellos el STRM en caso de ganar la elección.

Es muy posible que estas situaciones no sean del conocimiento de usted, motivo por el que le reitero el reclamo de UNI en el sentido de que cesen de inmediato estas acciones, y que Atento no interfiera en absoluto el ejercicio de la libertad de elección sindical de sus trabajadores en México.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Philip Jennings". The signature is written in a cursive, somewhat stylized font.

Philip Jennings  
Secretario General

Mr Philip J. Jennings  
General Secretary  
Tel.: +41 22 365 2126  
Email: [gs@uniglobalunion.org](mailto:gs@uniglobalunion.org)

## UNI Telecom Global Union

Licenciado Marcelo Ebrard Casaubon  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal  
Plaza de la Constitución # 2,  
Centro Histórico, México, D.F. C.P.  
06068 México

Email: [mebrard@df.gob.mx](mailto:mebrard@df.gob.mx)  
Fax: ++5255-53458030

Nyon, 25 Junio 2010

Estimado Licenciado Ebrard:

Le escribo en nombre de UNI SINDICATO GLOBAL que afilia a 20 millones de trabajadores en 900 sindicatos, de 300 países, para solicitar a usted, con todo respeto, la neutralidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y, en general, del gobierno de la Ciudad de México en el recuento que se realizará el día 2 de julio de 2010 en las instalaciones de la propia Junta, para determinar por cuál sindicato desean ser representados los trabajadores de la empresa Atento Servicios México en el Distrito Federal.

La organización que represento ha seguido muy de cerca la campaña de organización que desde hace varios meses ha desarrollado entre los trabajadores de Atento el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, con quien mantenemos vínculos fraternos de solidaridad y de trabajo y que es reconocido y respetado a nivel internacional como uno de los sindicatos más democráticos, independientes y avanzados del mundo laboral mexicano.

Entre los empleados de Atento el STRM cuenta con un importante número de trabajadores afiliados voluntariamente a dicho sindicato, y con muchos más que le son simpatizantes y afines, pero que se han visto impedidos de ejercer la libre afiliación voluntaria al STRM ante los despidos y represalias que la empresa Atento en México ha venido ejerciendo de manera sistemática en contra del sindicato. Sabemos también que en Atento México funciona desde hace muchos años uno de los llamados sindicatos de protección patronal, que les fue impuesto a los trabajadores por la empresa, y que goza por lo tanto de todas las garantías y apoyo por parte de la misma para seguir ejerciendo la representación sindical de los trabajadores. Asimismo, tenemos conocimiento de que para el recuento se han presentado otros dos sindicatos, que carecen de toda presencia y respaldo entre los trabajadores, pero que sin duda se están prestando para tratar de minar la fuerza del STRM y para ejercer acciones de intimidación y acoso entre los trabajadores, con el fin de impedir su ejercicio del voto universal, directo y secreto.

Existe en la comunidad internacional de sindicatos una fundada preocupación por la difícil situación por la que atraviesa en su país el sindicalismo independiente y democrático. Son mundialmente conocidos los crímenes y las agresiones de que han sido objeto en los últimos meses, organizaciones y trabajadores del sindicalismo independiente en México. Del repudio y la condena al gobierno federal, algunas de nuestras organizaciones estamos emprendiendo campañas de denuncia y presión en apoyo de los trabajadores mexicanos, que elevaremos a nuestros gobiernos y congresos hasta donde sea necesario y hasta que cesen estos ataques a los sindicatos independientes y democráticos y hasta que sean respetados los derechos básicos de los trabajadores mexicanos, entre los que se encuentran el de la libertad de asociación (Convenio 87 de la OIT) y el de la libertad de negociación colectiva (Convenio 98 de la OIT). Comienza también a ser mundialmente conocido el vergonzoso fenómeno del sindicalismo de protección patronal que existe en México, y contamos con evidencias claras de que es el que la empresa Atento ha impuesto a sus trabajadores.

Por todo lo antes expuesto, nos parece fundamental que el Gobierno del Distrito Federal que usted encabeza a los ojos del mundo, de muestras de intachable neutralidad y todas las garantías a su alcance para que los trabajadores de Atento en el Distrito Federal puedan ejercer de manera libre, directa y secreta, su derecho a elegir al sindicato que los represente y que sea titular de su negociación colectiva. Sería muy lamentable cualquier sospecha de complicidad de las autoridades laborales del Gobierno del D.F con la empresa Atento o con cualquiera de los sindicatos en la contienda, para impedir el libre ejercicio de voto de los trabajadores de Atento para decidir su opción sindical.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,



Philip Jennings  
Secretario General  
UNI SINDICATO GLOBAL



## Consejo de Administración

318.ª reunión, Ginebra, 21 de junio de 2013

GB.318/INS/5/1

Sección Institucional

INS

### QUINTO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA

## Informes del Comité de Libertad Sindical

### 368.º informe del Comité de Libertad Sindical

#### Índice

	<i>Párrafos</i>
Introducción .....	1-176
<i>Caso núm. 2942 (Argentina): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación</i>	
Queja contra el Gobierno de la Argentina presentada por la Confederación de Educadores Argentinos (CEA) y el Círculo Santiagueño de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS).....	177-185
Conclusiones del Comité.....	186-188
Recomendaciones del Comité .....	189
<i>Caso núm. 2765 (Bangladesh): Informe provisional</i>	
Queja contra el Gobierno de Bangladesh presentada por el Sindicato Cha-Sramik de Bangladesh (BCSU) .....	190-195
Conclusiones del Comité.....	196-200
Recomendaciones del Comité .....	201
<i>Caso núm. 2884 (Chile): Informe definitivo</i>	
Queja contra el Gobierno de Chile presentada por la Asociación Nacional de Profesionales Universitarios de la Dirección del Trabajo (APU), la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) y la Asociación Nacional de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de Gobierno (ANFUSEGG) .....	202-219
Conclusiones del Comité.....	210-213
Recomendación del Comité.....	214

*Caso núm. 2912 (Chile): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de Chile presentada por la Confederación de Funcionarios de la Salud Municipalizada (CONFUSAM), la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), el Sindicato Nacional Interempresas de Trabajadores Metalúrgicos, Comunicaciones, Energía y Actividades Conexas (SME), la Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores del Transporte y Afines de Chile (CONUTT), la Federación de Sindicatos (Fesinem), la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Industrias Pesqueras de la Décima Región (Fetrainpes), la Confederación Nacional de Gente de Mar (Congemar), la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud (Fenprus), los Sindicatos Transitorios, la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio, la Federación de Eventuales, la Federación de Farmacias, el Sindicato Norponiente, la Confederación Bancaria y los Subcontratados de Tresmontes Lucchetti .....	215-223
Conclusiones del Comité .....	224-226
Recomendación del Comité .....	227

*Caso núm. 2796 (Colombia): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por la Confederación General del Trabajo (CGT) .....	230-239
Conclusiones del Comité .....	240-247
Recomendación del Comité .....	248

*Caso núm. 2880 (Colombia): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por el Sindicato de Trabajadores del Municipio de Villavicencio, apoyada por la Confederación General del Trabajo (CGT) .....	249-257
Conclusiones del Comité .....	258-260
Recomendación del Comité .....	261

*Caso núm. 2933 (Colombia): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por el Sindicato de Trabajadores de la Empresa de Teléfonos de Bogotá, apoyada por la Central Unitaria de Trabajadores .....	262-271
Conclusiones del Comité .....	272-279
Recomendaciones del Comité .....	280

*Caso núm. 2935 (Colombia): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia (SINTRAEMSDDES), apoyada por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y el Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPROS) .....	281-287
Conclusiones del Comité .....	288-289
Recomendación del Comité .....	290

*Caso núm. 2786 (República Dominicana): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno de la República Dominicana presentada por la Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS).....	291-294
Conclusiones del Comité.....	295-298
Recomendaciones del Comité .....	299

*Caso núm. 2980 (El Salvador): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de El Salvador presentada por la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) .....	300-316
Conclusiones del Comité.....	317-321
Recomendaciones del Comité .....	322

*Caso núm. 2918 (España): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de España presentada por la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO).....	323-353
Conclusiones del Comité.....	354-363
Recomendaciones del Comité .....	364

*Caso núm. 2984 (ex República Yugoslava de Macedonia): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de la ex República Yugoslava de Macedonia presentada por el Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia.....	365-373
Conclusiones del Comité.....	374-378
Recomendaciones del Comité .....	379

*Caso núm. 2914 (Gabón): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno del Gabón presentada por la Confederación Gabonesa de Trabajo – Fuerza Libre (CGT-FL), apoyada por la Federación Sindical Mundial (FSM).....	380-396
Conclusiones del Comité.....	397-409
Recomendaciones del Comité .....	410

*Caso núm. 2445 (Guatemala): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por la Confederación Mundial del Trabajo (CMT) y la Confederación General de Trabajadores de Guatemala (CGTG).....	411-417
Conclusiones del Comité.....	418-423
Recomendaciones del Comité .....	424

*Caso núm. 2609 (Guatemala): Informe provisional*

Quejas contra el Gobierno de Guatemala presentadas por el Movimiento Sindical, Indígena y Campesino Guatemalteco (MSICG), la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG) y la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSI TRAGUA), apoyada por la Confederación Sindical Internacional (CSI) .....	425-456
Conclusiones del Comité.....	457-495
Recomendaciones del Comité .....	496

*Caso núm. 2959 (Guatemala): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSITRAGUA) .....	497-502
Conclusiones del Comité .....	503-505
Recomendación del Comité .....	506

*Caso núm. 2978 (Guatemala): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG) .....	507-515
Conclusiones del Comité .....	516-519
Recomendaciones del Comité .....	520

*Caso núm. 2990 (Honduras): Informe provisional*

Quejas contra el Gobierno de Honduras presentadas por la Federación Auténtica Sindical de Honduras (FASH), el Sindicato de Trabajadores de Casa Comercial Matthews Cemcol Comercial y Similares (SITRACCMACCOS) y el Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA) .....	521-537
Conclusiones del Comité .....	538-543
Recomendaciones del Comité .....	544

*Caso núm. 2991(India): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de la India presentada por el Sindicato de Trabajadores del Vestido y Afines (GAWU) .....	545-576
Conclusiones del Comité .....	558-565
Recomendaciones del Comité .....	566

*Caso núm. 2508 (República Islámica del Irán): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno de la República Islámica del Irán presentada por la Confederación Sindical Internacional (CSI) y la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) .....	567-576
Conclusiones del Comité .....	577-582
Recomendaciones del Comité .....	583

*Caso núm. 2740 (Iraq): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno del Iraq presentada por la Federación Iraquí de Industrias .....	584-589
Conclusiones del Comité .....	590-593
Recomendación del Comité .....	594

*Caso núm. 2945 (Líbano): Informe provisional*

Queja contra el Gobierno del Líbano presentada por la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y la Asociación de Industriales Libaneses (ALI) .....	595-601
Conclusiones del Comité .....	602-609
Recomendaciones del Comité .....	610

*Caso núm. 2919 (México): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de México presentada por el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) .....	611-647
Conclusiones del Comité.....	648-652
Recomendaciones del Comité .....	653

*Caso núm. 2920 (México): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de México presentada por el Sindicato de la Unión de Trabajadores del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal, la Asociación Sindical de Trabajadores del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, la Unión Nacional de Trabajadores de Educación Media Superior y Organismos Públicos Descentralizados y el Sindicato del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal .....	654-667
Conclusiones del Comité.....	668-670
Recomendación del Comité.....	671

*Caso núm. 2981 (México): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de México presentada por la Federación Sindical Mundial (FSM) .....	672-681
Conclusiones del Comité.....	682-685
Recomendación del Comité.....	686

*Caso núm. 2916 (Nicaragua): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno de Nicaragua presentada por el Sindicato de Trabajadores Administrativos y Docentes del Ministerio de Educación (SINTRADOC).....	687-694
Conclusiones del Comité.....	695-698
Recomendación del Comité.....	699

*Caso núm. 2943 (Noruega): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno de Noruega presentada por la Confederación de Sindicatos de Profesionales (Unio) con el apoyo de la Federación de Asociaciones de Profesionales de Noruega (Akademikerne), la Confederación de Sindicatos Profesionales (YS), la Policía de la Unión Nórdica (NPF) y la Confederación Europea de Policía (EuroCop) .....	700-754
Conclusiones del Comité.....	755-760
Recomendación del Comité.....	761

*Caso núm. 2855 (Pakistán): Informe definitivo*

Queja contra el Gobierno del Pakistán presentada por la Federación de Trabajadores del Pakistán (PWF).....	762-766
Conclusiones del Comité.....	767-768
Recomendación del Comité.....	769

*Caso núm. 2964 (Pakistán): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación*

Queja contra el Gobierno del Pakistán presentada por el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán.....	770-782
--	---------

Conclusiones del Comité .....	783-786
Recomendaciones del Comité.....	787
<i>Caso núm. 2921 (Panamá): Informe definitivo</i>	
Queja contra el Gobierno de Panamá presentada por la Asociación Nacional de Funcionarios de la Caja de Seguro Social (ANFACSS), la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS), la Asociación de Médicos Odontólogos y Profesionales y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y la Confederación Nacional de Unidad Sindical Independiente (CONUSI) .....	788-793
Conclusiones del Comité .....	794-797
Recomendación del Comité .....	798
<i>Caso núm. 2883 (Perú): Informe definitivo</i>	
Queja contra el Gobierno del Perú presentada por la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP).....	799-806
Conclusiones del Comité .....	807-809
Recomendación del Comité .....	810
<i>Caso núm. 2972 (Polonia): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación</i>	
Queja contra el Gobierno de Polonia presentada por la Comisión Nacional de NSZZ «Solidarnosc» y la Alianza de Sindicatos de Polonia (OPZZ).....	811-821
Conclusiones del Comité .....	822-8235
Recomendación del Comité .....	826
<i>Caso núm. 2976 (Turquía): Informe en que el Comité pide que se le mantenga informado de la evolución de la situación</i>	
Queja contra el Gobierno de Turquía presentada por IndustriALL Global Union .....	827-842
Conclusiones del Comité .....	843-846
Recomendaciones del Comité.....	847
<i>Caso núm. 2254 (República Bolivariana de Venezuela): Informe provisional</i>	
Queja contra el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela presentada por la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECAMARAS) .....	848-959
Conclusiones del Comité .....	960-984
Recomendaciones del Comité.....	985
<i>Casos núms. 2917 y 2968 (República Bolivariana de Venezuela): Informe provisional</i>	
Quejas contra el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela presentadas por la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) (caso núm. 2917) y la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV) (caso núm. 2968) .....	986-1014
Conclusiones del Comité .....	1015-1022
Recomendaciones del Comité.....	1023

## Introducción

1. El Comité de Libertad Sindical, creado por el Consejo de Administración en su 117.<sup>a</sup> reunión (noviembre de 1951), se reunió en la Oficina Internacional del Trabajo, en Ginebra, los días 30 y 31 de mayo y 7 de junio de 2013, bajo la presidencia del Profesor Paul van der Heijden.
2. Los miembros del Comité de nacionalidad argentina, colombiana, mexicana y noruega no estuvieron presentes durante el examen de los casos relativos a Argentina (caso núm. 2942), Colombia (casos núms. 2796, 2880, 2933 y 2935), México (casos núms. 2919, 2920 y 2981) y Noruega (caso núm. 2943), respectivamente.

\* \* \*

3. Se sometieron al Comité 163 casos, cuyas quejas habían sido comunicadas a los gobiernos interesados para que enviaran sus observaciones. En su presente reunión, el Comité examinó 38 casos en cuanto al fondo, llegando a conclusiones definitivas en 27 casos y a conclusiones provisionales en 11 casos; los demás casos fueron aplazados por motivos que se indican en los párrafos siguientes.

## Casos graves y urgentes sobre los que el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración

4. El Comité considera necesario llamar especialmente la atención del Consejo de Administración sobre los casos núms. 2254 (República Bolivariana de Venezuela), 2445 (Guatemala), 2508 (República Islámica del Irán), 2609 y 2978 (Guatemala) habida cuenta de la extrema gravedad y urgencia de las cuestiones planteadas en ellos.

## Llamamientos urgentes

5. En lo que respecta a los casos núms. 2203 (Guatemala), 2318 (Camboya), 2648 (Paraguay), 2712 y 2714 (República Democrática del Congo), 2723 (Fiji), 2794 (Kiribati), 2807 (República Islámica del Irán), 2871 (El Salvador), 2902 (Pakistán), 2928 (Ecuador), 2932 (El Salvador), 2937 (Paraguay), 2946 (Colombia), 2948 (Guatemala), 2951 (Camerún), 2954 (Colombia), 2957 (El Salvador), 2961 (Líbano), 2963 (Chile), 2967 (Guatemala), 2973 (México), 2974 (Colombia), 2975 (Costa Rica), 2985 (El Salvador), 2988 (Qatar), 2989 (Guatemala), 2992 (Costa Rica), 2993 (Colombia) y 2994 (Túnez), el Comité observa que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la queja o desde el último examen del caso, no se ha recibido la información que se había solicitado a los Gobiernos. El Comité señala a la atención de estos Gobiernos que, de conformidad con el procedimiento establecido en el párrafo 17 de su 127.<sup>o</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración, presentará en su próxima reunión un informe sobre el fondo de estos casos, aunque la información o las observaciones completas solicitadas no se hayan recibido en los plazos señalados. Por consiguiente, insta a estos Gobiernos a que transmitan o completen sus observaciones o informaciones con toda urgencia.

## Nuevos casos

6. El Comité aplazó hasta su próxima reunión el examen de los casos siguientes: núms. 3012 (El Salvador), 3013 (El Salvador), 3015 (Canadá), 3016 (República Bolivariana de Venezuela), 3017 (Chile), 3018 (Pakistán), 3019 (Paraguay), 3020 (Colombia), 3021

(Turquía), 3022 (Tailandia), 3023 (Suiza), 3024 (Marruecos), 3025 (Egipto), 3026 (Perú) y 3027 (Colombia) con respecto a los cuales se espera información y observaciones de los respectivos Gobiernos. Todos estos casos corresponden a quejas presentadas después de la última reunión del Comité.

### **Observaciones esperadas de los Gobiernos**

7. El Comité aún espera recibir observaciones o información de los Gobiernos en relación con los casos siguientes: núms. 2177 y 2183 (Japón), 2516 (Etiopía), 2620 (República de Corea), 2655 (Camboya), 2684 (Ecuador), 2708 (Guatemala), 2726 y 2743 (Argentina), 2753 (Djibouti), 2761 (Colombia), 2882 (Bahrein), 2892 (Turquía), 2896 (El Salvador), 2908 (El Salvador), 2913 (Guinea), 2923 (El Salvador), 2925 (República Democrática del Congo), 2929 (Costa Rica), 2979 (Argentina), 2982 (Perú), 2986 (El Salvador), 2995 (Colombia), 2999 (Perú), 3000 (Chile), 3001 y 3002 (Estado Plurinacional de Bolivia), 3003 (Canadá), 3005 (Chile), 3007 y 3008 (El Salvador), 3009 (Perú), 3010 (Paraguay) y 3011 (Turquía).

### **Observaciones parciales recibidas de los Gobiernos**

8. En relación con los casos núms. 2673 (Guatemala), 2713 (República Democrática del Congo), 2715 (República Democrática del Congo), 2768 (Guatemala), 2797 (República Democrática del Congo), 2811 (Guatemala), 2817 (Argentina), 2824 (Colombia), 2830 (Colombia), 2889 (Pakistán), 2893 (El Salvador), 2897 (El Salvador), 2900 (Perú), 2924 (Colombia), 2927 (Guatemala), 2946 (Colombia), 2947 (España), 2962 (India), 2970 (Ecuador) y 3014 (Montenegro), los Gobiernos enviaron información parcial sobre los alegatos formulados. El Comité pide a estos Gobiernos que completen con la mayor brevedad sus observaciones con el fin de que pueda examinar estos casos con pleno conocimiento de causa.

### **Observaciones recibidas de los Gobiernos**

9. Con respecto a los casos núms. 2265 (Suiza), 2694 (México), 2745 (Filipinas), 2749 (Francia), 2869 (Guatemala), 2900 (Perú), 2922 (Panamá), 2926 (Ecuador), 2936 (Chile), 2939 (Brasil), 2941 (Perú), 2949 (Swazilandia), 2950 (Colombia), 2953 (Italia), 2955 (República Bolivariana de Venezuela), 2956 (Estado Plurinacional de Bolivia), 2965 (Perú), 2966 (Perú), 2969 (Mauricio), 2971 y 2983 (Canadá), 2987 (Argentina), 2996 (Perú), 2997 (Argentina), 2998 (Perú), 3004 (Chad) y 3006 (República Bolivariana de Venezuela), el Comité ha recibido las observaciones de los Gobiernos y se propone examinarlas en su próxima reunión.

### **Retiro de una queja**

10. En lo que respecta al caso núm. 2806 (Reino Unido), el Comité tomó nota de que la organización querellante pidió el retiro de su queja ya que proseguirá los asuntos en cuestión en la Corte Europea de Derechos Humanos.

### **Casos sometidos a la Comisión de Expertos**

11. El Comité señala a la atención de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones los aspectos legislativos de los casos siguientes: Guatemala (caso

núm. 2609), República Dominicana (caso núm. 2786), Indonesia (caso núm. 2737) y Ucrania (caso núm. 2843).

## Seguimiento dado a las recomendaciones del Comité y del Consejo de Administración

### Caso núm. 2837 (Argentina)

12. El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 290 a 312] y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones:
  - a) el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que no se excluya a la Asociación de Trabajadores del Estado (ATE) de las negociaciones sobre las condiciones laborales de los trabajadores del ente autárquico Teatro Colón;
  - b) el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias — incluido si fuere necesaria la modificación de la legislación — para que la declaración de ilegalidad de la huelga no corresponda al Gobierno sino a un órgano independiente de las partes y que cuente con su confianza, y
  - c) el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la decisión judicial en relación con la solicitud de levantamiento del fuero sindical de los ocho delegados de la ATE sancionados con cesantía, y que indique si el alegato relativo a la suspensión de otros trabajadores ha sido objeto de una demanda judicial.
13. Por comunicación de fecha 26 de noviembre de 2012, el Gobierno envía la respuesta transmitida por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA) en la que se indica lo siguiente: 1) en lo respecta a la recomendación *a*), el GCBA ratifica su compromiso de incluir en la negociación colectiva a todos los sindicatos reconocidos de acuerdo a su representación, de conformidad con las normas internacionales del trabajo y en tal sentido, la ATE formó parte de la negociación llevada a cabo en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires que tuvo como resultado el convenio colectivo de trabajo celebrado en el año 2010, aplicable a todos los trabajadores del Poder Ejecutivo; 2) en cuanto a la recomendación *b*), se ha tomado nota de la recomendación y se procederá a evaluar la posibilidad de constituir un órgano independiente que pueda intervenir en lo que respecta a la declaración de ilegalidad de la huelga, y 3) por sentencia de septiembre de 2012, la autoridad judicial no hizo lugar a la solicitud de la autoridad administrativa de excluir de la tutela sindical (protección que impide el despido) a un dirigente sindical.
14. Por comunicación de 22 de marzo de 2013, la ATE manifiesta que las recomendaciones del Comité fueron desconocidas y concretamente alega: 1) el incumplimiento de sentencias judiciales de 2008 y 2012 en las que se dispuso que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires continúe la negociación colectiva en el Teatro Colón, con la intervención de la Asociación de Trabajadores del Estado (ATE), y 2) que aunque el Juzgado Nacional del Trabajo núm. 76 dispuso rechazar la solicitud de exclusión de tutela con respecto a un dirigente sindical, otros juzgados, en violación de la Constitución Nacional y de los tratados internacionales, hicieron lugar a las solicitudes de levantamiento de la tutela sindical en relación con dos dirigentes sindicales (según los querellantes estas sentencias fueron apeladas y se encuentran en trámite ante la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo).
15. *El Comité toma nota de todas las informaciones comunicadas por el Gobierno y de las informaciones complementarias comunicadas por la ATE. A este respecto, el Comité pide al Gobierno que envíe sus informaciones en relación con las informaciones complementarias de la ATE y en particular que informe sobre el resultado de los recursos*

*de apelación relacionados con la exclusión de la tutela sindical a dos dirigentes sindicales de ATE (Sres. Máximo Parpagnoli y Pastor Mora). Asimismo, el Comité pide al Gobierno que informe sobre la situación de los otros cinco delegados sindicales en relación con los cuales también se había alegado que se habían iniciado acciones judiciales de exclusión de la tutela sindical.*

### **Caso núm. 2867 (Estado Plurinacional de Bolivia)**

**16.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 313 a 361]:

- a) el Comité invita a la Central Obrera Boliviana (COB) a que comunique a las autoridades los nombres de las personas que fueron agredidas, heridas o detenidas durante la huelga general y las manifestaciones realizadas en abril de 2011 a efectos de que el Gobierno pueda realizar sin demora una investigación que permita deslindar responsabilidades y en caso de que se constate un abuso en el uso de la fuerza se sancione a los culpables;
- b) el Comité espera que una vez resueltas las impugnaciones en relación con el incumplimiento de las normas estatutarias de la Central Obrera Departamental de Santa Cruz, se dictará si ello corresponde, la resolución por la que se establece la declaratoria en comisión (licencia sindical) de los dirigentes sindicales concernidos;
- c) el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que sin demora se reembolse a los trabajadores de la Caja Nacional de Salud que no participaron en la huelga de abril de 2011 el monto del salario que les haya sido descontado. Asimismo, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para garantizar que la declaración de ilegalidad de la huelga no corresponda al Gobierno sino a un órgano independiente de las partes y que cuente con su confianza y que le informe sobre el resultado del recurso interpuesto por la FENSEGURAL contra la resolución administrativa núm. 042 por la que se declaró la ilegalidad de la huelga en el sector;
- d) en lo que respecta al alegado despido de la dirigente sindical Sra. Fidelia Flores Gómez de la empresa Laboratorios Farmacéuticos LAFAR, el Comité pide al Gobierno que tome medidas para que se realice una investigación sobre los motivos del despido y que le mantenga informado sobre los resultados de la misma;
- e) el Comité pide al Gobierno que se asegure el cumplimiento de su orden de reincorporación al trabajo de los dirigentes sindicales Sres. Hilder Alarcón Mayta y Marco Antonio Herbas Córdova en la empresa WILED S.R.L. PATISU Ltda., y
- f) el Comité pide al Gobierno que vele por el cumplimiento de su orden de reincorporación al trabajo de los dirigentes sindicales Sres. Mario Chipana Mamani, Genaro Espejo Huanca, Ramiro Saire Lliulli y Lucio Apaza Nina en la empresa NOVARA S.R.L. y que le mantenga informado sobre el resultado del recurso de amparo constitucional que habrían interpuesto los perjudicados.

**17.** Por comunicación de fecha 21 de septiembre de 2012, el Gobierno manifiesta en relación con las recomendaciones del Comité que:

- en lo que respecta a la recomendación *a)*, le corresponde a la COB enviar sus observaciones sobre esta cuestión. *El Comité toma nota de estas informaciones y pide una vez más a la COB que comunique a las autoridades los nombres de las personas que fueron agredidas, heridas o detenidas durante la huelga general y las manifestaciones realizadas en abril de 2011, a efectos de que el Gobierno pueda realizar sin demora una investigación que permita deslindar responsabilidades y en caso de que se constate un abuso en el uso de la fuerza se sancione a los culpables. En caso de que no se comuniquen las informaciones correspondientes, el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos;*

- en cuanto a la recomendación *b)*, la solicitud de reconocimiento y declaratoria en comisión de la Directiva de la Central Obrera Departamental de Santa Cruz, encabezada por el Sr. Mario Vidal Ojeda, es de conocimiento de su ente matriz, la Central Obrera Boliviana, liderada por el Sr. Juan Carlos Trujillo, así como de su directiva en pleno, quienes se encuentran en proceso de resolver el conflicto orgánico interno, impugnaciones y otros asuntos de dicha organización afiliada. Salvados los referidos asuntos internos y una vez que la COB comunique los resultados de las gestiones al interior de la COB, la Cartera de Estado procederá a dictar la resolución ministerial correspondiente. *El Comité toma nota de estas informaciones y confía en que una vez resueltas las impugnaciones en relación con el incumplimiento de las normas estatutarias de la Central Obrera Departamental de Santa Cruz, se dictará si ello corresponde, la resolución por la que se establece la declaratoria en comisión (licencia sindical) de los dirigentes sindicales concernidos;*
- en cuanto al primer punto del inciso *c)*, la Gerencia General de la Caja Nacional de Salud ha enviado la nota núm. 903, de 16 de agosto de 2012, mediante la cual comunica que en mayo de 2011 se procedió a la devolución de los descuentos efectuados a aquellos trabajadores que demostraron, con documentación, haber trabajado durante los días de conflicto. Sobre el segundo punto, se prevé que el anteproyecto de la nueva Ley General del Trabajo incluirá los procedimientos y condiciones para la declaratoria de ilegalidad de las huelgas. Por último, ante la solicitud de revocatoria presentado por la FENSEGURAL contra la resolución administrativa núm. 042, corresponde informar que, mediante resolución administrativa núm. 086-11, de 27 de mayo de 2011, se rechazó dicho recurso y se confirmaron todas las disposiciones de la resolución administrativa 042. *El Comité toma nota de estas informaciones y confía en que la modificación de la Ley General del Trabajo tenga en cuenta que la declaración de ilegalidad de la huelga no debe corresponder al Gobierno sino a un órgano independiente de las partes y que cuente con su confianza;*
- en lo que respecta a la recomendación *d)*, la Jefatura Departamental de Trabajo de La Paz informa que, conforme a la verificación efectuada por la Inspección del Trabajo la Sra. Fidelia Flores Gómez presentó su carta de renuncia voluntaria a la empresa Laboratorios LAFAR. Los montos con relación a sus beneficios sociales fueron depositados en la Unidad de Fondos en Custodia de la Jefatura Departamental de Trabajo de La Paz. Dicho monto fue girado mediante cheque a favor de la ex trabajadora beneficiaria en el mes de mayo de 2011, concluyéndose así la relación laboral entre la empresa Laboratorios LAFAR y la Sra. Fidelia Flores Gómez. *El Comité toma nota de estas informaciones;*
- en cuanto a la recomendación *e)*, la Jefatura Departamental de Trabajo de La Paz informó que, según el informe núm. V032/11, preparado por la Inspección del Trabajo, el 14 de febrero de 2011 se dio cumplimiento con la reincorporación del Sr. Marco Antonio Herbas Córdova a su fuente laboral en tanto que en lo referente al Sr. Hilder Alarcón Mayta, se le pagaron sus beneficios sociales. *El Comité toma nota con satisfacción del reintegro del Sr. Marco Antonio Herbas Córdova. Por otra parte, el Comité pide al Gobierno que informe sobre las causas por las que el Sr. Hilder Alarcón Mayta no fue reintegrado en su puesto de trabajo, tal como lo había solicitado;*
- en lo que respecta a la recomendación *f)*, el recurso de amparo constitucional se encuentra en la Sala Civil de la Corte Superior de Distrito núm. 1 desde el 9 de diciembre de 2011. *El Comité toma nota de estas informaciones. El Comité pide una vez más al Gobierno que vele por el cumplimiento de la orden de reincorporación al trabajo ordenada por el Gobierno de los dirigentes sindicales Sres. Mario Chipana Mamani, Genaro Espejo Huanca, Ramiro Saire Lliulli y Lucio Apaza Nina en la*

*empresa NOVARA S.R.L. En cuanto al recurso de amparo constitucional interpuesto por los dirigentes sindicales en cuestión, el Comité lamenta el largo tiempo transcurrido sin que la autoridad judicial se haya pronunciado al respecto. El Comité recuerda que «la demora en la aplicación de la justicia equivale a la denegación de esta última» [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 105] y pide al Gobierno que le informe sobre el resultado del recurso de amparo en cuestión.*

### **Caso núm. 2355 (Colombia)**

18. El Comité examinó el presente caso en su reunión de marzo de 2012 [véase 363 informe, párrafos 33 a 37] y en esa ocasión pidió al Gobierno que: 1) en relación con los alegatos relativos a la empresa ECOPETROL, le mantenga informado de la evolución de la situación cinco trabajadores despedidos en Cartagena; asimismo, observando que ni la organización querellante ni el Gobierno habían respondido a su recomendación anterior: i) invitó a la organización querellante a que suministre al Gobierno toda la información a su alcance respecto de los alegatos según los cuales ECOPETROL SA. otorga de manera individual o de otro modo beneficios, mejoras o bonificaciones a los trabajadores no sindicalizados, promoviendo la desafiliación sindical, y ii) pidió al Gobierno que tome las medidas necesarias para llevar a cabo con urgencia una investigación independiente a fin de determinar con todos los elementos de información la veracidad de los mismos; 2) en relación con la negativa de la empresa Chevron Petroleum Company a negociar colectivamente con la organización sindical, el nombramiento de un Tribunal de Arbitramento Obligatorio y el recurso de anulación del laudo arbitral incoado por la empresa y la organización sindical ante la Corte Suprema de Justicia, confirme que el recurso de anulación del laudo arbitral planteado por la empresa ante la Corte Suprema de Justicia fue rechazado; y 3) tome las medidas necesarias en consulta con los interlocutores sociales para enviar una propuesta al Poder Legislativo con miras a modificar la legislación nacional (artículo 430, h)), del Código Sustantivo del Trabajo) a fin de definir las condiciones del ejercicio del derecho de huelga en el sector del petróleo, con la posibilidad de prever un servicio mínimo negociado, con la participación de las organizaciones sindicales, el empleador y las autoridades públicas concernidas.
19. Por comunicación de 28 de mayo de 2013, el Gobierno informa que la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante la OIT (CETCOIT) inició sus tareas, en relación con la queja y los alegatos vinculados con la empresa ECOPETROL, en agosto de 2012, con la participación continua de la Procuraduría General de la Nación y del Ministerio de Trabajo y que gracias a las labores realizadas las partes alcanzaron un acuerdo. El Gobierno agradece a la Dirección del Departamento de Normas Internacionales del Trabajo por todo el apoyo, la asistencia técnica y el acompañamiento brindado a la CETCOIT. El Gobierno envía copia del acuerdo alcanzado en el que se manifiesta que se considera fundamental dar una solución definitiva a las personas que fueron despedidas en el marco del conflicto colectivo 2002-2004 que permita culminar las diferencias y lograr armonía en las relaciones laborales en un marco de legalidad. Asimismo, en el acuerdo la Unión Sindical Obrera de la Industria del Petróleo (USO) manifiesta que la queja en el caso núm. 2355, en lo que respecta a ECOPETROL SA se considera cerrada.
20. *El Comité toma nota con interés de estas informaciones. Por otra parte, el Comité pide al Gobierno que confirme que el recurso de anulación del laudo arbitral planteado por la empresa Chevron Petroleum Company ante la Corte Suprema de Justicia fue rechazado, así como que informe si se han tomado medidas en consulta con los interlocutores sociales para enviar una propuesta al Poder Legislativo con miras a modificar la legislación nacional (artículo 430, h), del Código Sustantivo del Trabajo) a fin de definir las condiciones del ejercicio del derecho de huelga en el sector del petróleo, con la*

*posibilidad de prever un servicio mínimo negociado, con la participación de las organizaciones sindicales, el empleador y las autoridades públicas concernidas.*

### **Caso núm. 2676 (Colombia)**

**21.** El Comité recuerda que en su reunión de junio de 2010 [véase 357.º informe, párrafo 300] formuló las recomendaciones siguientes:

- a)* en lo que respecta a la denegación por parte del Ministerio de la Protección Social de la solicitud de inscripción en el Registro Sindical de la organización sindical fundada el 2 de abril de 2006 (ASCOTRACOL), el Comité señala que si lo desea la organización sindical puede, una vez subsanadas las omisiones e inconsistencias puestas de relieve en las resoluciones mencionadas, solicitar nuevamente la inscripción en el registro de su acta de fundación, de sus estatutos y de su junta directiva y pide al Gobierno que en tal caso proceda a la inmediata inscripción de la organización sindical, y
- b)* en lo que respecta al alegato según el cual tan pronto como la autoridad administrativa denegó la inscripción de la organización sindical, la empresa procedió al despido de los miembros de la junta directiva y de 40 trabajadores que participaron en la fundación del sindicato o se adhirieron al mismo, circunstancia constatada por la autoridad judicial en sus decisiones, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que se proceda al reintegro de los trabajadores despedidos si es que efectivamente fueron despedidos por haber constituido la organización sindical y en caso de que la reincorporación de los mismos resulte imposible por razones objetivas e imperiosas, el Comité pide al Gobierno que se asegure de que dichos trabajadores reciban una indemnización apropiada, de manera que constituya una sanción suficientemente disuasoria y eficaz contra los despidos antisindicales. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado al respecto.

**22.** En su reunión de junio de 2011, el Comité tomó nota de que el Gobierno indicó que 1) la Dirección Territorial del Atlántico del Ministerio de la Protección Social certificó que «no existe vigente» solicitud de inscripción de sindicato, ni existencia de sindicato inscrito donde haga parte la empresa COOLITERIAL; y 2) se han proferido decisiones judiciales adversas a los peticionarios, que el Gobierno respeta y acata en el ejercicio de las funciones y atribuciones propias de la separación de los poderes públicos. Teniendo en cuenta estas informaciones, el Comité pidió al Gobierno que: *a)* confirme que el sindicato no ha solicitado nuevamente el registro, y *b)* comunique el texto de las decisiones judiciales sobre los despidos alegados que según el Gobierno habrían sido adversas. En espera de estas informaciones, el Comité mantiene sus anteriores recomendaciones [véase 360.º informe, párrafos 37 a 39].

**23.** Por comunicación de 24 de julio de 2012, el Gobierno informa que la organización ASCOTRACOL realizó nuevamente el proceso de inscripción y mediante depósitos núms. 151, 152 y 029 de 11 de julio de 2012 se procedió a la inscripción de la organización y al registro de la junta directiva y de los estatutos. Asimismo, el Gobierno envía copia de las sentencias judiciales que no hicieron lugar a las demandas de reintegro, así como de autos de terminación de procesos por medio de conciliaciones entre las partes. *El Comité toma nota de estas informaciones y en particular toma nota con interés de la inscripción de la organización sindical ASCOTRACOL.*

### **Caso núm. 2818 (El Salvador)**

**24.** En su reunión de junio de 2011, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 360.º informe, párrafo 634]:

El Comité pide una vez más al Gobierno que en consulta con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas acelere el trámite para la reforma de la

legislación, asegurando que garantice plenamente el respeto de los principios de la libertad sindical de los empleados municipales y expresa la firme esperanza de que en un futuro muy próximo el Sindicato de Trabajadores, Empleados de los Servicios Municipales de El Salvador (SITESMUES) podrá representar a los empleados de varias municipalidades. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del estado de trámite de dicha reforma, que acepte rápidamente la asistencia técnica de la OIT con el objetivo de asegurar que el sindicato querellante pueda representar a empleados de varias municipalidades.

25. En su comunicación de fecha 15 de febrero de 2012, el Gobierno declara que continúa tripartitamente con el proceso de revisión y reforma de la Ley del Servicio Civil, procurando incorporar medidas garantistas y de tutela efectiva de los derechos laborales de los trabajadores municipales.
26. *El Comité toma nota de estas informaciones y pide al Gobierno que le mantenga informado de la evolución del proceso de diálogo social emprendido. El Comité espera que podrá constatar avances en un futuro próximo y recuerda que la asistencia de la OIT está a su disposición.*

### **Caso núm. 2292 (Estados Unidos)**

27. El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de noviembre de 2011 y, en esa ocasión, tomó nota con interés de las informaciones comunicadas por el Gobierno, según las cuales se había proporcionado a los funcionarios de seguridad del transporte (TSO) un marco para entablar negociaciones colectivas respecto de determinadas cuestiones y se iban a celebrar elecciones para determinar la representación sindical de los TSO en marzo y abril de 2011 [véase 362.º informe, párrafos 53 a 57]. El Comité pidió al Gobierno que lo mantuviera informado de la evolución de la situación.
28. En una comunicación de fecha 11 de octubre de 2012, el Gobierno informa al Comité que el Administrador de Seguridad del Transporte promulgó un decreto titulado «Los funcionarios de seguridad del transporte y la negociación colectiva» por el que se prevé una elección de representantes y, de elegirse un sindicato, se establece un proceso para un marco de representación sindical único para la Administración de Seguridad del Transporte (TSA) que no contraviene su misión de proteger la seguridad pública. El decreto permite al representante exclusivo de los TSO negociar colectivamente sobre ciertas cuestiones como: el proceso de gestión del desempeño, en la medida en que no existan disposiciones en contra que lo excluyan; el proceso de recompensas y reconocimiento; el proceso de gestión de la presencia de los trabajadores; ciertas pujas sobre los turnos de trabajo y las vacaciones anuales; la política de intercambio de turnos; la política de traslados; el proceso de transformación de la organización del trabajo a tiempo completo en trabajo a tiempo parcial y viceversa; los uniformes y las deducciones para su adquisición, aunque no se incluyen los requisitos de seguridad pertinentes, y las subvenciones para el aparcamiento. En el decreto también se compromete a establecer un sistema de solución de conflictos para los empleados y a permitir al representante exclusivo que sugiera propuestas de modificación del sistema. Los TSO eligieron a la Federación Americana de Empleados Gubernamentales (AFGE) su representante exclusivo en unas elecciones parciales celebradas entre el 23 de mayo y el 21 de junio de 2011. El 23 de junio de ese año, la Dirección Federal de Relaciones de Trabajo certificó a la AFGE sindicato representativo exclusivo de los TSO. Las partes alcanzaron un acuerdo de negociación colectiva provisional que fue presentado a los miembros de la AFGE para su ratificación entre el 1.º de octubre y el 9 de noviembre de 2012. En una comunicación de fecha 23 de enero de 2013, el Gobierno añade que el acuerdo, firmado por tres años, fue ratificado el 9 de noviembre de 2012 con 17 236 votos a favor y 1 774 en contra.
29. *El Comité toma nota con satisfacción de estas informaciones.*

**Caso núm. 2841 (Francia)**

30. El Comité examinó el presente caso en su reunión de noviembre de 2011 y, en esta ocasión, formuló la recomendación siguiente [véase 362.º informe, párrafo 1043]:

El Comité ruega al Gobierno que dé prioridad, en el futuro, ante una situación de paralización de un servicio no esencial pero que justifique la imposición de un servicio mínimo de funcionamiento, a la participación de las organizaciones de trabajadores y de empleadores concernidas en este ejercicio, y que no recurra a la imposición de la medida de manera unilateral.

31. En una comunicación de fecha 6 de septiembre de 2012, el Gobierno indica que: 1) Francia no ha sufrido ninguna nueva situación de paralización de un servicio no esencial, y que desde 2011 los conflictos sociales en Francia no han estado marcados por ningún movimiento de protesta de naturaleza, magnitud y duración comparables a los surgidos en octubre de 2010 contra la reforma de las pensiones; 2) los conflictos registrados se circunscribieron a sectores geográficos y profesionales limitados y ninguno de ellos provocó la paralización de todo un servicio, como sucedió con el sector petrolífero en octubre de 2010; 3) la concertación ha sido siempre el medio privilegiado para elaborar el derecho a la huelga en Francia, como recomienda el Comité; y 4) por ejemplo, se han adoptado recientemente disposiciones relativas al derecho a la huelga en el sector del transporte aéreo de pasajeros mediante la ley núm. 2012-375 de 19 de marzo de 2012 que invitan expresamente a la concertación antes de que se produzca un conflicto; dicha ley establece un dispositivo de diálogo social preventivo al ejercicio de derecho de huelga; en la ley se incita al empleador y a las organizaciones sindicales representativas a entablar negociaciones con el fin de firmar un acuerdo marco en el que se organiza un procedimiento de prevención de conflictos y se trata de desarrollar el diálogo social; en aplicación de este acuerdo, el recurso a la huelga sólo puede invocarse tras una negociación entre el empleador y los sindicatos; el acuerdo marco fija las reglas de organización y de desarrollo de la negociación previas al conflicto.

32. *El Comité toma buena nota de estas informaciones.*

**Caso núm. 2361 (Guatemala)**

33. El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de noviembre de 2011 [véase 362.º informe, párrafos 1081 a 1097] y formuló las siguientes recomendaciones:

- a) en relación con el conflicto colectivo en el municipio de Chinautla, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que se extendieron dos certificaciones las cuales fueron remitidas a la Fiscalía Distrital del ministerio público y al Juzgado Primero de Primera Instancia Penal y Delitos contra el Ambiente respectivamente, y el proceso se encuentra en trámite. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- b) en relación con los alegatos de SINTRAMUNICH relativos a que la municipalidad de Chiquimula ha despedido o ha solicitado la cancelación de contratos de trabajo a varios trabajadores (en particular, de los miembros del sindicato) y ha condicionado el pago de los salarios a la renuncia de los trabajadores, a pesar de la existencia de dos procesos judiciales sobre «conflicto colectivo de carácter económico y social», el Comité recuerda que había pedido al Gobierno que tomara las medidas necesarias para el reintegro de aquellos trabajadores que fueron despedidos sin autorización del juez en incumplimiento de la decisión judicial de «emplazamiento para negociar» que prohíbe toda terminación de los contratos sin autorización judicial, con el pago de los salarios caídos y que lo mantuviera informado al respecto así como de la decisión del Tribunal de Conciliación. El Comité pide al Gobierno que indique sin demora si los trabajadores que fueron despedidos sin autorización del juez han sido efectivamente reintegrados en sus puestos de trabajo con el pago de los salarios caídos y otras prestaciones legales, y

- c) en relación con la negociación colectiva entre la municipalidad de Chiquimula y el SINTRAMUNICH, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del curso dado a la negociación directa del pliego de peticiones y que transmita copia de la decisión dictada por el Tribunal de Conciliación.
34. Por comunicaciones de fechas 8 de febrero y 8 de marzo de 2013, el Gobierno proporciona informaciones sobre el papel de la Oficina Nacional de Servicio Civil y acerca del proceso de negociación colectiva entre la Municipalidad de Chiquimula y el SINTRAMUNICH, indicando que el Juzgado de primera instancia de trabajo y previsión social y familia de Chiquimula ordenó la conformación de un Tribunal de Conciliación y Arbitraje. El 27 de julio de 2011, dicho tribunal llevó a cabo su audiencia de conciliación en donde se aprobó en su totalidad el pacto colectivo de condiciones de trabajo suscrito entre las dos partes, vigente del 1.º de agosto de 2011 al 1.º de agosto de 2013.
35. *El Comité toma nota con interés de esta información. En relación con las recomendaciones a) y b), el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado las informaciones solicitadas y le pide una vez más que las proporcione sin demora.*

### **Caso núm. 2737 (Indonesia)**

36. En su reunión de mayo-junio de 2012, el Comité examinó el presente caso, que se refiere a alegatos de despido antisindical y la negativa por parte del Hotel Grand Aquila a cumplir con las órdenes de reintegro de trabajadores despedidos, incluidas las numerosas órdenes y recomendaciones de la Oficina de Empleo de Bandung y su mediador, instando a la dirección del hotel a readmitir, con el pago del salario adeudado, a los nueve dirigentes y 119 miembros del Sindicato Independiente (SPM) del Hotel Grand Aquila, y la recomendación de fecha 7 de abril de 2010 de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, relativa al conflicto laboral entre el SPM y la dirección del hotel en la que dicha comisión recomendaba al Presidente de la República de Indonesia que interviniese, cursando instrucciones al funcionario gubernamental correspondiente del Departamento de Asuntos Laborales para resolver el problema de inmediato a través de los mecanismos de la legislación en vigor, ya fuesen civiles o penales, y ordenara la supervisión por parte de funcionarios para garantizar que en el Hotel Grand Aquila de Bandung los derechos de sindicación de los trabajadores fueran asegurados y protegidos. En dicha ocasión, el Comité urgió una vez más al Gobierno a que tomara, sin demora, todas las medidas necesarias, para hacer cumplir las recomendaciones y órdenes emitidas por la Oficina de Empleo de Bandung en relación con el reintegro de los dirigentes y los miembros del SPM del Hotel Grand Aquila de Bandung. En caso de que el reintegro no fuese posible debido al tiempo transcurrido desde el despido, el Comité pidió al Gobierno que se asegurase de que dichos trabajadores recibiesen una compensación adecuada que constituyese una sanción suficientemente disuasoria contra tales actos. También pidió al Gobierno que le mantuviese informado de toda medida que adoptase para el seguimiento de las recomendaciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en relación con el presente caso, así como de toda acción judicial que emprendiese el Fiscal del Estado de Bandung o de toda sanción que aplicase en relación con el alegato de violación de los derechos de sindicación por parte de la dirección del hotel. El Comité pidió al Gobierno que le mantuviese informado de la evolución de la situación [véase 364.º informe, párrafos 54-58].
37. En su comunicación de fecha 25 de octubre de 2012, el Gobierno indica que, en relación con el recurso en apelación interpuesto ante el Tribunal Supremo por el grupo de 59 trabajadores que no quedaron satisfechos con la decisión del Tribunal de Relaciones Laborales sobre el monto que debía pagarse a los trabajadores despedidos (suma equivalente al doble de sus salarios), el Tribunal Supremo había rechazado la reclamación de los querellantes para que se les pagara una suma equivalente al doble de los salarios, y

ordenado al empleador que pagase una indemnización de conformidad con el artículo 156, 4), párrafos *a)*, *b)* y *d)* de la Ley de Trabajo núm. 13 de 2003: «La indemnización incluirá lo siguiente: *a)* licencia anual, que aún no se haya tomado y aún no se haya invalidado; *b)* gastos de viaje para el trabajador y su familia al lugar en que el trabajador haya sido contratado; *d)* otras cuestiones de conformidad con las disposiciones del contrato laboral, normativa de la empresa o acuerdo laboral conjunto». El Gobierno señala asimismo que ha estado aplicando y supervisando el cumplimiento las recomendaciones de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de conformidad con los procedimientos y mecanismos previstos en las leyes y reglamentos vigentes con objeto de garantizar la protección de los derechos de los trabajadores en el Hotel Grand Aquila, en particular los derechos sindicales. El Gobierno reitera además que está revisándose la Ley núm. 21 sobre Sindicatos (2000), con la participación de las partes interesadas.

- 38.** *El Comité toma nota de la información facilitada por el Gobierno. El Comité recuerda que el presente caso se refiere al despido de 128 trabajadores tras la constitución de un sindicato en el Hotel Grand Aquila de Bandung. Según la comunicación del Gobierno, el Comité entiende que el Tribunal Supremo ha confirmado la decisión del Tribunal de Relaciones Laborales respecto de los despidos, rechazando la reclamación del demandante (grupo de 59 trabajadores) de una indemnización en forma de un pago equivalente al doble del salario, y ha ordenado al empleador que indemnice a los trabajadores con arreglo al artículo 156, 4), párrafos *a)*, *b)* y *d)* de la Ley de Trabajo núm. 13 de 2003, que equivale a la indemnización tradicionalmente prevista por terminación de contrato de trabajo. El Comité observa que, en sus conclusiones anteriores, el Tribunal de Relaciones Laborales ya había considerado que no existían indicios de violación de la libertad sindical en relación con el despido de dichos trabajadores y más concretamente, ninguna prueba de que su despido fuese consecuencia directa de la constitución de un sindicato en el Hotel Grand Aquila. Según el Tribunal, el despido de dichos trabajadores debe calificarse de «conflicto laboral». El Comité observa asimismo que el mencionado Tribunal también ha considerado en sus conclusiones que la Comisión Nacional de Derechos Humanos se ha extralimitado en sus competencias al emitir sus recomendaciones, por lo que éstas no son de obligado cumplimiento. En estas circunstancias, tomando debida nota de las conclusiones del Tribunal Supremo y del Tribunal de Relaciones Laborales en relación con el motivo de los despidos (no discriminación antisindical sino conflicto laboral), el Comité toma debida nota de esta información y pide al Gobierno que le facilite aclaraciones sobre lo que entiende por conflicto laboral y que indique también si la legislación prevé medidas de protección para tales casos.*
- 39.** *El Comité recuerda asimismo su anterior recomendación de que el Gobierno adoptase las medidas necesarias, en plena consulta con los interlocutores sociales interesados, con objeto de enmendar su legislación a efectos de garantizar una protección completa contra la discriminación antisindical, proporcionando acceso a mecanismos de recurso rápidos que permitan imponer sanciones suficientemente disuasorias contra tales actos. El Comité confía en que la revisión de la legislación en curso establecerá mecanismos adecuados al respecto, y pide al Gobierno que proporcione a la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones información sobre las medidas adoptadas al respecto.*

### **Caso núm. 2754 (Indonesia)**

- 40.** El Comité examinó por última vez este caso, relacionado con alegatos de despidos antisindicales en la empresa PT. Dok Dan Perkapalan Surabaya y de sus consecuencias sobre el buen funcionamiento del sindicato SEKAR-DPS, en su reunión de mayo-junio de 2012. En esa ocasión, el Comité recordó que un mediador de la Oficina de Recursos Humanos y Transmigración de Surabaya City había recomendado la revocación de la suspensión de los trabajadores tras su participación en la huelga de octubre de 2009 y el

pago de los salarios, y pidió nuevamente al Gobierno que lo mantuviera informado sobre cualquier medida que se adopte para dar seguimiento a esta recomendación [véase 364.º informe, párrafos 50 a 65].

41. En su comunicación de fecha 16 de enero de 2013, el Gobierno indica que sobre la base del informe de seguimiento de la Inspección del Trabajo obtenido a través de PT. Dok Dan Perkapalan Surabaya, los siete trabajadores suspendidos tras su participación en la huelga de octubre de 2009 fueron reincorporados en sus puestos.
42. *El Comité toma nota con interés de estas informaciones y espera que se hayan pagado los salarios atrasados de conformidad con las recomendaciones del mediador de la Oficina de Recursos Humanos y Transmigración de Surabaya City.*

### **Caso núm. 2301 (Malasia)**

43. El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.º informe, párrafos 171 a 177]. El caso se refiere a la legislación laboral de Malasia y su aplicación que, durante muchos años, han dado lugar a graves violaciones del derecho de sindicación y de negociación colectiva, entre ellas: concesión de facultades discrecionales y excesivas a las autoridades respecto del registro de los sindicatos y de su ámbito de representación; denegación del derecho de los trabajadores a constituir organizaciones de su propia elección y a afiliarse a las mismas, incluidas federaciones y confederaciones; negativa a reconocer a sindicatos independientes; injerencia de las autoridades en ciertas actividades internas de los sindicatos como la libre elección de los representantes sindicales; constitución de sindicatos dominados por los empleadores; y denegación arbitraria del derecho de negociación colectiva.
44. En esa ocasión, en relación con las cuestiones legislativas planteadas por el Comité, tomando nota de que el Gobierno se había referido a reuniones de colaboración con los interlocutores sociales para seguir mejorando la Ley de Relaciones Laborales (IRA) y la Ley de Sindicatos (TUA), el Comité confiaba en que ya se hubiera iniciado el diálogo social para dar seguimiento a las recomendaciones que venía formulando desde hacía tiempo, y pedía al Gobierno que le mantuviera informado de todo progreso al respecto. En lo que respecta a la situación de los 8 000 trabajadores de 23 empresas manufactureras a quienes supuestamente se denegaban sus derechos de negociación colectiva y de representación, tomando nota de que el Gobierno indicaba que no estaba en situación de proporcionar la información solicitada, ya que no existía documentación al respecto, el Comité pidió nuevamente a la organización querellante que indicase si estos trabajadores estaban representados actualmente por uno o más sindicatos y, en caso afirmativo, si podían ejercer sus derechos de negociación colectiva y concluir convenios colectivos. El Comité confiaba en que esta situación se abordase sin demora de forma que se garantizase que estos 8 000 trabajadores estuvieran debidamente representados por el sindicato de su elección y pudieran ejercer su derecho de negociación colectiva.
45. En una comunicación de fecha 6 de diciembre de 2012, el Gobierno reitera que el proceso de enmienda de la IRA y la TUA ya se ha iniciado y que los interlocutores sociales estaban participando aportando sus comentarios y propuestas. No obstante, el Gobierno destaca que las enmiendas propuestas no tienen por objeto revisar el principal proceso de reconocimiento y negociación colectiva, puesto que las enmiendas a estas disposiciones ya se habían examinado en 2008. En lo que respecta a las secciones 9, 5) y 9, 6) de la IRA, el Gobierno reitera una vez más que los actuales recursos judiciales por medio de un recurso de revisión ante el Tribunal Superior y el posterior derecho a recurrir ante el Tribunal Federal son suficientes, y que, por tanto, tiene la intención de mantener las disposiciones actuales.

46. *El Comité toma debida nota de esta información. Tomando nota con preocupación de la indicación del Gobierno de que no va a revisar el principal proceso de reconocimiento y negociación colectiva, el Comité espera, no obstante, que el Gobierno aborde rápidamente las recomendaciones que viene formulándole desde hace mucho tiempo, resumidas en el examen anterior de este caso, en consulta plena con los interlocutores sociales afectados. El Comité no puede sino recordar que en los últimos diecinueve años ha formulado comentarios en numerosas ocasiones sobre cuestiones extremadamente graves derivadas de las deficiencias fundamentales de la legislación.*
47. *En lo que respecta a la situación de los 8 000 trabajadores de 23 empresas manufactureras a quienes supuestamente se denegaban sus derechos de negociación colectiva y de representación, el Comité lamenta que la organización querellante no haya enviado la información solicitada y recuerda la importancia de recibir información detallada que le permita realizar un examen completo y objetivo con pleno conocimiento de los hechos. En esas circunstancias, no proseguirá con el examen de estas cuestiones.*

### **Caso núm. 2717 (Malasia)**

48. En su reunión de marzo de 2012, el Comité examinó por última vez este caso, en el que se alega que la British American Tobacco Company (BAT) reclasificó puestos existentes en la empresa con el fin de evitar que trabajadores miembros del sindicato British American Tobacco Employees Union (BATEU) conservaran su afiliación sindical. En esa ocasión, y con respecto a las recomendaciones que viene formulando desde hace mucho tiempo sobre la reforma legislativa (formuladas previamente en el caso núm. 2301), el Comité instó nuevamente al Gobierno a que adoptase medidas para modificar la Ley de Sindicatos de 1959, a fin de garantizar que todos los trabajadores, sin distinción alguna, disfruten del derecho de constituir las organizaciones de su propia elección, así como de afiliarse a las mismas, ya se trate de organizaciones de base o de agrupaciones de trabajadores de centros y localidades diferentes. En lo que respecta a la Ley de Relaciones Laborales, el Comité urgó al Gobierno a que adoptase medidas para asegurar que: 1) la definición de personal superior y de dirección se limite a aquellas personas que representen verdaderamente los intereses de los empleadores, incluidas, por ejemplo, las que tienen autoridad para contratar o despedir, y 2) el personal superior y de dirección tenga derecho a establecer sus propias asociaciones con el fin de participar en la negociación colectiva; y, por último, esperaba firmemente que el Gobierno le informase en un futuro próximo de las medidas concretas adoptadas para modificar la Ley de Relaciones Laborales en consonancia con los principios señalados. Mientras tanto, el Comité esperaba que el sindicato BATEU pudiera trabajar y funcionar libremente. El Comité instó al Gobierno a que realizase todos los esfuerzos para consultar a la empresa y al sindicato afectados con el fin de determinar qué personal de dirección representaba realmente los intereses de los empleadores y podía ser excluido de la afiliación al sindicato BATEU [véase el 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 178 a 183].
49. El Gobierno envió sus observaciones en una comunicación de fecha 6 de diciembre de 2012. Con respecto a la solicitud del Comité de que se enmendase la Ley de Relaciones Laborales, el Gobierno reitera su intención de mantener el *statu quo* del acuerdo actual. En relación con las consultas entre la empresa y el sindicato afectados con el fin de determinar qué personal de dirección representaba realmente los intereses de los empleadores y podía ser excluido de la afiliación al sindicato BATEU, el Gobierno reitera una vez más que el Departamento de Asuntos Sindicales y Relaciones Laborales (DGTU) ha decidido que el sindicato BATEU no puede representar a los trabajadores de las empresas subsidiarias de la BAT (Malaysia) Sdn. Bhd y no tiene ningún *locus standi* en relación con cuestiones relativas al ámbito de afiliación y que, por lo tanto, el Departamento de Relaciones Laborales (DIR) no puede realizar una investigación para determinar el ámbito de afiliación en virtud de la decisión mencionada. El Gobierno señala, además, que el DGTU ha aprobado modificaciones sobre el ámbito de afiliación del

Sindicato Nacional de Trabajadores del Tabaco (NUTW). La ampliación del ámbito de afiliación permite a los empleados de la BAT y a los antiguos miembros del sindicato BATEU afiliarse y ser miembros del NUTW.

50. *El Comité toma nota de la indicación del Gobierno de que el DGTU ha aprobado modificaciones al ámbito de afiliación del NUTW y de que la ampliación de dicho ámbito permite a los empleados de la BAT y a los antiguos miembros del sindicato BATEU afiliarse y ser miembros del NUTW. El Comité lamenta profundamente que el Gobierno no diera seguimiento a su recomendación de que realizase todos los esfuerzos necesarios para consultar a la empresa y al sindicato BATEU afectados con el fin de determinar qué personal de dirección representaba realmente los intereses del empleador y podía ser excluido de la afiliación al sindicato BATEU, en espera de la reforma legislativa que defina con claridad las diferentes categorías de trabajadores que pueden asumir funciones de representación sindical, y entiende que el sindicato BATEU no podía actuar ni funcionar libremente. El Comité recuerda que considera que las decisiones de los tribunales sobre el sindicato BATEU tienen su origen en las restricciones establecidas en el marco legislativo con respecto a los derechos sindicales, que ha comentado extensamente en el caso núm. 2301. Recordando que las cuestiones de la estructura y la organización de los sindicatos conciernen a los propios trabajadores y que considera que la situación a que hacen frente estos trabajadores es un ejemplo concreto de las deficiencias fundamentales de la legislación que, en último término, les impiden ejercer sus derechos de sindicación y de negociación colectiva, el Comité urge nuevamente al Gobierno a que adopte sin demora medidas para modificar la Ley de Relaciones Laborales, con el fin de garantizar que todos los trabajadores, sin distinción alguna, disfruten del derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes y de afiliarse a las mismas, ya se trate de organizaciones de base o de agrupaciones de trabajadores de centros y localidades diferentes.*
51. *Con respecto a la solicitud de que se adopten medidas para enmendar la Ley de Relaciones Laborales, el Comité urge una vez más al Gobierno a que tome sin demora las medidas necesarias para garantizar que: 1) la definición de personal superior y de dirección se limite a aquellas personas que representen verdaderamente los intereses de los empleadores, incluidas, por ejemplo, las que tienen autoridad para contratar o despedir, y 2) el personal superior y de dirección tenga derecho a establecer sus propias asociaciones con el fin de participar en la negociación colectiva, y recuerda que puede recurrir a la asistencia técnica de la OIT al respecto, si así lo desea.*

### **Caso núm. 2850 (Malasia)**

52. El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 853 a 877]. En esa ocasión, el Comité formuló las siguientes recomendaciones:
- a) en lo que respecta al registro del MAYNEU, el Comité pide al Gobierno que le proporcione información sobre la incidencia que ello ha tenido en el reconocimiento de la NUBE como agente negociador, a la luz de su aparente representatividad mayoritaria, y en el convenio colectivo que ya existía, en el que se reconoce a la NUBE como el interlocutor en las negociaciones. El Comité pide, asimismo, que se le mantenga informado del resultado final de los procedimientos judiciales en curso;
  - b) en lo que respecta a los supuestos actos de acoso e intimidación contra dirigentes de la NUBE, ejercidos por los guardias de seguridad del banco y por agentes de la policía, el Comité pide al Gobierno que inicie, sin demora, una investigación independiente respecto de estos alegatos y que lo mantenga informado de los resultados de la misma;
  - c) a la luz de la obligación del Gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el Convenio núm. 98, de velar por que las organizaciones de trabajadores gocen de adecuada

protección contra todo acto de injerencia por parte de los empleadores, el Comité pide al Gobierno que inicie, sin demora, una investigación independiente acerca de los supuestos actos de injerencia por parte del banco en los asuntos de la NUBE, y que lo mantenga informado de los resultados;

- d) el Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias para garantizar el acceso de los representantes de la NUBE a las instalaciones del banco y que lo mantenga informado al respecto;
- e) el Comité expresa su preocupación en lo que respecta a los alegados despidos antisindicales del vicepresidente de la NUBE, Sr. Abdul Jamil Jalaludeen, y del tesorero general, Sr. Chen Ka Fatt, que ocurrieron el 31 de enero de 2012, y pide al Gobierno que envíe sus observaciones en relación con los alegatos contenidos en la última comunicación de la organización querrelante, así como una copia de las decisiones de la Corte Superior y del Tribunal de Apelación.

**53.** El Gobierno presentó sus observaciones en comunicaciones de fecha 6 de diciembre de 2012 y 20 de mayo de 2013. En relación con la recomendación *a)*, el Gobierno indica que el caso aún está pendiente ante el Tribunal Federal y, por lo tanto, no puede proporcionar ningún comentario al respecto. El Gobierno añade que el registro del Sindicato de Empleados No Ejecutivos del Maybank (MAYNEU) no tiene repercusiones en la Unión Nacional de Empleados Bancarios (NUBE), dado que el convenio colectivo entre la NUBE y el banco Malayan Banking Berhad (MAYBANK) sigue vigente. En lo que respecta a la recomendación *b)*, el Gobierno indica que no hay necesidad de establecer una investigación independiente, ya que el Departamento de Relaciones laborales de Malasia (DIRM) ha recibido una queja al respecto, que se ha remitido al Tribunal de Trabajo para su fallo. En cuanto a las recomendaciones *c)* y *d)*, el Gobierno indica que cualquier parte puede presentar una queja de conformidad con la sección 8 de la Ley de Relaciones Laborales de 1967 en relación con la violación del derecho a afiliarse a organizaciones sindicales y a participar en actividades sindicales legales. Toda queja presentada ante el DIRM será tratada de acuerdo con las leyes laborales vigentes. En lo que respecta a la recomendación *e)*, el Gobierno indica que el DIRM ha recibido quejas (sección 20 de la Ley de Relaciones Laborales de 1967) relativas al despido de dos dirigentes de la NUBE y que ambos casos se han remitido al Tribunal de Trabajo para su fallo. El Gobierno añade que se ha mantenido informados a los dos dirigentes de los últimos acontecimientos al respecto.

**54.** *El Comité toma nota de la información suministrada por el Gobierno. En lo que respecta al registro del MAYNEU, observando que ello no tiene repercusiones para la NUBE debido a que el convenio colectivo entre ésta y el MAYBANK sigue vigente, el Comité solicita una vez más al Gobierno que lo mantenga informado sobre el resultado final de los procedimientos judiciales en curso ante el Tribunal Federal. En lo que respecta a los alegatos de acoso e intimidación contra dirigentes de la NUBE, ejercidos por los guardias de seguridad del banco y por agentes de la policía, tomando nota de que el DIRM ha recibido una queja al respecto, que se ha remitido al Tribunal de Trabajo para su fallo, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre el resultado final de los procedimientos judiciales en curso ante el Tribunal de Trabajo y le proporcione una copia del fallo, una vez se haya dictado. En lo que respecta a los alegados despidos antisindicales del vicepresidente de la NUBE, Sr. Abdul Jamil Jalaludeen, y del tesorero general, Sr. Chen Ka Fatt, que ocurrieron el 31 de enero de 2012, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que el DIRM ha recibido quejas sobre el despido de estos dos dirigentes de la NUBE y que los casos se han remitido al Tribunal de Trabajo para su fallo. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado del resultado final de estos procedimientos judiciales en curso ante el Tribunal de Trabajo y le proporcione una copia del fallo, una vez se haya dictado. Subrayando que han transcurrido más de dos años desde la presentación de la queja, el Comité desea recordar que la demora en la aplicación de la justicia equivale a la denegación de esta última [véase **Recopilación de***

*decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical, quinta edición, 2006, párrafo 105] y confía en que dichos procesos concluyan rápidamente.*

### **Caso núm. 2575 (Mauricio)**

55. El Comité examinó por última vez este caso, que se refiere a alegatos de violación de la libertad sindical en relación con la creación, la composición y el nombramiento de miembros del Comité Nacional de Remuneración (NPC), en su reunión de marzo de 2012. En esa ocasión, el Comité solicitó nuevamente al Gobierno que presentara información sobre el establecimiento, la composición, el nombramiento de sus miembros y el funcionamiento de la comisión encargada de la cuestión de la compensación salarial anual de los trabajadores, que funciona en el ámbito del Foro Nacional Tripartito. El Comité también pidió al Gobierno que garantizara la celebración de consultas con la Plataforma Común de Sindicatos (TUCP) en ese contexto [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 184 a 186].
56. En su comunicación de 24 de julio de 2012, el Gobierno indica que: i) la cuestión de la determinación de la cuantía de la compensación salarial para 2012 se debatió, a petición de los representantes sindicales, ante el comité tripartito, presidido por el Viceprimer Ministro y Ministro de Finanzas y Desarrollo Económico, en lugar de ante el subcomité sobre compensación salarial bajo los auspicios del Foro Nacional Tripartito. El comité tripartito estaba integrado por siete representantes de cada uno de los mandantes tripartitos; ii) en la primera reunión del comité tripartito, después de que los representantes de cada parte hubieran expresado sus puntos de vista sobre la cuestión, el Presidente propuso que se estableciera un comité técnico tripartito, copresidido por el Ministerio de Finanzas y Desarrollo Económico y el Ministerio de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo, encargado de examinar detalladamente las propuestas de cada parte y de formular recomendaciones específicas sobre la cuantía de la compensación salarial para 2012; iii) en principio, el comité técnico tripartito también se constituyó sobre la base de una representación equitativa de los siete miembros de cada uno de los mandantes tripartitos, aunque algunos de ellos no asistieron a las reuniones programadas. El comité técnico tripartito se reunió en dos ocasiones y, el 14 de septiembre de 2011, después de examinar detenidamente las propuestas de los empleadores y de los trabajadores, los copresidentes presentaron sus recomendaciones al presidente del comité tripartito. Las recomendaciones fueron finalmente aprobadas por el comité tripartito y por el Gobierno, que hicieron gala de un espíritu de consenso y compromiso, y iv) por lo tanto, a pesar de que en 2011 la tasa de inflación fue del 6,6 por ciento, el Gobierno hizo un esfuerzo especial para otorgar una compensación de hasta el 11 por ciento a los trabajadores de los rangos más bajos de la escala, que ganaban un máximo de 5 000 rupias de Mauricio (MUR) al mes, mientras que a aquellos que ganaban entre 5 000 y 7 000 al mes, se les concedió una compensación total del 6,6 por ciento. A los trabajadores que ganaban entre 7 000 y 30 000 MUR, se les otorgó una compensación a tanto alzado de 460 MUR. A los trabajadores cuyo salario era superior a 30 000 MUR al mes no se les concedió ninguna compensación, habida cuenta de la difícil situación económica y como gesto de solidaridad hacia quienes se encontraban en situación precaria.

57. *El Comité toma nota con interés de esta información.*

### **Caso núm. 2887 (Mauricio)**

58. El Comité examinó vez este caso por última en su reunión de mayo-junio de 2012, y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones [véase el 364.<sup>o</sup> informe, párrafos 676 a 700]:
- a) el Comité llama la atención del Gobierno sobre los principios mencionados en las conclusiones, incluso las limitaciones que se aplican a las autoridades públicas cuando se

trata de intervenir en el proceso de negociación colectiva entre los interlocutores sociales, y

- b) teniendo en cuenta las versiones contradictorias de la organización querellante, del Gobierno y de los sindicatos afectados y en relación, por un lado, con el efecto sobre los convenios colectivos que tiene la medida adoptada por el Ministro de remitir las 21 cuestiones que no pudieron resolverse durante el proceso de negociación colectiva a la NRB y, por otro, con la legalidad de dicha medida, y tomando nota de que la organización querellante pidió auxilio al Tribunal Supremo solicitando una revisión judicial encaminada a anular, revocar y dejar sin efecto la decisión del Ministro, sobre la cual todavía no se ha pronunciado el Tribunal, el Comité espera que los principios mencionados más arriba se señalen a la atención del Tribunal y solicite al Gobierno que le comunique una copia de la sentencia judicial tan pronto como se dicte.

59. En sus comunicaciones de 2 de octubre de 2012 y de 8 de marzo de 2013, el Gobierno indica que: i) tras el punto muerto al que llegó la Comisión de Conciliación y Mediación respecto de otra queja presentada el 10 de marzo de 2012 por la Junta de Negociación contra la Asociación de Productores de Azúcar de Mauricio (MSPA) en relación con dos nuevas cuestiones, la Junta de Negociación optó por convocar una huelga. A raíz de ello, el 2 de agosto de 2012 la MSPA solicitó al Tribunal de Relaciones Laborales (ERT) que emitiera una orden para impedir y prohibir que la Junta de Negociación convocara una huelga o participara en ella o en cualquier acción preparatoria de una huelga; ii) con el fin de que las partes llegaran a un acuerdo, el Gobierno encomendó al Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo que entablara negociaciones con las partes, y el 17 de agosto de 2012 se llegó finalmente a un acuerdo (cuya copia se adjunta a la comunicación del Gobierno) en el que se contemplaba, entre otras cosas: i) que el Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo revocará la remisión de las 21 cuestiones pendientes de resolución que hizo a la Junta Nacional de Remuneración (NRB) el 26 de julio de 2010; ii) que la MSPA desistirá de la acción iniciada ante el Tribunal Supremo para que éste examinara la decisión del Ministro de remitir las 21 cuestiones pendientes de resolución a la NRB, y iii) que el Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo remitirá a la NRB, únicamente a los efectos de su revisión, las siguientes tres cuestiones: a) el pago de una prima por trabajo nocturno equivalente al 25 por ciento del salario básico diario a los trabajadores que trabajen durante el turno de noche; b) la fijación de la edad de jubilación de los trabajadores en 50 años en el caso de los hombres y en 45 años en el caso de las mujeres, y c) el pago de una gratificación a los trabajadores que se jubilen a los 60 años y a los trabajadores que se jubilen por motivos médicos antes de los 60 años, y el pago de una compensación por fallecimiento del trabajador equivalente a 2,5 meses de salario por año de servicio; 3) el 21 de agosto de 2012, el Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo solicitó a la NRB que adoptara las medidas necesarias respecto de las cuestiones señaladas en los incisos i) y ii) del apartado 2 que figuran más arriba; y 4) el 13 de diciembre de 2012, la MSPA desistió de la acción iniciada ante el Tribunal Supremo para que revisara la decisión del Ministro de Trabajo, Relaciones Laborales y Empleo de remitir las 21 cuestiones pendientes de resolución a la NRB.

60. *El Comité acoge con satisfacción la información proporcionada, y toma nota de que el conflicto colectivo se ha resuelto tras la suscripción del acuerdo mencionado y de que la organización querellante ha desistido de la acción judicial que había interpuesto.*

### **Caso núm. 2679 (México)**

61. En su anterior examen del caso en marzo de 2011, el Comité pidió al Gobierno que informe de todo nuevo recurso judicial contra la decisión judicial favorable al registro del sindicato querellante (Sindicato de Agentes Vendedores de Seguros en General del Estado de Jalisco (SAVSGEJ)); asimismo, en cuanto al despido de varios dirigentes y afiliados al sindicato querellante (Sras. María del Socorro Guadalupe Acévez González, Rosanna

Aguirre Díaz, María Cristina Vergara Parra, Bertha Elena Flores Flores, Elodia Hernández Orendain, y Sres. Alejandro Casarrubias Iturbide, Lázaro Gabriel Téllez Santana, Javier Badillo Flores y Martín Ramírez Olmedo), el Comité quedó a la espera de las sentencias que se dicten y pidió a la organización querellante que facilite precisiones sobre la demanda judicial planteada por el afiliado Sr. Javier Badillo Flores con el objetivo de que el Gobierno pueda enviar observaciones al respecto [véase 359.º informe, párrafo 106]. *El Comité observa que el sindicato querellante ha facilitado en su comunicación de fecha 5 de noviembre de 2012 el número de su expediente judicial (núm. 82/20095J).*

62. En sus comunicaciones de fechas 17 de septiembre y 10 y 20 de febrero de 2012, el Gobierno declara que la decisión judicial favorable al registro del sindicato querellante es definitiva y ha quedado firme. *El Comité toma nota con interés de estas informaciones.*
63. En cuanto a los alegatos relativos a los despidos, el Gobierno declara que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del estado de Jalisco condenó a la empresa aseguradora demanda a la reinstalación de la Sra. María del Socorro Guadalupe Acévez González y al pago de diversas prestaciones. *El Comité toma nota de esta información.* En cuanto al resto de los despedidos, el Gobierno informa con detalle del estado de los procesos judiciales y de que se está a la espera de la resolución que se dicte, y señala que confía que se emitirán en breve las sentencias. *El Comité pide al Gobierno que le comunique el resultado de estos procesos.*

### **Caso núm. 2268 (Myanmar)**

64. El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de marzo de 2011 (véase 359.º informe del Comité, párrafos 107 a 110) y en esa ocasión pidió al Gobierno que le mantuviera informado de las medidas adoptadas para garantizar un marco legislativo que estuviera en plena conformidad con las normas y principios de la libertad sindical. El Comité instó además al Gobierno a que impartiera instrucciones a sus agentes civiles y militares para que las autoridades se abstuvieran de todo acto destinado a impedir el libre funcionamiento de cualquier forma de organización de la representación colectiva libremente elegida por los trabajadores para defender y promover sus intereses económicos y sociales, incluidas las organizaciones de la gente de mar y las que en ese momento funcionaban en el exilio. Por último, el Comité instó al Gobierno a que tomara medidas para garantizar la inmediata puesta en libertad del Sr. Myo Aung Thant.
65. En una comunicación de fecha 30 de agosto de 2011, el Gobierno proporciona información sobre las medidas que se estaban tomando con el fin de ultimar un marco legislativo para garantizar el respeto de la libertad sindical y de asociación y respondió a varias otras peticiones pendientes de respuesta. En su comunicación de fecha 6 de febrero de 2013, señala que se ha derogado la orden núm. 2/88 y que la Ley de Organizaciones Sindicales entró en vigor con efecto a partir del 9 de marzo de 2012. A raíz de ello se ha registrado la inscripción de 396 organizaciones sindicales básicas, cuatro organizaciones sindicales municipales, una federación sindical, 17 organizaciones básicas de empleadores, y una federación de empleadores. El Gobierno añade que la aplicación de la Ley de Organizaciones Sindicales se ha visto facilitada por la celebración de una serie de talleres de sensibilización tripartitos y bipartitos organizados por el Consejero Técnico Principal de la OIT sobre el programa de libertad sindical y de asociación. En cuanto a la orden núm. 1 de 2006, el Gobierno indica que está en proceso de ser derogada conforme a los procedimientos en vigor. El Gobierno hace referencia también a las numerosas comunicaciones que ha presentado ante el Consejo de Administración de la OIT y la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones en relación con la puesta en libertad de los activistas sindicales detenidos, incluida la del Sr. Myo Aung Thant.

66. *El Comité aprecia la información referente a la puesta en libertad del Sr. Myo Aung Thant, la derogación de la orden núm. 2/88 y la introducción de un marco legislativo que permita a los trabajadores y los empleadores constituir las organizaciones que estimen convenientes. El Comité también celebra las importantes medidas adoptadas con la asistencia del Consejero Técnico Principal de la OIT sobre el programa de libertad sindical y de asociación para facilitar la aplicación de la Ley de Organizaciones Sindicales en consonancia con el Convenio núm. 87. El Comité toma nota con interés del elevado número de organizaciones sindicales de base que han sido inscritas desde entonces pero observa, a partir de los datos facilitados por el Gobierno, que la constitución de organizaciones de nivel superior parece resultar más difícil. El hecho de contar con representantes legítimos de los trabajadores y los empleadores a nivel nacional es especialmente importante para que el Gobierno pueda llevar a cabo consultas constructivas con los trabajadores y las empresas sobre cuestiones o proyectos legislativos que afectan a los intereses de sus miembros. El Comité confía en que en un futuro muy próximo se constituyan confederaciones sindicales nacionales para que las voces de los trabajadores de Myanmar puedan ser debidamente oídas y hasta entonces propone que el Gobierno someta a revisión la Ley de Organizaciones Sindicales con la asistencia de la OIT a fin de garantizar que los requisitos para constituir organizaciones de nivel superior no dificulten en la práctica el ejercicio efectivo de los derechos consagrados por el Convenio. Observando que el Gobierno está en proceso de derogar la orden núm. 1 de 2006, y teniendo en cuenta la decisión adoptada por el Consejo de Administración en su 316.ª reunión en noviembre de 2012 de no tomar nuevas medidas en el marco de la queja presentada en virtud del artículo 26 y de pedir a la OIT, a la luz de las orientaciones proporcionadas, que siga manteniendo una estrecha cooperación con el Gobierno con miras a la aplicación del Convenio núm. 87, el Comité sugiere que el Gobierno incluya a la Federación de Sindicatos de Myanmar en sus amplias consultas sobre los temas que afectan a los intereses de los trabajadores.*

### **Caso núm. 2613 (Nicaragua)**

67. El Comité examinó este caso relativo a alegatos sobre despidos y traslados de dirigentes sindicales y sindicalistas en su reunión de junio de 2012 y en esa ocasión tomó nota de que el Gobierno informó que: 1) los procesos judiciales por despido del Sr. Alvin Alaniz González, la Sra. Jazmín del Sagrario Carballo Soto y el Sr. Rolando Delgado Miranda del Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS) se encuentran para sentencia en primera instancia; 2) en relación con los procesos judiciales de las personas trabajadoras despedidas de ENACAL Granada no se ha dictado ninguna providencia y se encuentra en el mismo estado que cuando se informó el 9 de diciembre de 2010, y 3) la acción judicial de reintegro del dirigente sindical Sr. Ricardo Francisco Arista Bolaños en contra de la DGI, en instancia ante el Juzgado Primero de Distrito del Trabajo de la Circunscripción de Managua, está para sentencia de primera instancia, espera que las autoridades judiciales dicten sentencia próximamente y pidió al Gobierno que le mantenga informado al respecto [véase 364.º informe, párrafos 67 y 68].
68. Por comunicación de 21 de noviembre de 2012, el Gobierno informa que: 1) la Sra. Jazmín del Sagrario Carballo Soto desistió de la demanda contra el INSS y continúa como trabajadora activa de la institución; 2) la autoridad judicial no hizo lugar a la demanda de reintegro iniciada por el Sr. Alvin Alaniz González y asimismo en el proceso judicial se tomó nota de que la persona en cuestión no demostró ningún interés en el proceso; 3) la autoridad judicial no hizo lugar a la demanda de reintegro del Sr. Rolando Delgado Miranda, que además es pensionado de dicha institución desde 2007; 4) el Juzgado Primero de la Circunscripción Managua no hizo lugar a la acción de reintegro y pago de salarios caídos iniciada por el Sr. Ricardo Francisco Arista Bolaños; además, el trabajador en cuestión no se ha presentado a percibir la liquidación de pago que se encuentra a su disposición; y 5) en relación con los procesos judiciales de las personas trabajadoras

despedidas de ENACAL Granada, en diciembre de 2011 el Juzgado Primero Civil de Distrito de Granada dictó sentencia y envió el expediente al Juzgado Segundo Civil del Distrito de Granada donde se encuentra radicada la consignación del pago a seis personas ex trabajadores de la empresa, que ya han sido notificados.

**69.** *El Comité toma nota de estas informaciones.*

### **Caso núm. 2864 (Pakistán)**

**70.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de mayo-junio de 2012 y en esa ocasión formuló las recomendaciones siguientes [véase 364.º informe, párrafos 772-788]:

- a) observando la reciente aprobación (el 14 de marzo de 2012) de la Ley de Relaciones Laborales (IRA) de 2012, que ha impedido la extinción de las funciones de la NIRC y de la condición jurídica de los sindicatos nacionales e interprofesionales, el Comité espera que el sindicato sea registrado sin demora con arreglo a esta nueva ley y solicita al Gobierno que le mantenga informado de la evolución de la situación, y
- b) en vista de las órdenes restrictivas emitidas por la NIRC para proteger a los dirigentes y afiliados del sindicato del banco y de que, a pesar de ello, estos empleados han permanecido sin reparación durante más de siete años, el Comité insta firmemente al Gobierno a adoptar las medidas necesarias para su readmisión inmediata a la espera de que se resuelvan las decisiones judiciales pendientes y a que le mantenga informado de los avances realizados a este respecto.

**71.** En su comunicación de fecha 11 de diciembre de 2012, por lo que atañe a la recomendación a), el Gobierno indica que, a raíz de la sentencia pronunciada por el Tribunal Superior de Islamabad (Tribunal Intermedio de Apelación, ICA 44-55/2012), la Comisión Nacional de Relaciones Laborales (NIRC) ha procedido a registrar, con fecha 18 de junio de 2012, el Sindicato de Empleados del Banco de Punjab del Pakistán, en virtud de la Ley de Relaciones Laborales (IRA) de 2012, y el sindicato ha solicitado que se inicie un procedimiento de referéndum, que ya está en trámite ante la NIRC.

**72.** *Con respecto a la recomendación a), el Comité toma nota con satisfacción de que el Sindicato de Empleados del Banco de Punjab del Pakistán fue registrado el 18 de junio de 2012 en virtud de la Ley de Relaciones Laborales (IRA) de 2012 y ha solicitado un procedimiento de referéndum ante la NIRC. El Comité espera que los trabajadores hayan podido elegir a sus representantes en plena libertad y confía en que a partir de ahora el sindicato pueda ejercer sus actividades sin injerencia alguna del empleador, de conformidad con lo dispuesto en los Convenios núms. 87 y 98, que han sido ratificados por el Pakistán.*

**73.** *El Comité lamenta observar, sin embargo, que el Gobierno no ha proporcionado información en relación con la recomendación b). Por consiguiente, el Comité vuelve a instar firmemente al Gobierno a adoptar las medidas necesarias para la readmisión inmediata de los dirigentes y afiliados del sindicato del Banco que fueron despedidos, a la espera de las decisiones judiciales pendientes, y a que le mantenga informado de los avances realizados a este respecto.*

### **Caso núm. 2751 (Panamá)**

**74.** El Comité examinó por última vez este caso en cuanto al fondo en su reunión de marzo de 2012 y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones [véase 363.º informe, párrafo 950]:

- a) el Comité espera firmemente una vez más que la futura reforma de la ley que regula la carrera administrativa reduzca el número mínimo de servidores públicos necesarios para constituir una asociación sindical;
- b) el Comité reitera una vez más la importancia de que la FENASEP sea reconocida a todos los efectos (incluida su integración en la Junta Técnica y en la Junta de Apelación y Coordinación prevista en la ley núm. 43 de 2009) de acuerdo con su representatividad y pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto, así como que tome las medidas necesarias para que la legislación reconozca el derecho de constituir federaciones y confederaciones en el sector público. Por otra parte, el Comité toma nota de que, en relación con el no reconocimiento a la FENASEP del seguro educativo de capacitación, está a la espera de que la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia resuelva una consulta sobre este aspecto;
- c) en cuanto al alegado congelamiento de 30 solicitudes de inscripción de sindicatos, teniendo en cuenta el número de solicitudes de personería jurídica rechazadas, el Comité pide al Gobierno que examine con las organizaciones querellantes los motivos de esta situación a efectos de que evalúen el funcionamiento del sistema en la práctica y la manera de resolver la cuestión del acceso a la personería jurídica de las 30 organizaciones sindicales en cuestión;
- d) el Comité toma nota de que el Gobierno informa que se está a la espera de la decisión de la Corte Suprema de Justicia sobre el despido del dirigente sindical de ASEMITRABS (cuya condición de dirigente es cuestionada por el Gobierno que señala además que en la asociación en cuestión no opera desde hace años) Sr. Víctor C. Castillo Díaz y pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- e) el Comité toma nota de las informaciones del Gobierno y en particular de que sigue en trámite la querrela judicial presentada por el Ministerio de Trabajo contra la dirigencia sindical por malos manejos de fondos (desvío ilícito de fondos públicos del seguro educativo de capacitación sindical). El Comité pide al Gobierno que le comunique la sentencia que se dicte al respecto, y
- f) por último, el Comité toma nota de la reciente respuesta del Gobierno de fecha 27 de febrero de 2012 a las informaciones transmitidas por la FENASEP el 31 de mayo de 2011, relativas al despido de dirigentes sindicales y otras cuestiones, las cuales serán examinadas en el próximo examen del caso.

**75.** Por comunicación de 24 de agosto de 2012, la Federación Nacional de Asociaciones y Organizaciones de Empleados Públicos (FENASEP) alega que: 1) la situación relacionada con la libertad sindical ha empeorado; 2) no se han revisado los casos de las personerías jurídicas negadas por el Gobierno a los nuevos sindicatos; 3) recientemente se ha restablecido la entrega del subsidio estatal para capacitación aunque no se ha desistido formalmente de la demanda que en tal sentido fue presentada por el Ministerio de Trabajo ante la Corte Suprema de Justicia en 2009; 4) no se cumple con el reintegro de los dirigentes sindicales del sector público destituidos sin causa justificada y por el contrario se ha destituido a la Sra. Jennifer Malca, secretaria de asuntos juveniles del comité ejecutivo de la FENASEP, a la Sra. Melanie Guittens, miembro del comité ejecutivo de la FENASEP, al Sr. Ismael Ruiz, secretario de educación del comité ejecutivo de la FENASEP y al Sr. Andrés Rodríguez, dirigente magisterial; 5) no existe ninguna investigación por los asesinatos de los sindicalistas en Changuinola, que fueron muertos por la policía en 2010; 6) la actitud de la administración de la Caja del Seguro Social sigue siendo la de negar la libertad sindical; 7) gracias a la gestión de la OIT se han establecido en febrero de 2012 dos mesas de diálogo tripartitas para adecuar hasta donde sea posible la legislación con los Convenios núms. 87 y 98 y otra mesa para intentar dar solución rápida a los conflictos que surjan en materia de libertad sindical (se han concretado algunos acuerdos que no se han cumplido hasta la fecha o se han cumplido a medias), y 8) se creó una subcomisión integrada por el Gobierno y la FENASEP para adecuar, en materia de libertad sindical el texto de la Ley núm. 9 de Carrera Administrativa, que está funcionando desde mayo de 2012 pero aún no produce resultados.

**76.** En su comunicación de 27 de febrero de 2012, el Gobierno informa lo siguiente en relación con los alegatos relativos a despidos antisindicales que habían sido presentados por la FENASEP en mayo de 2011: 1) el Sr. Alba no estaba amparado por el fuero sindical; 2) el Sr. Alba y el Sr. Eduardo Baltazar Lan fueron destituidos por no encontrarse a paz y salvo con la Caja de Seguro Social (incumplimiento de los requisitos como miembros de la junta directiva de la Caja); 3) el Sr. Andrés Góndola se ausentó, sin permiso, de su puesto de trabajo desde el 6 al 16 de mayo de 2011, por lo que se dictó una resolución solicitando que se le declare insubsistente por abandono del cargo. El Sr. Góndola presentó una demanda contencioso administrativa que se encuentra en trámite; 4) el Sr. Abdiel Zapateiro fue destituido por decreto de personal núm. 408, de 18 de diciembre de 2009, y el recurso de reconsideración que presentó fue rechazado, indicándose que no ostentaba la calidad de dirigente sindical; 5) el Sr. Reynaldo Núñez Castillo fue destituido del Banco Hipotecario Nacional por resolución núm. 293-2011, de 18 de febrero de 2011, producto del reordenamiento funcional y estructural que realizó la institución en todas las áreas que la componen. El Sr. Núñez Castillo interpuso recursos administrativos que fueron rechazados y puede acudir ante la autoridad judicial, y 6) la Sra. Ana Bolena Ayarza, periodista de la Oficina de Relaciones Públicas de la Policía Nacional de Colón no fue despedida injustificadamente, sino que se trataba de una funcionaria temporal; no era dirigente sindical de ninguna asociación de funcionarios públicos.

**77.** En su comunicación de 17 de octubre de 2012, el Gobierno manifiesta lo siguiente en relación con las recomendaciones que había formulado el Comité:

- recomendación *a)*: i) en el marco del diálogo social que se desarrolla en las comisiones del acuerdo tripartito de Panamá de 1.º de febrero de 2012, está operando la subcomisión de trabajo de carrera administrativa de la comisión de implementación del acuerdo tripartito, y ii) la subcomisión viene tratando todos los temas relativos a la carrera administrativa en busca de medidas legales que armonicen la legislación vigente con los Convenios núms. 87 y 98;
- recomendación *b)*: i) FENASEP es una organización reconocida en el sector público, y ii) se ha restablecido el subsidio de educación sindical a la FENASEP y a la Unión General de Trabajadores (UGT), y ya se les ha pagado el mes de julio de 2012;
- recomendación *c)*: i) todas las solicitudes de personerías jurídicas fueron contestadas mediante resolución motivada y el Departamento de Organizaciones Sindicales no tiene mora al respecto; ii) las solicitudes de registro en cuestión fueron rechazadas y no fueron corregidas por los solicitantes, y iii) la Corte Suprema de Justicia confirmó la resolución que negó las personerías;
- recomendación *d)*: Se está a la espera de la decisión de la Corte Suprema de Justicia en relación con el despido del dirigente sindical de ASEMITRABS, Sr. Víctor Castillo;
- recomendación *e)*: i) el 6 de junio de 2012 la Fiscalía Primera Anticorrupción ordenó tomar declaración indagatoria a una serie de sindicalistas; ii) en la providencia de la Fiscalía se hizo el estudio sobre el uso de los fondos para la capacitación sindical y se constató que en la lista de participantes a los cursos que dictaron algunas organizaciones sindicales se incluyen a personas difuntas y a niños recién nacidos fallecidos, así como el uso de fondos para la compra de licor, pago de telefonía y cable de televisión en residencias particulares, etc.; iii) a la fecha el caso continúa ante el Ministerio Público, que está en investigaciones para remitir su informe al órgano judicial, y iv) como resultado del diálogo tripartito entre los sectores, la Ministra presentó ante la Fiscalía un desistimiento del proceso, que no fue aceptado por el Ministerio Público.

78. Por último, en su comunicación de 2 de noviembre de 2012, el Gobierno se refiere a los nuevos alegatos de la FENASEP e informa lo siguiente: 1) se encuentran operando los diálogos tripartitos en las comisiones del acuerdo tripartito de Panamá (comisión de implementación del acuerdo tripartito de Panamá y la comisión de tratamiento rápido de quejas) al igual que la subcomisión de carrera administrativa para ver los temas de libertad sindical; 2) en el marco del proceso de diálogo, con la asistencia de la OIT, se firmaron tres acuerdos en las comisiones de diálogo tripartito y por consenso se ha elegido al Dr. Rolando Murgas Torraza como moderador; 3) la subcomisión que se encarga de adecuar la Ley de Carrera Administrativa con los Convenios núms. 87 y 98 se ha estado reuniendo desde mayo de 2012 y a la fecha elaboró un informe de avance, en el cual se estableció un temario a tratar, para llegar a consensos en cuanto a la modificación de la ley; 4) en los casos de denegación de registro de solicitudes de personerías jurídicas por nuevos sindicatos, las mismas fueron denegadas por no haber cumplido con los requisitos establecidos en el Código Laboral. Los solicitantes no han presentado las correcciones debidas; 5) la destitución de la Sra. Melanie Yvette Guittens de Salazar se debió a la facultad de libre nombramiento y remoción discrecional de la autoridad administrativa. No era funcionaria de carrera administrativa, no era miembro del comité ejecutivo de la FENASEP ni de la Asociación de Empleados de la Administración de la Zona Libre de Colón, ni gozaba de un fuero que impidiera la actuación adoptada; 6) el Sr. Andrés Rodríguez Olmos, secretario general de la Asociación de Profesores de la República de Panamá no ha sido destituido de su cargo. Esto obedece a que la sanción de destitución que le fue impuesta (luego de una investigación disciplinaria dentro de la cual se respetó el debido proceso legal) se encuentra formalmente suspendida como consecuencia del recurso de apelación que el sancionado interpuso y que se encuentra pendiente de resolución; 7) el caso del Sr. Ismael Ruiz se encuentra ante la comisión de tratamiento rápido de quejas en materia de libertad sindical y negociación colectiva, para ser analizado de manera tripartita; 8) en cuanto al caso de la Sra. Jennifer Malca, se han solicitado informaciones al Instituto Panameño de Deportes; 9) en cuanto a los hechos de violencia en la ciudad de Changuinola, los sindicatos SITRAIBANA, SITRAPBI, Comité Ocho de Julio, SITRAEMBA, SUNTRACS y el Gobierno Nacional firmaron el 29 de agosto de 2010 un finiquito dando por concluido la negociaciones y comprometiéndose a no efectuar reclamación alguna por los hechos ocurridos el 8 de julio de 2010. Asimismo, se pactó un apoyo económico mensual hasta su jubilación, por razones humanitarias, para 82 personas que resultaron afectadas durante los hechos, y 10) en cuanto a la aseveración de que en la Caja del Seguro Social se sigue negando la libertad sindical, se informa que esa institución respeta la libertad sindical, se mantienen mesas de diálogo con las más de 38 organizaciones gremiales existentes en la Caja y en mayo de 2012 se han firmado acuerdos para poner fin a una huelga.
79. *El Comité toma nota de todas estas informaciones. El Comité expresa la firme esperanza de que las comisiones y subcomisiones que se constituyeron a partir de la firma del acuerdo tripartito firmado en febrero de 2012 produzcan resultados tangibles en un futuro muy próximo y pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto. Asimismo, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre: 1) el resultado de los procesos judiciales relativos a los despidos de los sindicalistas, Sres. Andrés Góndola, Víctor Castillo y Andrés Rodríguez Olmos; 2) el resultado del tratamiento del caso en la comisión de quejas sobre libertad sindical relativo al despido del sindicalista, Sr. Ismael Ruiz; 3) la situación laboral de la sindicalista Sra. Jennifer Malca, y 4) el resultado de la investigación que realiza la Fiscalía Primera Anticorrupción sobre el uso de los fondos para la capacitación sindical.*
80. *De manera más general, el Comité viene observando en distintos casos relativos a Panamá que el régimen jurídico de los derechos sindicales de los servidores públicos es objeto de restricciones importantes. Por ejemplo, en un caso examinado en su reunión de marzo de 2013 [véase 367.º informe, caso núm. 2677, párrafos 70 a 73] se señala la*

*necesidad de disposiciones que les protejan contra los actos de discriminación antisindical y de injerencia y que reconozca claramente el derecho de negociación colectiva de los servidores públicos que no trabajan en la administración del Estado. El Comité observa que el presente caso muestra también que la constitución de sindicales en el sector público encuentra obstáculos en la práctica. El Comité pide al Gobierno que estos asuntos se sometan al diálogo tripartito y que le mantenga informado al respecto.*

### **Caso núm. 2868 (Panamá)**

**81.** El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 951 a 1010] y en esa ocasión formuló las siguientes recomendaciones:

- a) el Comité expresa su profunda preocupación observando cierto número de razones esgrimidas por el Gobierno para el rechazo de la inscripción o de la personería jurídica de las seis organizaciones sindicales en formación mencionadas en la queja. El Comité considera que diferentes requisitos legales o interpretaciones de ellos en la práctica en este caso parecen haber atentado contra el artículo 2 del Convenio núm. 87 a tenor del cual los trabajadores sin ninguna distinción y sin autorización previa tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes;
- b) el Comité, por una parte, urge al Gobierno a que tome medidas con miras a la modificación de la legislación para ponerla en conformidad con el Convenio núm. 87 y, como hace ya con relación al caso núm. 2751, el Comité pide al Gobierno que examine de manera proactiva y constructiva con las organizaciones querellantes y con la autoridad administrativa los motivos de esta situación a efectos de que evalúen el funcionamiento del sistema en la práctica y la manera de resolver la cuestión de la inscripción o del acceso a la personería jurídica de las organizaciones sindicales cuyo registro ha sido rechazado. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- c) asimismo, el Comité cree entender que algunos de los casos de negativa de personería jurídica han sido sometidos a la autoridad judicial y pide al Gobierno que le comunique las sentencias que se dicten;
- d) por último, en cuanto a los alegatos según los cuales fueron despedidos los trabajadores que firmaron la intención de constituir el Sindicato de Trabajadores de la Empresa «Gaming Properties of Panamá Inc.» y los que firmaron la intención de constituir un sindicato de trabajadores en la empresa «Panama Gaming & Services of Panamá» y/o «Cirsá Panamá S.A.», el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado observaciones detalladas sobre estos graves alegatos y al tiempo que recuerda que en virtud del artículo 1 del Convenio núm. 98 se prohíbe expresamente «despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier forma a causa de su afiliación sindical», el Comité insta al Gobierno a que, si se verifican los alegatos, tome medidas para el reintegro inmediato de los trabajadores de ambos sindicatos en formación con el pago de todos los salarios y prestaciones dejados de percibir, así como a que le mantenga informado al respecto.

**82.** Por comunicación de 26 de enero de 2013, el Gobierno informa que:

- en relación con la recomendación a), la cuestión del rechazo de la inscripción de las personerías jurídicas de las organizaciones sindicales en formación mencionadas en la queja forma parte de la lista de temas que serán tratados en la Comisión de Tratamiento Rápido de Quejas, constituida en virtud del Acuerdo Tripartito de Panamá y será evaluada en una diálogo tripartito bajo la moderación del Dr. Rolando Murgas. *El Comité toma nota de estas informaciones y confía en que esta cuestión será resuelta en un futuro muy próximo;*

- en cuanto a la recomendación b), relacionada con la necesidad de modificar la legislación (relativa a la inscripción de las personerías jurídicas) para ponerla en conformidad con el Convenio núm. 87, se está estableciendo en la Comisión encargada de analizar los temas de armonización de la legislación nacional constituida en virtud del Acuerdo Tripartito de Panamá, el listado de temas a tratar en base a las recomendaciones de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones y se informará al respecto en cuanto se logren los consensos necesarios. *El Comité toma nota de estas informaciones y confía en que las modificaciones a la legislación necesarias se adoptarán en un futuro próximo;*
- en lo que respecta a la recomendación c), un solo caso de negativa de personería jurídica (el caso del Sindicato Industrial de Trabajadores de Transporte por Vías Acuáticas y Afines de Panamá) fue sometido a la autoridad judicial y la Corte Suprema de Justicia ordenó admitir una nueva lista de afiliados a la organización sindical, pero no ordenó que se le otorgue la personería jurídica. Igualmente, el Gobierno informa que este caso se analizará en la Comisión de Tratamiento Rápido de Quejas. *El Comité toma nota de estas informaciones y espera firmemente que, una vez cumplidos los requisitos legales, se otorgará la personería jurídica a la organización sindical en cuestión;*
- en cuanto a la recomendación d), los trabajadores de la empresa «Panama Gaming & Services of Panamá» y/o «Cirsá Panamá S.A.» a los que hacen referencia las organizaciones querellantes firmaron un mutuo acuerdo con la empresa para terminar su relación de trabajo y no fueron despedidos. En cuanto a la empresa «Gaming Properties of Panamá Inc.», los miembros fundadores de la organización sindical que solicitaron la personería jurídica renunciaron a la empresa y la personería jurídica no fue otorgada por carecer del número mínimo de trabajadores (40) para poder constituir un sindicato de empresa. *El Comité toma nota de estas informaciones. El Comité estima, al igual que la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones en su observación de 2012 sobre la aplicación por parte de Panamá del Convenio núm. 87, que el número mínimo de 40 trabajadores requeridos para constituir un sindicato en el Código del Trabajo debería reducirse para no obstaculizar la creación de sindicatos de empresa. La Comisión confía en que esta cuestión será abordada en el marco de la Comisión encargada de analizar los temas de armonización de la legislación nacional constituida en virtud del Acuerdo Tripartito de Panamá, y que se tomarán las medidas necesarias para modificar las disposiciones legislativas correspondientes.*

### **Caso núm. 2400 (Perú)**

- 83.** En el anterior examen del caso en su reunión de noviembre de 2012 [véase 367.º informe, párrafo 119], el Comité pidió al Gobierno que le comunicara del resultado del recurso de apelación relativo al despido del sindicalista de la empresa CrediScotia Financiera S.A., Sr. William Albuquerque Zevallos (la sentencia en primera instancia de 31 de enero de 2012 había sido adversa a este sindicalista, apreciando la comisión de falta grave no relacionada con su condición de dirigente sindical) [véase 362.º informe, párrafos 111 y 112].
- 84.** En su comunicación de fecha 16 de enero de 2013, el Gobierno informa que la autoridad judicial de apelación confirmó la sentencia de primera instancia y las faltas profesionales del interesado. El Gobierno añade que el Sr. William Albuquerque Zevallos ha interpuesto recurso de casación.
- 85.** *El Comité toma nota de esta información y pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado del recurso de casación presentado por este dirigente sindical.*

### **Caso núm. 2527 (Perú)**

- 86.** En su último examen del caso en noviembre de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones pendientes [véase 365.º informe, párrafos 123 y 124].
- el Comité espera que el recurso de apelación interpuesto por el Sr. Arenaza Lander ante la Séptima Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima en relación con su despido será resuelto en breve plazo;
  - el Comité confía en que la denuncia penal por actos de violencia presentada por el dirigente sindical, Sr. Elías García, a raíz de actos de violencia que habría sufrido será tratada con celeridad.
- 87.** En su comunicación de fecha 15 de enero de 2013 el Gobierno informa que la Fiscalía provincial del distrito judicial Cañete archivó definitivamente la denuncia penal relativa al Sr. Elías García.
- 88.** *El Comité toma nota de la información.*
- 89.** El Gobierno informa, por otra parte, en cuanto al Sr. Arenaza Lander que la Séptima Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima confirmó en apelación la sentencia en primera instancia. Asimismo, el 27 de marzo de 2012, el Tribunal Constitucional declaró improcedente el recurso de agravio constitucional interpuesto por el interesado.
- 90.** *El Comité toma nota de estas informaciones.*

### **Caso núm. 2533 (Perú)**

- 91.** En su reunión de noviembre de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 365.º informe, párrafos 126 a 129]:
- El Comité pidió al Gobierno que le mantenga informado sobre el proceso por despido nulo iniciado por el dirigente sindical Sr. Wilmert Medina, trabajador de la empresa San Fermín S.A.
  - En lo que respecta al alegado despido por la empresa C.F.G. Investment S.A.C. de miembros de la junta directiva o sindicalistas, el Comité tomó nota de que el Gobierno informa sobre el avance de los procesos judiciales iniciados por trabajadores despedidos contra C.F.G Investment (Sres. Abel Antonio Rojas, Rodolfo Toyco, Primitivo Ramos, Marco Antonio Malta y Juan Germán Cáceres), y cinco casos en recurso de apelación (Ángel Maglorio, Alfredo Flores, Segundino Flores, Alex Javier Rojas y Roberto Juan Gargate). El Comité tomó nota de las informaciones del Gobierno y le pidió que le comunique informaciones sobre el resultado de estos procesos en curso relativos a los mencionados sindicalistas de C.F.G Investment S.A.C.
  - Por último, el Comité urgió una vez más al Gobierno a que verifique si la empresa Textiles San Sebastián S.A.C. existe todavía, y en caso afirmativo a que tome sin demora las medidas necesarias para que la empresa reintegre a los dirigentes y trabajadores despedidos con el pago de los salarios caídos, reconozca al sindicato, repare las medidas antisindicales adoptadas contra el mismo, se abstenga de adoptar nuevas medidas de esta índole en el futuro y fomente la negociación colectiva entre las partes; si el reintegro fuera imposible por razones objetivas e imperiosas, el Comité urgió al Gobierno a que se asegure que los trabajadores afectados reciban una compensación adecuada que constituya una sanción suficientemente disuasoria contra despidos antisindicales.
- 92.** En su comunicación de fecha 16 de enero de 2013, el Gobierno informa en relación con el proceso por despido nulo iniciado por el dirigente sindical Sr. Wilmert Medina, trabajador

de la empresa San Fermín S.A., fue objeto de sentencia de la Corte Suprema de Justicia, disponiendo su reintegro.

93. En lo que respecta al alegado despido por la empresa C.F.G. Investment S.A.C. de miembros de la junta directiva o sindicalistas, el Gobierno informa con detalle sobre el avance de los procesos judiciales iniciados por trabajadores despedidos contra C.F.G. Investment (Sres. Abel Antonio Rojas (que no obtuvo sentencia favorable a su reintegro), Rodolfo Toyco, Primitivo Ramos, Marco Antonio Malta y Juan Germán Cáceres), y cinco casos en recurso de apelación (Sres. Ángel Maglorio, Alfredo Flores, Segundino Flores, Alex Javier Rojas y Roberto Juan Gargate).
94. En cuanto a la empresa Textiles San Sebastián S.A.C., el Gobierno declara que tras diversas averiguaciones y gestiones no se ha podido ubicar a la empresa. *El Comité concluye que no parece que la empresa vaya a continuar su actividad productiva ni que el reintegro de trabajadores sea posible. El Comité pide al Gobierno que continúe realizando averiguaciones y que se asegure que los dirigentes sindicales y trabajadores despedidos reciban las indemnizaciones legales y compensaciones que constituyan una sanción suficientemente disuasoria contra despidos antisindicales.*
95. *El Comité toma nota con satisfacción de la sentencia de la Corte Suprema de Justicia disponiendo el reintegro del dirigente sindical Sr. Wilmert Medina Campos. El Comité toma nota de que el Gobierno informa de la evolución de los procesos relativos al despido de los sindicalistas de C.F.G. Investment, los cuales no han concluido todavía (salvo el relativo al Sr. Abel Antonio Rojas que fue objeto de una sentencia adversa a este sindicalista) y le pide que le mantenga informado al respecto.*

### **Caso núm. 2638 (Perú)**

96. En su anterior examen del caso en noviembre de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 365.º informe, párrafo 139]:

El Comité toma nota de las informaciones recibidas y, en particular de la reposición de 12 trabajadores. El Comité pide al Gobierno que le comunique el resultado de los recursos de apelación o casación en curso relativos al despido de los 13 trabajadores de la Municipalidad de Surquillo.

97. En su comunicación de fecha 10 de enero de 2013, el Gobierno informa del reintegro de cinco sindicalistas y bajo la modalidad de contratos administrativos de cuatro más; ciertos casos no han sido objeto de procesos judiciales.
98. *El Comité toma nota de estas informaciones.*

### **Caso núm. 2639 (Perú)**

99. En su anterior examen del caso, en marzo de 2013, el Comité pidió al Gobierno que informara sobre el alegato relativo al pago de la remuneración básica prevista en los convenios colectivos por la Sociedad Eléctrica del Sur Oeste (SEAL) y por Electropuno S.A.
100. En sus comunicaciones de fechas 5 y 10 de abril de 2012, el Gobierno informa que la Inspección del Trabajo ha constatado el pago a los afiliados a la federación querellante de los incrementos remunerativos y el cumplimiento de las obligaciones sociolaborales en tales empresas.

**101.** *El Comité toma debida nota de estas informaciones.*

**Caso núm. 2664 (Perú)**

**102.** En su anterior examen del caso en noviembre de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 365.º informe, párrafo 148]:

Por último, el Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno sobre los alegatos de asesinato del afiliado sindical Sr. Manuel Yupanqui Ramos y confía en que nuevas investigaciones permitan aclarar los hechos. El Comité llama una vez más la atención del Consejo de Administración sobre el carácter grave y urgente de este aspecto del caso y pide al Gobierno que envíe informaciones sobre las investigaciones relativas al alegado asesinato del afiliado sindical Sr. Jorge Huanaco.

**103.** En su comunicación de fecha 15 de enero de 2013, el Gobierno declara que ya había enviado informaciones detalladas sobre estos asesinatos y sobre los actos investigatorios y diligencias realizados en relación con la muerte de estos afiliados por herida de bala, el 12 de julio de 2008, así como en relación con los cinco heridos y tres policías heridos tras un enfrentamiento de unos 300 huelguistas mineros que bloqueaban una carretera que habían atacado a 19 policías que acababan de prestar servicio en otra localidad y se dirigían a la ciudad de Trujillo.

**104.** El Gobierno añade que no obstante el plazo transcurrido y las diligencias actuadas, no se ha identificado a los presuntos autores y partícipes de los hechos contra los Srs. Manuel Jesús Yupanqui Ramos y Jorge Luis Huanaco Tutuca ni contra los efectivos de la Policía Nacional y la empresa Minera Marsa; esto dio origen a que el Ministerio Público disponga la improcedencia a formalizar y continuar con la investigación preparatoria. Tal decisión no fue cuestionada por ninguna parte interesada en el esclarecimiento de los hechos, las cuales no han presentado ningún recurso.

**105.** *El Comité toma nota de estas informaciones del Gobierno e invita a la organización querellante a que presente sus comentarios. El Comité subraya que este caso había sido considerado anteriormente como extremadamente grave y urgente y destaca la necesidad de que se envíe una respuesta lo antes posible.*

**Caso núm. 2697 (Perú)**

**106.** El Comité examinó el presente caso en su reunión de noviembre de 2012 y en esta ocasión, pidió al Gobierno que le mantenga informado del resultado del recurso de casación presentado por la Zona Registral de Lima contra la sentencia judicial ordenando la reposición en su puesto de trabajo de las sindicalistas Sras. Ana Elizabeth Mújica Valencia, María Yolanda Zaplana Briceño, Mirian Reyes Candela, Nelly Cecilia Marimón Lino Montes, Rosemary Alexandra Almeйда Bedoya y Rocío del Carmen Rojas Castellares [véase 365.º informe, párrafos 149 a 151].

**107.** En sus comunicaciones de fechas 11 de enero y 10 de abril de 2013, el Gobierno informa que la Sala de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema de Justicia resolvió el recurso de casación declarándolo improcedente, de manera que se confirma la sentencia anterior de reposición y pago de salarios, sentencia que ha sido aplicada ya por el empleador.

**108.** *El Comité toma nota con satisfacción de esta información.*

**Caso núm. 2771 (Perú)**

- 109.** El Comité examinó el presente caso en su reunión de noviembre de 2012 y en esta ocasión, formuló la recomendación siguiente [véase 365.º informe, párrafo 163]:

El Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones detalladas sobre la comunicación de la CGTP de 1.º de marzo de 2012 (en dicha comunicación la CGTP declaró que en mayo de 2010 dos dirigentes fueron detenidos además durante cerca de tres meses por presunto delito de entorpecimiento al funcionamiento de servicios públicos).

- 110.** En su comunicación de fecha 18 de enero de 2013, el Gobierno declara que la autoridad judicial emitió sentencia absolutoria a ambos dirigentes.
- 111.** *El Comité toma nota de estas informaciones.*

**Caso núm. 2866 (Perú)**

- 112.** En su reunión de junio de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 364.º informe, párrafo 875]:

- a) el Comité pide al Gobierno que en sintonía con su ofrecimiento al sindicato, realice gestiones ante el Ministerio de Economía y Finanzas para el examen de la aprobación de un incremento remunerativo en favor de los inspectores y que le mantenga informado al respecto;
- b) el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre la afirmación del sindicato de que varios dirigentes tenían licencia sindical en el período de la comisión de servicios ordenada por el Ministerio y que tuvieron que asumir, y
- c) el Comité pide una vez más al Gobierno que tome medidas para que se modifique la legislación a efectos de que la declaración de ilegalidad de la huelga no corresponda a la autoridad administrativa sino a un órgano independiente de las partes y que cuente con su confianza.

- 113.** En sus comunicaciones de fechas 24 de agosto de 2012, 15 de enero y 30 de abril de 2013, el Gobierno declara en cuanto a la recomendación *a*), que en el marco de un procedimiento arbitral derivado de la negociación colectiva, el 23 de marzo de 2012, el Tribunal Arbitral designado emitió el laudo que falla sobre la controversia suscitada entre el Sindicato de Inspectores del MTPE y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, a través del cual se les otorga los siguientes beneficios: *a*) bono por función inspectiva: la suma ascendente a nueve remuneraciones mínimas vitales, lo cual hace una suma de 6 075 nuevos soles a cada uno de los trabajadores, a otorgarse en diciembre de cada año, por realizar su función; *b*) bono por cierre de pliego: 10 000 nuevos soles por única vez en virtud al fin de la negociación colectiva (el MTPE necesita para pagar aproximadamente 2 350 000 nuevos soles); *c*) asignación de movilidad: 15 nuevos soles diarios a cada uno de los inspectores para que vayan de su casa al trabajo (considerando a diciembre de 2012 se requieren aproximadamente 3 000 000 nuevos soles); *d*) asignación de alimentación: 12 nuevos soles diarios a cada uno de los inspectores para sus almuerzos (considerando a diciembre de 2012, el MTPE requiere presupuestar aproximadamente 2 500 000 nuevos soles); *e*) compensación vacacional: 1 000 nuevos soles en la oportunidad en que salgan de vacaciones (considerando pago a pago vacacional de dos períodos, el MTPE requiere presupuestar aproximadamente 650 000 nuevos soles).

- 114.** El Gobierno añade que a la fecha, habiéndose realizado las gestiones necesarias por parte de la Oficina de Planificación y Presupuesto, mediante memorando múltiple núm. 089-2012-MTPE/4/9 (de 25 de julio de 2012), comunica la habilitación presupuestal necesaria para el pago del abono por cierre de pliego otorgado en el laudo arbitral

mencionado; habiéndose realizado el abono respectivo en julio de 2012 al personal inspectivo sindicalizado. Respecto a los demás beneficios otorgados por el laudo, las dependencias correspondientes del ministerio se encuentran realizando las gestiones correspondientes. El Gobierno informa que hubo una impugnación parcial del laudo arbitral por incumplimiento de la legislación presupuestaria y que la autoridad judicial suspendió provisionalmente las cláusulas impugnadas y resolverá posteriormente.

**115.** *El Comité toma nota de estas informaciones y pide al Gobierno que le mantenga informado de la decisión de la autoridad judicial.*

**116.** En cuanto a la recomendación *b)*, el Gobierno declara que han habido casos como por ejemplo en los días 22 al 25 de marzo de 2011, en los que las licencias sindicales se han planteado con un día de anticipación, y no como establece la práctica administrativa con 48 horas a efectos de poder programar adecuadamente las actividades y visitas de la Inspección que implican la reserva de pasajes, pago de viáticos, diversas coordinaciones, etc., al igual que pasa con respecto a los demás trabajadores; actualmente las organizaciones sindicales siguen estos criterios.

**117.** *El Comité toma nota de estas informaciones.*

**118.** En cuanto a la recomendación *c)*, el Gobierno declara que la solicitud del Comité sobre la reforma de la legislación sobre declaración de ilegalidad de la huelga se encuentra contemplada en el proyecto de ley general del trabajo. Por otra parte, el proyecto de modificación del Reglamento de la Ley de Relaciones Colectivas de Trabajo busca precisar que en el caso de los trabajadores sujetos al régimen laboral público la declaración de ilegalidad la realiza el titular del sector correspondiente; esta declaración debe realizarse sobre la base del control de procedencia llevado a cabo por la Autoridad Administrativa de Trabajo. *El Comité señala al Gobierno, en sintonía con sus anteriores recomendaciones, que este último proyecto de ley debería otorgar la decisión sobre la legalidad o ilegalidad de la huelga a un órgano independiente de las partes, por ejemplo, la autoridad judicial, y no a órganos administrativos como el que contempla el proyecto mencionado, aunque se trate de un órgano como la Autoridad Administrativa de Trabajo.*

**119.** *Por último, el Comité toma nota de la comunicación de la Central Autónoma de Trabajadores del Perú de fecha 25 de junio de 2012, relativa a sanciones contra tres sindicalistas y observa que en su comunicación de fecha 30 de abril de 2013 el Gobierno informa que fueron dejadas sin efecto.*

### **Caso núm. 2291 (Polonia)**

**120.** El Comité examinó por última vez este caso, relativo a numerosos actos de intimidación y discriminación antisindicales, incluidos despidos, la duración excesiva de los procedimientos y el incumplimiento de decisiones judiciales, en su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 202 a 205]. En aquella ocasión, el Comité reiteró su petición al Gobierno y a la organización querellante para que indicaran si el Sr. Jedrejek había sido reintegrado en sus funciones y, de no ser así, instó una vez más al Gobierno a que tomara las medidas necesarias para garantizar su plena reintegración conforme a la decisión del Tribunal. El Comité también esperaba firmemente que el proceso en el caso contra 19 directores superiores de la empresa SIPMA SA, pendiente ante el Tribunal de Apelaciones, concluyera sin más demoras injustificadas y volvió a solicitar al Gobierno que lo mantuviera informado de los progresos realizados y le remitiera una copia de la sentencia en cuanto se dictara.

**121.** En su comunicación de fecha 4 de septiembre de 2012, relativa a la cuestión de la reintegración del Sr. Jedrejek, el Gobierno señala que se le reintegró de conformidad con la

sentencia del Tribunal de Distrito de Lublin. En lo que respecta al proceso contra 19 directores superiores de la empresa SIPMA SA, el Gobierno indica que se anuló el juicio contra dos de los acusados y se ordenó su repetición ante el Tribunal de Distrito de Lublin; las fechas elegidas para las nuevas vistas eran el 4 y el 20 de septiembre de 2012.

- 122.** *El Comité toma nota de la información facilitada por el Gobierno. Con respecto al tema de la reintegración del Sr. Jedrejek en sus funciones, el Comité observa con satisfacción que la empresa ha informado al Gobierno de que se le reintegró de conformidad con la sentencia dictada por el Tribunal de Distrito de Lublin.*
- 123.** *En lo que respecta al caso presentado contra 19 directores superiores de la empresa SIPMA SA acusados el 14 de octubre de 2003 de la comisión de delitos tipificados en la Ley de 23 de mayo de 1991 sobre Solución de Conflictos Colectivos, el Código Penal y la Ley de 23 de mayo de 1991 sobre los Sindicatos, el Comité toma nota de la indicación del Gobierno de que se anuló el juicio contra dos de los acusados y se ordenó su repetición ante el Tribunal de Distrito de Lublin, y que las fechas de las nuevas vistas eran el 4 y el 20 de septiembre de 2012. No se facilitó información sobre los otros 16 acusados. El Comité recuerda, sobre la base del examen anterior del presente caso, que el Tribunal de Distrito de Lublin declaró culpables a 18 de los 19 directores superiores el 29 de diciembre de 2010 y que estos recurrieron dicha sentencia ante el Tribunal de Apelación. El Comité solicita al Gobierno que: i) le mantenga informado de los progresos realizados en relación con el nuevo juicio de dos de los acusados, que debe celebrarse ante el Tribunal de Distrito de Lublin; y ii) le indique en qué situación se encuentra el recurso presentado ante el Tribunal de Apelación relativo a los otros 16 acusados. El Comité reitera una vez más que este caso ante la justicia penal está pendiente desde 2003 y subraya que la demora en la aplicación de la justicia equivale a la denegación de esta última [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 105]. El Gobierno reitera que espera firmemente que los procesos judiciales abiertos ante el Tribunal de Apelación y el Tribunal de Distrito de Lublin concluyan sin demora indebida y solicita al Gobierno que le mantenga informado de los progresos realizados y le remita una copia de la sentencia en cuanto haya sido dictada.*

### **Caso núm. 2758 (Federación de Rusia)**

- 124.** En su reunión de noviembre de 2012 el Comité examinó por última vez este caso, en el que se alegan numerosas violaciones de los derechos sindicales, incluidos ataques físicos a dirigentes sindicales, violaciones de la libertad de opinión y de expresión, injerencia del Gobierno en los asuntos sindicales, negativa de las autoridades estatales a registrar sindicatos, actos de discriminación antisindical y falta de mecanismos eficaces para garantizar la protección contra dichos actos, negativa a proporcionar oficinas a los representantes de los trabajadores, violación del derecho a negociar colectivamente y negativa por parte del Estado a investigar dichas violaciones [véase 365.º informe, párrafos 1301 a 1401]. En esa ocasión, el Comité formuló las siguientes recomendaciones:
- a) el Comité confía en que la propuesta conjunta KTR-FNPR se debatirá en el seno de la KTR sin demora, con miras a resolver las cuestiones planteadas en este caso. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
  - b) observando que los aspectos legislativos de este caso están siendo tratados igualmente por otros órganos del sistema de control de la OIT y teniendo en cuenta su mandato específico, el Comité pide al Gobierno que tome medidas para poner la legislación en conformidad con los principios de la libertad sindical y de la negociación colectiva y que le mantenga informado al respecto;
  - c) el Comité urge al Gobierno a que adopte sin demora las medidas necesarias para suprimir los folletos del sindicato de la lista de documentos extremistas y para impedir

que tales actos se repitan. El Comité solicita al Gobierno que le mantenga informado al respecto, y

- d) el Comité pide al Gobierno que indique si el alegato de persecución antisindical ha sido debidamente investigado por las autoridades pertinentes y que proporcione detalles de dicha investigación, así como toda información relevante, inclusive los fallos del presente caso. Si el alegato de persecución antisindical no ha sido examinado, el Comité pide al Gobierno que lleve a cabo, sin demora, una investigación independiente del mismo, y que, si dicha investigación revela que tras el arresto del Sr. Urusov existen motivos antisindicales, adopte las medidas necesarias para su puesta en libertad inmediata.

**125.** En una comunicación de fecha 7 de marzo de 2013, el Gobierno informa que las propuestas presentadas para mejorar la legislación y sus procedimientos de aplicación, tal como recomendara el Comité, serán consideradas con carácter prioritario por la Comisión Tripartita de Rusia (RTK) en abril de 2013.

**126.** En cuanto a la declaración de que los folletos del sindicato distribuidos en la empresa «Tsentrosvarmash» en Tver eran material extremista, el Gobierno indica que el procedimiento de inclusión en la lista de literatura extremista figura en la Ley de Prevención de las Actividades Extremistas (núm. 114-FZ de 25 de julio de 2002), en la que se prevé que la declaración de material informativo como extremista la realiza un tribunal federal; posteriormente, el Ministerio de Justicia incluye dicho material informativo en la lista de literatura extremista. El Gobierno indica además que, a pesar de que de acuerdo con la ley se puede presentar un recurso contra la decisión de incluir material informativo en la lista federal de literatura extremista, en este caso, no existía la posibilidad presentar ningún recurso contra la decisión del tribunal local, ya que no estaba demostrado que los folletos en cuestión pertenecieran a ninguna organización sindical. En este sentido, y a fin de evitar que en el futuro se produzca este tipo de situaciones, el Ministerio de Trabajo y Protección Social ha presentado una propuesta al Ministerio de Justicia con objeto de que se reexaminen los procedimientos existentes.

**127.** Por último, el Gobierno informa que el 6 de marzo de 2013 se celebró una segunda vista del caso del Sr. Urusov y que el Tribunal del Distrito de Khangalassky de la República de Sakha (Yakutia) ordenó poner en libertad al líder sindical pero lo sentenció a nueve meses y 11 días de trabajo educativo. La Confederación del Trabajo de Rusia (KTR) garantizó un puesto de trabajo para el Sr. Urusov una vez fuese liberado.

**128.** *El Comité toma nota de la respuesta del Gobierno. Saluda, en particular, que el Sr. Urusov fue liberado en marzo de 2013.*

**129.** *Tomando nota de la indicación del Gobierno de que la RTK tenía previsto discutir propuestas para mejorar la legislación y su procedimiento de aplicación con carácter prioritario, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de estas discusiones. El Comité lamenta que el Gobierno no haya facilitado información alguna respecto de si las «Propuestas para la resolución de las cuestiones planteadas en la queja» han sido examinadas por la RTK. Recordando que el Gobierno y los agentes sociales estuvieron de acuerdo en octubre de 2011 en examinar estas propuestas en el marco de un organismo tripartito, el Comité pide nuevamente al Gobierno que le mantenga informado de la evolución de la situación.*

**130.** *Respecto de la cuestión de la inclusión de los folletos del sindicato en la lista de materiales extremistas, tras la decisión de un tribunal local, el Comité toma nota de la información suministrada por el Gobierno, y, en particular, de que el Ministerio de Trabajo y Protección Social ha sometido una propuesta al Ministerio de Justicia para que reconsidere el procedimiento de recurso en estos casos. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto. Además, en relación con el examen anterior de este caso, el Comité*

*entiende que folletos del sindicato con consignas como «Que los que han causado la crisis paguen por ello», «Luchemos contra el empleo precario», y «Queremos la paga que nos corresponde por trabajar en el turno de noche» siguen figurando en la lista de material extremista. El Comité considera que incluir folletos como estos o similares en la lista de documentos extremistas obstaculiza considerablemente el derecho de los sindicatos a expresar sus opiniones, supone una restricción inaceptable de la actividad sindical y, como tal, constituye una violación grave de la libertad sindical. El Comité recuerda a este respecto que el derecho a expresar opiniones, inclusive las que critican la política económica y social del Gobierno, es uno de los elementos esenciales de los derechos de las organizaciones profesionales. Por lo tanto, insta al Gobierno, una vez más, a que adopte sin demora las medidas necesarias para retirar los folletos en cuestión de la lista de documentos extremistas y para impedir que tales actos se repitan. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto.*

### **Caso núm. 2760 (Tailandia)**

**131.** En su reunión de marzo de 2012 [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 221 a 234], el Comité examinó por última vez este caso que se refiere a los siguientes alegatos de violación de los principios de la libertad sindical y de los derechos sindicales: i) el despido individual de una dirigente del Sindicato de Triumph International de Tailandia, el cual constituyó una violación del principio fundamental de la libertad de expresión, tras un procedimiento judicial que supuso a su vez una violación de los derechos de la defensa; ii) el despido colectivo de 1 959 trabajadores, entre ellos 13 miembros de la junta directiva del sindicato, en el marco de un proceso de reestructuración, el cual constituyó presuntamente una violación de un convenio colectivo vigente; iii) la utilización de dispositivos emisores de ruidos peligrosos por las fuerzas policiales para dispersar a los huelguistas que se habían concentrado tras declararse el despido colectivo; iv) la detención de tres dirigentes sindicales en el marco de una huelga, bajo cargos penales no fundamentados, y v) la injerencia de las autoridades en las elecciones sindicales. En esa ocasión, el Comité urgió nuevamente al Gobierno a que tomara todas las medidas necesarias para lograr la reincorporación inmediata de la Sra. Kotchadej con el pago retroactivo de la integralidad de sus salarios. En caso de que su reincorporación no pudiera efectuarse por motivos objetivos e imperiosos, el Comité pidió al Gobierno que garantizara que la Sra. Kotchadej percibiera una indemnización adecuada que constituyera una sanción suficientemente disuasiva contra los despidos antisindicales. El Comité esperaba que la organización querellante pudiera proporcionar en un futuro cercano información detallada sobre la fecha y las circunstancias de los ataques de que fue objeto la Sra. Kotchadej a fin de que el Gobierno pudiera adoptar las medidas apropiadas para investigar estos alegatos y comunicar información sobre los resultados. Asimismo, el Comité esperaba que la organización querellante pudiera proporcionar copia de las disposiciones o del convenio colectivo pertinentes, en particular del artículo 6, en el que al parecer se establecía que, en caso de reestructuración, la decisión relativa a un despido debía ser fruto de un acuerdo colectivo. En cuanto al despido de 1 959 trabajadores, el Comité urgió al Gobierno a que averiguara si se habían aplicado criterios antisindicales al identificar a los trabajadores a los que se iba a despedir. Habida cuenta de que el caso de los miembros de la junta directiva del sindicato despedidos aún seguía pendiente ante el Tribunal Supremo, el Comité pidió nuevamente al Gobierno que enviara una copia de la decisión del Tribunal Supremo en cuanto éste se pronunciara, así como copia de toda otra decisión judicial pertinente. El Comité confiaba en que el Tribunal Supremo tomaría en consideración el principio según el cual ninguna persona debe ser objeto de discriminación en el empleo a causa de su actividad o de su afiliación sindical legítimas, ya sean presentes o pasadas [véase *Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical*, quinta edición, 2006, párrafo 770]. En lo referente a la dispersión de la manifestación que tuvo lugar el 27 de agosto de 2009, el Comité: i) urgió una vez más al Gobierno a que investigara adecuadamente este asunto, en particular los efectos del dispositivo acústico de

largo alcance en los huelguistas, y a que adoptara medidas para que, cuando las fuerzas policiales y otras autoridades gubernamentales intervinieran en manifestaciones, no hicieran un uso injustificado y excesivo de la fuerza ni actuaran de modo que pudieran causar lesiones a los huelguistas, y ii) el Comité pidió además al Gobierno que velara por la estricta observancia de las debidas garantías procesales en el contexto de las operaciones de vigilancia de las actividades de los trabajadores por parte del ejército, a fin de garantizar que las organizaciones de trabajadores pudieran ejercer sus derechos legítimos en un clima desprovisto de violencia, intimidación o amenazas de cualquier tipo contra sus dirigentes y afiliados. El Comité urgió al Gobierno a que lo mantuviera informado de las medidas adoptadas a este respecto. En relación con la detención de tres dirigentes sindicales, el Comité: i) urgió una vez más al Gobierno a que proporcionara información actualizada sobre la situación actual de los tres dirigentes sindicales, especialmente en relación con los cargos concretos que se les imputaban. En caso de que dichos cargos estuvieran relacionados con el ejercicio de actividades sindicales legítimas, y habida cuenta del Memorando de Acuerdo que puso fin al conflicto, el Comité urgió nuevamente al Gobierno a que se asegurara de que se retiraban los cargos inmediatamente; ii) pidió nuevamente al Gobierno que velara por que se concediera a los abogados pleno acceso a las órdenes de detención, así como a cualquier otra información que precisaran para una defensa adecuada, y que lo mantuviera informado al respecto, y iii) pidió una vez más al Gobierno que enviara copia de toda decisión judicial pertinente a este respecto y, en particular, una copia de la decisión relativa al recurso de apelación presentado por los abogados en relación con su solicitud de recibir una copia de las órdenes de detención. En lo que respecta al proceso de elección del presidente del Sindicato de Triumph International de Tailandia, el Comité urgió al Gobierno a que indicara si las autoridades y el empleador habían reconocido al nuevo presidente del sindicato, recientemente elegido, de manera que se garantizara plenamente el derecho de los trabajadores a elegir libremente a sus representantes y a negociar colectivamente.

- 132.** Por comunicación de fecha 19 de abril de 2012, el Gobierno proporcionó información parcial en la que indicó que el examen de las pruebas y la audición de los testigos del caso relativos a la detención de tres dirigentes sindicales todavía estaban pendientes ante el Tribunal, y que se había fijado una audiencia para el 24 de mayo de 2012.
- 133.** *El Comité toma nota de la información suministrada. El Comité lamenta una vez más tomar nota de que, a pesar de que formuló extensas recomendaciones, el Gobierno no ha presentado información con respecto a la mayoría de ellas. En estas circunstancias, el Comité se ve obligado a reiterar las recomendaciones antes mencionadas y espera firmemente que el Gobierno haga todo lo posible para proporcionar la información solicitada, entre otras cosas, procurando obtener información del empleador a través de las organizaciones de empleadores correspondientes, como lo solicitó en sus recomendaciones anteriores. Por otra parte, el Comité lamenta observar que la organización querellante no ha proporcionado la información solicitada y recuerda la importancia de que se le comuniquen informaciones completas a fin de que pueda proceder al examen completo y objetivo de las cuestiones presentadas ante él con pleno conocimiento de causa. En estas circunstancias, el Comité no proseguirá con el examen de esas cuestiones.*

### **Caso núm. 2843 (Ucrania)**

- 134.** La última vez que el Comité examinó el presente caso fue en su reunión de noviembre de 2011, en la que formuló las siguientes recomendaciones [véase el 362.º informe, párrafos 1458 a 1499]:
- a) el Comité pide nuevamente al Gobierno que enmiende el artículo 87 del Código Civil para eliminar la contradicción que existe entre el requisito de registro y el requisito de

- legalización impuesto a los sindicatos por la legislación nacional con el fin de garantizar plenamente el derecho de los trabajadores a crear organizaciones sin autorización previa;
- b) el Comité pide al Gobierno y a la KVPU que proporcionen información sobre la situación del registro de las organizaciones de la KVPU en la región de Khmelnytsky y la República Autónoma de Crimea;
  - c) el Comité pide al Gobierno y a la KVPU que indiquen si se ha logrado un nuevo convenio de rama para el sector de la educación y si la KVPU ha participado en la negociación colectiva. Además, pide al Gobierno y a la KVPU que indiquen si se han tomado en consideración y si se han adoptado las enmiendas al convenio sobre el sector de la salud propuestas por la KVPU;
  - d) el Comité pide al Gobierno que lleve a cabo una investigación independiente sobre los alegatos relativos a la presión ejercida sobre los activistas sindicales en las empresas mineras (Frunze, la planta de ferroaleaciones de Nikopol y el Complejo de mineral de hierro de Kryvy Rih) y las minas mencionadas en la comunicación de la KVPU de fecha 8 de septiembre de 2011, y que lo mantenga informado del resultado;
  - e) el Comité espera que las facultades de las que goza el NSMR en virtud de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley sobre Diálogo Social serán limitadas al examen de si una determinada organización cumple con los criterios objetivos de representatividad determinados, y
  - f) el Comité llama la atención de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones sobre los aspectos legislativos de este caso.

- 135.** En sus comunicaciones de fechas 15 de marzo, 7 de julio y 1.º de agosto de 2012, el Gobierno envía sus observaciones en respuesta a las recomendaciones del Comité. Respecto de la legalización (registro) de los sindicatos, el Gobierno indica que las condiciones para la legalización de un sindicato están definidas en el artículo 16 de la Ley sobre los Sindicatos, pero no se refiere a la necesidad de enmendar el artículo 87 del Código Civil (2003) a fin de eliminar la contradicción de la legislación nacional y de garantizar plenamente el derecho de los trabajadores a crear organizaciones sin autorización previa.
- 136.** En cuanto a la situación del registro de la Confederación de Sindicatos Independientes de Ucrania (KVPU) en la región de Khmelnytsky, el Gobierno indica que, según el Registro Estatal de Ucrania, no existe ningún documento relacionado con la legalización de una organización de la KVPU en el distrito de Khmelnytsky o de la Confederación de Sindicatos Independientes en la República Autónoma de Crimea. Por lo que se refiere a la situación de las organizaciones de la KVPU en la República Autónoma de Crimea, el Gobierno reitera sus explicaciones de las razones por las que se ha denegado el registro de los sindicatos afiliados a la KVPU.
- 137.** Respecto de la apertura de una investigación independiente sobre los alegatos de injerencia en la actividad de los sindicatos, el Gobierno indica que los artículos 12 y 46 de la Ley sobre los Sindicatos protegen contra los actos de injerencia por parte del Estado o de las autoridades gubernamentales locales, sus funcionarios y empleadores, y prevén sanciones contra tales actos.
- 138.** En cuanto a si las enmiendas al convenio sobre el sector de la salud propuestas por la KVPU han sido tomadas en consideración y han sido adoptadas, el Gobierno indica que en un intento por implicar a la KVPU en el proceso de mejora de los convenios colectivos existentes, así como en la elaboración de un convenio colectivo para el sector de la salud para 2012-2016, el Ministerio de la Salud solicitó repetidamente a la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania (afiliada a la KVPU) que presentase propuestas. Especialmente en relación con la firma de un convenio general sobre el establecimiento de las normas y principios básicos para la aplicación de políticas sociales y económicas y relaciones de trabajo en Ucrania para 2010-2012 y con el decreto

adoptado por el Consejo de Ministros de Ucrania de fecha 30 de marzo de 2011 sobre el plan de acción idóneo para aplicar sus disposiciones, el Ministerio solicitó que se presentasen propuestas para la adopción de enmiendas al convenio colectivo suscrito entre el Ministerio y el Comité Central del Sindicato de Trabajadores del Sector de la Salud de Ucrania para 2007-2011. Con objeto de atender esta petición del Ministerio, el presidente de la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania, Sr. Panasenko, propuso que la presidenta del Sindicato de Trabajadores del Sector de la Salud de Ucrania, Sra. Koval, constituyese un órgano representativo conjunto para la posterior adopción de enmiendas y adiciones al convenio colectivo suscrito con el Ministerio. El Sindicato de Trabajadores del Sector de la Salud de Ucrania respondió que podía considerarse la posibilidad de constituir un órgano representativo conjunto a los fines de la negociación colectiva, con el cometido de preparar e introducir cambios al convenio colectivo, una vez confirmada la representatividad de las partes de conformidad con la Ley sobre el Diálogo Social. Con objeto de que se suscribiese un convenio colectivo entre el Ministerio, la Federación Ucraniana de Empleadores del Sector de la Salud y el Comité Central del Sindicatos de Trabajadores del Sector de la Salud para 2012-2016, de conformidad con los requisitos que establece la Ley sobre el Diálogo Social y la Ley sobre los Convenios Colectivos, el Ministerio formuló un proyecto de decreto para 2012-2016 sobre el establecimiento de un grupo de trabajo de negociación colectiva para la suscripción de dicho convenio entre las partes mencionadas. El Ministerio señala que, a pesar de que no hay certificado alguno que confirme la representatividad de la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania, sus representantes participarán en la formulación de un nuevo convenio colectivo para 2012-2016 con competencia de asesoramiento.

- 139.** Respecto de las facultades del Servicio Nacional de Mediación y de Reconciliación (NSMR) en virtud del artículo 7 de la Ley sobre el Diálogo Social, el Gobierno declara que la evaluación del cumplimiento de los criterios de representatividad se lleva a cabo de conformidad con los principios de confidencialidad, independencia e imparcialidad. El NSMR y sus órganos evalúan la conformidad con los criterios de representatividad y confirman la representatividad de los órganos de los sindicatos y las organizaciones de empleadores a nivel nacional, sectorial y local, a tenor de lo dispuesto en la Ley sobre el Diálogo Social y en los Procedimientos para la evaluación de la conformidad con los criterios de representatividad y la confirmación de la representatividad de los órganos sindicales y las organizaciones de empleadores (los Procedimientos). En aplicación de los principios de apertura y transparencia durante las decisiones relativas a la formulación de los Procedimientos, el NSMR implicó a representantes de los sindicatos y las organizaciones de empleadores a escala nacional, así como a especialistas del Ministerio de Justicia, Ministerio de Política Social y Servicio Estatal de Estadística. El 30 de mayo de 2011, a la luz de las propuestas consideradas, las partes del diálogo social examinaron una vez más el proyecto de los Procedimientos, pendiente de aprobación en las reuniones del órgano representativo conjunto nacional de los empleadores (el Órgano Representativo Conjunto de los Empleadores) y el órgano representativo conjunto de los sindicatos y asociaciones sindicales panucranianas (Órgano Sindical Representativo Conjunto). El 10 de junio de 2011, el NSMR recibió el proyecto de los Procedimientos acordado en la reunión del Órgano Sindical Representativo Conjunto. El Gobierno subraya que aunque la KVPU también participó en el Órgano Sindical Representativo Conjunto, no presentó propuestas para el proyecto de los Procedimientos al NSMR, ni delegó en el grupo de trabajo para la formulación de los Procedimientos. El 22 de junio de 2011, el presidente del NSMR informó de los progresos de la ley en las audiencias sobre política social y trabajo de la Comisión del Consejo Supremo, y el 24 de junio de 2011 en una reunión del Consejo Nacional Tripartito de Asuntos Sociales y Económicos. Tras la discusión y posterior acuerdo entre las partes del diálogo social a nivel nacional, los Procedimientos fueron aprobados por decreto núm. 73 de fecha 21 de julio de 2011 e incluidos en el sitio web oficial. El Gobierno explica asimismo que, según los resultados de una evaluación de la

conformidad de los criterios de representatividad llevada a cabo a escala nacional en 2011, en una decisión de fecha 22 de febrero de 2012 el NMSR no consideró que la KVPU cumpliera los requisitos de representatividad. Al mismo tiempo, el NMSR informó al presidente de la KVPU, Sr. Volynets, de que si se resolvían los problemas detectados durante los controles aleatorios, el NMSR podría evaluar de nuevo su conformidad con los criterios de representatividad en 2012. El 12 de abril de 2012, el NMSR recibió los documentos para la reevaluación de la conformidad de la KVPU con los criterios de representatividad a escala nacional. Tomando en consideración los resultados de los controles aleatorios del NSMR que evaluaron la fiabilidad de los datos presentados en relación con el número de afiliados de la KVPU, el comité del NSMR comprobó que en 2012, la KVPU había resuelto los problemas de 2011 y que el 1.º de enero de 2012 la afiliación total de la organización era de 181.600 personas. Habida cuenta de los resultados de la reevaluación de la conformidad con los criterios de representatividad de la KVP, el 26 de abril de 2012 el NSMR reconoció a la KVPU como representativa a nivel nacional.

- 140.** *En relación con el requisito de legalización (registro), el Comité observa que si bien el Gobierno no abordó en su respuesta la necesidad de enmendar el artículo 87 del Código Civil (2003) a fin de eliminar la contradicción de la legislación nacional y de garantizar plenamente el derecho de los trabajadores a crear organizaciones sin autorización previa, sí que ha indicado a la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) que el Ministerio de Política Social ha pedido al Ministerio de Justicia que examine esta cuestión a tenor de la solicitud de la CEACR. El Comité espera firmemente que se adoptarán las enmiendas necesarias a la legislación en un futuro próximo y remite este punto del caso a la CEACR.*
- 141.** *Por lo que se refiere a la situación de las organizaciones de la KVPU en la región de Khmelnitsky y en la República Autónoma de Crimea, el Comité toma nota de las explicaciones de las razones por las que se ha denegado el registro de las organizaciones afiliadas a la KVPU. El Comité lamenta que la organización querellante no haya proporcionado la información solicitada y recuerda la importancia de contar con información completa para poder hacer un examen completo y objetivo de las cuestiones con pleno conocimiento de causa. En estas circunstancias, no procederá al examen de estas cuestiones.*
- 142.** *Respecto de la recomendación del Comité de llevar a cabo una investigación independiente sobre los alegatos relativos a la presión ejercida sobre los activistas sindicales en las empresas mineras (Frunze, la planta de ferroaleaciones de Nikopol y el Complejo de mineral de hierro de Kryvy Rih) y las minas mencionadas en la comunicación de la KVPU de fecha 8 de septiembre de 2011, el Comité toma nota de la declaración del Gobierno de que los artículos 12 y 46 de la Ley sobre los Sindicatos protegen contra los actos de injerencia por parte del Estado o de las autoridades gubernamentales locales, sus funcionarios y empleadores, y prevén sanciones contra tales actos. Lamentando que no se haya proporcionado información alguna en relación con la apertura de una investigación independiente, tal como había pedido, el Comité insta al Gobierno a que, sin demora, lleve a cabo una investigación independiente sobre los alegatos relativos a la presión ejercida sobre los activistas sindicales en las empresas mineras (Frunze, la planta de ferroaleaciones de Nikopol y el Complejo de mineral de hierro de Kryvy Rih) y las minas mencionadas en la comunicación de la KVPU de fecha 8 de septiembre de 2011, y que lo mantenga informado del resultado.*

143. *Respecto de si las enmiendas al sector de la salud propuestas por la KVPU han sido tomadas en consideración y han sido adoptadas, el Comité aprecia la explicación del Gobierno de que en un intento por implicar a la KVPU en el proceso de mejora de los convenios colectivos existentes, así como en la formulación de un convenio colectivo para el sector de la salud para 2012-2016, el Ministerio de la Salud solicitó repetidamente a la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania (afiliada a la KVPU) que presentase propuestas, así como la indicación de que a pesar de no existir certificado alguno que confirme la representatividad de la Federación de Sindicatos Independientes de los Trabajadores Médicos de Ucrania, sus representantes participarán en la formulación de un nuevo convenio colectivo para 2012-2016 con competencia de asesoramiento.*
144. *El Comité lamenta que no se le haya proporcionado información relativa a los convenios colectivos suscritos para el sector de la educación, y pide una vez más al Gobierno que indique si se ha acordado un nuevo convenio de rama para el sector de la educación y si la KVPU ha participado en la negociación colectiva.*
145. *El Comité toma nota de la declaración del Gobierno de que las consultas se celebraron con los interlocutores sociales previamente a la adopción de los Procedimientos, en dichas consultas participó la KVPU, como parte del Órgano Sindical Representativo Conjunto, aunque no presentó propuestas para el proyecto de los Procedimientos al NSMR, ni delegó en el grupo de trabajo para la formulación de los Procedimientos. El Comité aprecia la indicación del Gobierno de que, respecto de las facultades del NSMR en virtud de lo establecido en el artículo 7 de la Ley sobre el Diálogo Social y en los Procedimientos, la evaluación de la conformidad con los criterios de representatividad se lleva a cabo con arreglo a los principios de confidencialidad, independencia e imparcialidad. El Comité observa con interés que el 26 de abril de 2012, el NSMR reconoció a la KVPU como organización representativa a nivel nacional.*

### **Caso núm. 2699 (Uruguay)**

146. En su reunión de marzo de 2010, el Comité formuló las siguientes recomendaciones [véase 356.º informe, párrafo 1391]:
- a) en cuanto al mencionado decreto núm. 145, de 2005, por medio del cual según los querellantes se derogaron dos decretos — uno de ellos vigente desde hace más de 40 años — que permitían al Ministerio del Interior proceder al desalojo de las empresas que fueran ocupadas por los trabajadores, el Comité estima que el ejercicio del derecho de huelga y la ocupación del lugar del trabajo deben respetar la libertad de trabajo de los no huelguistas, así como el derecho de la dirección de la empresa de penetrar en las instalaciones de la misma. En estas condiciones, el Comité pide al Gobierno que vele por el respeto de estos principios en las normas reglamentarias que se dicten y en la práctica, y
  - b) el Comité pide al Gobierno que, en consulta con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas, tome medidas para modificar la ley núm. 18566, a efectos de dar curso a las conclusiones formuladas en los párrafos anteriores (que entre otras materias se referían a la composición del Consejo Superior Tripartito) y de asegurar la plena conformidad con los principios de la negociación colectiva y los convenios ratificados por el Uruguay en la materia.

En marzo de 2011, al examinar nuevamente este caso [véase 359.º informe, párrafos 206 a 210], el Comité tomó nota de que el Gobierno convocó una reunión tripartita para el 7 de febrero de 2011 entre cuyos temas figuraba un intercambio sobre la ley núm. 18566 y que próximamente se creará una comisión tripartita sobre los temas citados en el informe del Comité de Libertad Sindical que presentará un informe.

147. Por comunicación de 9 de febrero de 2012, la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Cámara de Industrias del Uruguay (CIU) y la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Uruguay (CNCS) manifiestan que en lo que respecta a las ocupaciones de los lugares de trabajo, el Gobierno ha estado omiso en el cumplimiento de la recomendación del Comité, que esto se ha constituido en un verdadero estímulo a este tipo de práctica y que las empresas ocupadas han debido recurrir al auxilio de la justicia en la búsqueda de la protección de los derechos humanos fundamentales que el Gobierno no les otorga. Los querellantes indican también que en cuanto a la Ley núm. 18566 sobre Negociación Colectiva la demora en modificar la ley trae como inmediata consecuencia la incertidumbre jurídica para los convenios que se suscriben al amparo de una ley cuestionada por todo el sector empresarial y reiteran su posición en el sentido de que el Gobierno está obligado a modificar la ley de acuerdo a las observaciones del Comité.
148. En sus comunicaciones de 12 de abril y 14 de noviembre de 2012, el Gobierno indica que fiel a su práctica de respeto a las decisiones de los órganos de control realizó durante más de dos años y medio múltiples esfuerzos para alcanzar una solución consensuada con los sectores profesionales en relación con los comentarios que habían sido formulados a diversos aspectos de la ley núm. 18566 y que consciente de sus obligaciones y responsabilidades considera concluido el proceso de consulta previa con los interlocutores sociales y se propone enviar a consideración del Parlamento Nacional un proyecto de ley que pretende dar una solución final a este diferendo. En materia de ocupaciones, el Gobierno indicó que: 1) la tasa de conflictividad en el Uruguay es la más baja de los últimos años; 2) el sometimiento ante la justicia de los casos de solicitud de desocupación de los locales por no huelguistas, significa un alto grado de garantías de la libertad de trabajo 3) las autoridades judiciales han fallado regularmente amparando el derecho al trabajo de los no huelguistas y los derechos de los empleadores a través de un proceso muy breve, y 4) se evidencia que los derechos constitucionales de los empleadores están garantizados por el Estado.
149. *A este respecto, el Comité observa que la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) al examinar la aplicación de los Convenios núms. 87 y 98 por parte del Uruguay en su reunión de noviembre-diciembre de 2012 se refirió a las cuestiones que son objeto de análisis por parte del Comité sobre la ley núm. 18566 sobre negociación colectiva y sobre las ocupaciones de los lugares de trabajo (las organizaciones querellantes y el Gobierno enviaron comunicaciones idénticas a la CEACR y al Comité). La CEACR manifestó lo siguiente:*

*La Comisión toma nota con interés de la decisión de enviar un proyecto al Parlamento Nacional en relación con las cuestiones en instancia a efectos de superar los problemas constatados y saluda la información de que dicho proyecto será enviado al Parlamento en el mes de noviembre. La Comisión expresa la esperanza de que la nueva ley que se adopte tenga plenamente en cuenta el conjunto de los principios y comentarios formulados. La Comisión pide al Gobierno que informe al respecto en su próxima memoria sobre toda evolución al respecto.*

*La Comisión recuerda también que en numerosas ocasiones subrayó que «los piquetes de huelga y la ocupación de los lugares de trabajo deberían estar permitidos siempre que estas acciones se desarrollen pacíficamente. Sólo pueden imponerse restricciones a este tipo de acciones cuando pierdan su carácter pacífico. Ahora bien, en todos los casos debe garantizarse el respeto de la libertad de trabajo de los no huelguistas, así como el derecho de la dirección a entrar en los locales de la empresa» (véase Estudio General sobre los convenios fundamentales relativos a los derechos en el trabajo a la luz de la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, 2012, párrafo 149). En estas condiciones, la Comisión espera firmemente que en el marco del proceso de diálogo tripartito que se ha iniciado, se tomaran las medidas necesarias para que, teniendo en cuenta los comentarios del Comité de Libertad Sindical y de esta Comisión, se garantice plenamente en la legislación y en la práctica, en consulta con las organizaciones de trabajadores y de*

*empleadores más representativas, el respeto de este principio. La Comisión sugiere que en el proceso de consultas en curso se tengan en cuenta las decisiones de los tribunales nacionales.*

- 150.** *El Comité toma nota con satisfacción de que por comunicación de 26 de diciembre de 2012, el Gobierno informa que conforme lo recomendado por el Comité [véase 356.º informe, párrafo 1391] y tras realizar diversas consultas con los interlocutores sociales, promulgó la ley núm. 19027, la cual dispone en su artículo único la sustitución del artículo 8 de la ley núm. 18566. En consecuencia, el Consejo Superior Tripartito estará integrado por seis delegados del Poder Ejecutivo, seis delegados de las organizaciones más representativas de empleadores y seis delegados de las organizaciones más representativas de los trabajadores, más un número igual de suplentes de cada parte.*
- 151.** Asimismo, el Comité toma nota de que por comunicación de 5 de marzo de 2013, el Gobierno manifiesta que durante más de dos años se ha propuesto alcanzar una reforma consensuada de la ley de negociación colectiva objetada por las organizaciones querellantes y que ante la falta de resultados tangibles y a efectos de no incumplir con las obligaciones de corte internacional emergentes de la propia Constitución de la OIT, el Poder Ejecutivo envió el 4 de marzo de 2013 al Parlamento Nacional un proyecto de ley que modifica la ley núm. 18566 de 11 de septiembre de 2009. Añade el Gobierno que las disposiciones del proyecto dan cumplimiento a las recomendaciones formuladas por los órganos de control.
- 152.** Por último, por comunicación de 7 de marzo de 2013, la OIE, la CIU y la CNCS alegan que: 1) las consultas en relación con el proyecto de ley mencionado por el Gobierno enviado al Parlamento no fueron efectivas y fueron absolutamente insuficientes; 2) el proyecto de ley mencionado no contempla la totalidad de las observaciones formuladas por el Comité de Libertad Sindical, por lo que constituiría, en su caso, una solución parcial a las mismas, y 3) las ocupaciones de las empresas — que nunca son pacíficas — son el principal problema que enfrenta el sector empleador en el Uruguay y no se advierte ninguna solución por parte del Gobierno (los querellantes destacan que no existe un derecho de huelga en los convenios de la OIT y por ello las ocupaciones deberán ser consideradas ilegítimas, cuando no ilegales).
- 153.** *El Comité toma nota de todas las informaciones. El Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones en relación con los alegatos de las organizaciones querellantes de fecha 7 de marzo de 2013.*
- 154.** *Asimismo, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre la evolución del proyecto de ley que ha enviado al Parlamento que prevé modificaciones a la ley núm. 18566 sobre negociación colectiva y que intensifique el diálogo social en relación con la cuestión de la ocupación de los lugares de trabajo.*

### **Caso núm. 2727 (República Bolivariana de Venezuela)**

- 155.** En su anterior examen del caso en junio de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes (véase 364.º informe, párrafo 1085):
- a)* en cuanto a los alegatos relativos al asesinato de tres dirigentes de la Unión Bolivariana de Trabajadores de la Industria de la Construcción en El Tigre (Sres. Wilfredo Rafael Hernández Avile, secretario general, Jesús Argenis Guevara, secretario de organización, Jesús Alberto Hernández, secretario de cultura y deportes) el Comité urge al Gobierno a que impulse investigaciones para identificar y sancionar a todo eventual autor intelectual o cómplice del asesinato de estos dirigentes sindicales cuyo autor material según las investigaciones habría fallecido durante la comisión de un delito común;

- b) en cuanto al asesinato de los delegados sindicales, Sres. Felipe Alejandro Matas Iriarte y Reinaldo José Hernández Berroteran, el Comité lamenta que en su respuesta el Gobierno no facilite informaciones sobre la evolución de los procedimientos judiciales e investigaciones sobre el homicidio cualificado de los dos delegados sindicales mencionados y sobre si han sido detenidos los dos acusados y una vez más espera firmemente que las autoridades judiciales dictarán sentencia contra los autores materiales cuya culpabilidad sea constatada y en su caso contra los autores intelectuales y los cómplices. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- c) en cuanto a los alegatos relativos al inicio de acciones penales y la detención por parte de la Fiscalía de seis trabajadores de la empresa PDVSA debido a que en el marco de una protesta en reclamo de sus derechos laborales paralizaron las actividades de la empresa, el Comité urge al Gobierno y a las autoridades competentes a que tomen las medidas necesarias para que se dejen sin efecto dichas acciones penales, y que los dirigentes sindicales sean puestos en libertad sin demora. El Comité urge al Gobierno a que tome las medidas necesarias para la modificación del artículo 139 de la Ley para la Defensa de las Personas a efectos de que no se aplique a los servicios que no son esenciales en el sentido estricto del término y de que en ningún caso se impongan sanciones penales en casos de huelga pacífica. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado al respecto;
- d) el Comité señala el aspecto legislativo de este caso a la atención de la Comisión de Expertos, y
- e) el Comité llama la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.

**156.** En cuanto a los alegatos relativos al asesinato de tres dirigentes de la Unión Bolivariana de Trabajadores de la Industria de la Construcción en el Tigre (Sres. Wilfredo Rafael Hernández Avile, Jesús Argenis Guevara y Jesús Alberto Hernández), el Gobierno declara en su comunicación de fecha 1.º de octubre de 2012 que en virtud de dar respuesta una vez más a este alegato, solicitó información a la Fiscalía General de la República, y la misma informó que el Ministerio Público ordenó una serie de diligencias útiles, necesarias y pertinentes que demostraron la responsabilidad penal de Pedro Guillermo Rondón; pero es el caso, que el 26 de septiembre de 2009, se produjo un enfrentamiento entre este ciudadano y funcionarios adscritos al Grupo Antiextorsión y Secuestro de la Guardia Nacional (GAES) y el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC), lo cual ocasionó la muerte del referido imputado Pedro Guillermo Rondón quien era el único imputado por la muerte de los ciudadanos Wilfredo Rafael Hernández Avile, Jesús Argenis Guevara y Jesús Alberto Hernández. Por tal razón, el Ministerio público solicitó el sobreseimiento de la causa, el cual fue acordado el 5 de octubre de 2010, de conformidad con lo establecido en el numeral 3 del artículo 318 del Código Orgánico Procesal Penal, en concordancia con el numeral 1 del artículo 48 *ejusdem*. Por todo lo antes señalado, y puesto que la Fiscalía General de la República realizó las investigaciones correspondientes, estableciendo el responsable del mencionado hecho, perdiendo éste la vida posteriormente, el Gobierno comunica al Comité que no tiene más información que aportar sobre este hecho, puesto que el único imputado falleció y se solicita expresamente que el Comité no vuelva a pronunciarse al respecto, ya que las instituciones y autoridades competentes realizaron las investigaciones y el trabajo correspondiente y actuaron con total diligencia para el esclarecimiento de estos hechos, habiendo sido cerrado el caso por el Ministerio público y habiéndose cumplido cabalmente con la obligación de informar y aportar toda la información al Comité por parte del Gobierno.

**157.** En cuanto al asesinato de los Sres. Felipe Alejandro Mata Iriarte y Reinaldo José Hernández Berroteran, la Fiscalía General de la República informó con relación al homicidio de quienes en vida respondían a los nombres de Felipe Alejandro Mata Iriarte y Reinaldo José Hernández Berroteran, que de las entrevistas, inspecciones técnicas, experticias y demás diligencias realizadas por el Ministerio público hasta la fecha no se ha podido individualizar a persona alguna como autor o autora de los hechos, no obstante el

Ministerio público continúa con las investigaciones a los fines del total esclarecimiento de los hechos.

- 158.** En cuanto a los alegatos relativos al inicio de acciones penales y la detención por parte de la Fiscalía de seis trabajadores de la empresa PDVSA, el Gobierno declara que la Fiscalía General de la República notificó que, en cuanto a la causa vinculada con seis trabajadores de PDVSA GAS, Sres. Larrys Antonio Pedrosa, José Antonio Tovar, Juan Ramón Aparicio Martínez, Jaffet Enrique Castillo Suárez, Roy Rogelio Chaparro Hernández y José Luis Hernández Alvarado, por la comisión del delito de boicot, previsto y sancionado en el artículo 139 del decreto con rango, valor y fuerza de ley para la defensa de las personas en el acceso de los bienes y servicios, el Juzgado Segundo en funciones de juicio del circuito judicial penal del estado Miranda, en fecha 11 de junio de 2012 difirió la apertura del juicio. Sobre este caso, el Gobierno manifiesta una vez más su rechazo categórico ante la extralimitación de competencia por parte del Comité de Libertad Sindical, que lo lleva a emitir juicios sin fundamento alguno y a requerirle al Gobierno y a sus instituciones actuaciones subjetivas al margen de la ley. El Gobierno declara que el Comité de Libertad Sindical no está facultado para solicitarle y urgir a gobierno alguno y a las autoridades competentes que se paralice o se dé por terminado un proceso judicial y se dejen sin efecto acciones penales contra personas que cometen delitos tipificados en las leyes y en la normativa nacional. El Gobierno requiere enfáticamente que el Comité se abstenga de emitir esta clase de pronunciamientos en contra de las decisiones emitidas por las autoridades e instituciones competentes de la República Bolivariana de Venezuela y se apegue estrictamente a su competencia, sin caer en la emisión de juicios subjetivos e irresponsables, que llaman además al Gobierno a que actúe violando su propia normativa interna.
- 159.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno. Subrayando que este caso había sido considerado anteriormente extremadamente grave y urgente, el Comité desea recordar que el asesinato de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye la violación más grave de la libertad sindical y que el procedimiento del Comité ha sido creado precisamente para garantizar el respeto de los derechos sindicales y en particular el derecho a la vida de los dirigentes sindicales y los sindicalistas. Teniendo en cuenta lo anterior, el Comité se sorprende sobre todo teniendo en cuenta que los hechos alegados datan de 2009, que el Gobierno reproche la diligencia que expresa cuando desea averiguar — más allá de la muerte del autor material — si ha habido autores intelectuales o cómplices del asesinato de los dirigentes sindicales Sres. Wilfredo Rafael Hernández Avile, Jesús Argenis Guevara y Jesús Alberto Hernández. El Comité subraya la importancia de que en los casos de asesinato de sindicalistas se cubra la identificación del autor material pero también la de los eventuales autores intelectuales y cómplices.*
- 160.** *En cuanto al asesinato de los delegados sindicales Sres. Felipe Alejandro Matas Iriarte y Reinaldo José Hernández Berroteran, el Comité toma nota de que según surge de las declaraciones del Gobierno, las diligencias del Ministerio público no han podido individualizar hasta ahora a persona alguna como autor o autores de los hechos. El Comité toma nota de que el Gobierno declara que el Ministerio público continúa con las investigaciones a los fines del total esclarecimiento de los hechos. El Comité lamenta que a pesar del tiempo transcurrido las investigaciones emprendidas no han podido identificar al autor o autores materiales y en su caso a los autores intelectuales y los cómplices y expresa la firme esperanza de que en un futuro próximo el Gobierno estará en condiciones de informar de la identificación y detección de los responsables de los asesinatos.*
- 161.** *Por último, en cuanto al inicio de acciones penales y la detención por parte de la Fiscalía de seis trabajadores de la empresa PDUSA debido a que en el marco de una protesta en reclamo de sus derechos laborales paralizaron las actividades de la empresa, el Comité desea señalar al Gobierno que el examen en profundidad de los alegatos de inicio de*

*acciones penales y la detención de sindicalistas que paralizan las labores de una empresa de forma pacífica, no constituye una exlimitación de su mandato y de hecho examina regularmente alegatos de este tipo en muchos países. El Comité desea recordar que la simple invocación de un tipo delictivo genérico como por ejemplo el delito de boicot sin indicación de los hechos concretos que se imputan a los sindicalistas no permite por sí solo desestimar un alegato de sanción por el ejercicio pacífico de actividades sindicales de protesta, sobre todo si como en el presente caso el proceso judicial se extiende varios años y los interesados continuarían detenidos. El Comité reitera su recomendación anterior y pide al Gobierno que indique cuáles son los hechos concretos que se reprocharían a los seis trabajadores y si se encuentran detenidos o en libertad. En cuanto a la recomendación relativa a la modificación de la Ley para la Defensa de las Personas, el Comité desea señalar que fue realizada a efectos de aclarar o garantizar que dicha ley no se aplique a los servicios que no son esenciales en el sentido estricto del término y que en ningún caso se impongan sanciones penales en casos de huelga pacífica.*

### **Caso núm. 2862 (Zimbabwe)**

**162.** El Comité examinó por última vez este caso, en el que se alegan violaciones del derecho de los sindicatos a organizar manifestaciones y protestas, en su reunión de junio de 2012 [véase 364.º informe, párrafos 1125 a 1145]. En dicha ocasión, formuló las siguientes recomendaciones:

- a) el Comité espera que el Gobierno intensifique sus esfuerzos por garantizar que la POSA no se utilice para vulnerar derechos sindicales legítimos, y solicita al Gobierno que le proporcione información sobre todas las medidas concretas destinadas a garantizar que los sindicatos puedan organizar libremente manifestaciones pacíficas y que los permisos para celebrar marchas y manifestaciones no se denieguen arbitrariamente;
- b) el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre los alegatos enviados por el ZCTU en sus comunicaciones de fechas 7 y 21 de mayo de 2012;
- c) el Comité espera que se lleve a cabo un examen exhaustivo de la aplicación de la POSA en la práctica junto con los interlocutores sociales, y pide al Gobierno que le informe sobre los resultados. Si este examen no ha sido llevado a cabo todavía, el Comité urge al Gobierno a que lo haga sin demora. El Comité espera asimismo que se elaboren y promulguen sin demora pautas de actuación claras para la policía y las fuerzas de seguridad. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;
- d) el Comité pide al Gobierno que aclare si se está estudiando la posibilidad de modificar la POSA y, en caso afirmativo, cuál será su categoría jurídica, y
- e) el Comité espera firmemente que el Gobierno adopte sin demora las medidas necesarias para garantizar la organización de más cursos de formación sobre los derechos humanos y sindicales para la policía y las fuerzas de seguridad, y solicita al Gobierno que le mantenga informado al respecto.

**163.** En su comunicación de fecha 2 de marzo de 2013, el Gobierno indica que ha llevado a cabo una serie de actividades de formación sobre las normas internacionales del trabajo para los órganos encargados de hacer cumplir la ley. El Gobierno considera que estas actividades de formación constituyen una plataforma para el intercambio de información relativa a la aplicación de las normas internacionales del trabajo, prestando especial atención a la libertad sindical, y al vínculo existente entre éstas y la legislación y la práctica nacionales, con miras a mejorar la interacción entre los órganos encargados de hacer cumplir la ley y los sindicatos. El Gobierno espera que, si los recursos lo permiten, las actividades de formación se amplíen para que puedan llegar a un mayor número de funcionarios provinciales, con el fin de alcanzar la masa crítica suficiente de funcionarios para tener un efecto positivo en la interacción entre sindicalistas y los órganos encargados de hacer cumplir la ley.

- 164.** El Gobierno añade que los incidentes a los que se refiere el Congreso de Sindicatos de Zimbabwe (ZCTU) en sus comunicaciones de fechas 7 y 21 de mayo de 2012 justifican el llamamiento del Gobierno para llevar a cabo más actividades de intercambio de información para los órganos encargados de hacer cumplir la ley, habida cuenta de que se autorizó la celebración de varias marchas tras la intervención del Ministro de Trabajo ante las autoridades responsables sirviéndose de la solidez del acuerdo de cooperación establecido durante las actividades de formación previamente mencionadas. Por tanto, en opinión del Gobierno, sería posible conseguir un mayor impacto si dichas actividades de formación se ampliaran a las provincias en las que este tipo de incidentes han sucedido con anterioridad. El Gobierno indica que el partido de fútbol al que se refiere el ZCTU fue interrumpido únicamente por razones de seguridad, debido a la deficiente iluminación y a las inadecuadas medidas de seguridad en el estadio en el que se jugaba el partido. La policía, en su evaluación, consideró la posibilidad de que se produjeran alteraciones del orden público, habida cuenta de que no habían sido previamente informados de la prórroga del partido, por lo que no pudieron realizar los preparativos necesarios de cara a la prórroga del partido hasta bien entrada la tarde.
- 165.** En lo que se refiere a la Ley de Seguridad y Orden Público (POSA), el Gobierno considera que no hubiera sido posible efectuar un examen conjunto de la POSA antes de que los órganos encargados de hacer cumplir la ley hubieran recibido la formación relativa a las normas internacionales del trabajo, puesto que era necesario que todas las partes involucradas tuvieran el mismo entendimiento conceptual de las cuestiones planteadas. El Gobierno informa de que se ha programado un examen conjunto de la aplicación de la POSA en la práctica entre las actividades que se llevarán a cabo en 2013 en el marco de la aplicación de las recomendaciones de la Comisión de Encuesta. Sin embargo, no existe intención alguna de modificar la ley, puesto que este instrumento legislativo no se aplica a las actividades sindicales. El Gobierno considera que lo que debe corregirse es la práctica, en particular en lo que respecta a las incidencias en las que la POSA ha sido invocada ante los órganos encargados de hacer cumplir la ley.
- 166.** Por último, el Gobierno señala que está atendiendo las cuestiones relacionadas con las recomendaciones del Comité en este caso en el marco de la aplicación de las recomendaciones de la Comisión de Encuesta, de cuyo progreso el Gobierno está obligado a informar. Por tanto, el Gobierno solicita al Comité que considere cerrar este caso con miras a evitar que se presenten múltiples quejas sobre las mismas cuestiones. El Gobierno se compromete a llevar a cabo las actividades destinadas a mejorar la observancia de los principios de libertad sindical y a informar a la Oficina de los progresos realizados a este respecto.
- 167.** En su comunicación de fecha 9 de mayo de 2013, el ZCTU indica que el 10 de abril, su oficina de la región sur, basada en Masvingo, notificó a la policía su intención de celebrar la fiesta del 1.º de mayo en el estadio Mucheke, en Masvingo. Se preveía que las celebraciones comenzaran con una marcha. El 24 de abril de 2013, el Comisario Superintendente, oficial a cargo de las fuerzas policiales en el distrito central de Masvingo ordenó la prohibición de la marcha. Se invocaron motivos de seguridad para prohibir la marcha sin dar más detalles. El 26 de abril de 2013, el ZCTU, por medio de la asociación de abogados de Zimbabwe para los derechos humanos, presentó una solicitud urgente ante la alta Corte de Zimbabwe para cuestionar la prohibición de la marcha. La marcha fue autorizada bajo estrictas condiciones el 30 de abril de 2013, tan sólo después de que la mencionada solicitud fuera notificada a la policía. La marcha así como las celebraciones pudieron por lo tanto tener lugar el 1.º de mayo. Sin embargo, según la organización querellante, la actitud de las autoridades de Zimbabwe ocasionó problemas de organización para el ZCTU ya que la autorización llegó sólo a la víspera del 1.º de mayo, dificultando la información de los miembros del ZCTU y para distraer la atención del ZCTU de la organización de las celebraciones. La policía solicitó adicionalmente un pago

a cambio del acompañamiento de la marcha, lo cual fue rechazado por el ZCTU. En consecuencia, en opinión del ZTCU, las autoridades alcanzaron sus objetivos ya que tan sólo 18 personas pudieron participar en la marcha a la hora convenida.

- 168.** El ZCTU alega además que las autoridades se negaron a otorgar los visados de seis miembros de la delegación de sindicatos chinos que habían sido invitados a Zimbabwe en el marco del trabajo sindical de solidaridad.
- 169.** *El Comité toma nota de la respuesta del Gobierno y de su petición para cerrar el caso. A este respecto, de conformidad con los Procedimientos especiales de la Organización Internacional del Trabajo para el examen de quejas por violaciones al ejercicio de la libertad sindical [véase, en particular, el anexo I de la **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 72] y, dada la naturaleza de las cuestiones que se plantean en el mismo, así como las nuevas alegaciones sometidas por la organización querellante, el Comité proseguirá el examen de las acciones que el Gobierno había podido emprender de acuerdo con las recomendaciones formuladas al respecto.*
- 170.** *El Comité toma nota de la información relativa a las actividades de formación para los órganos encargados de hacer cumplir la ley. Tomando nota con interés de la importancia que el Gobierno confiere a la expansión de tales actividades a nivel provincial, el Comité solicita al Gobierno que continúe tratando con la Oficina a este respecto y adopte las medidas necesarias para garantizar que dichas actividades tengan lugar.*
- 171.** *En lo que respecta a la POSA, el Comité toma nota de la indicación del Gobierno según la cual, a pesar de que planea examinar la aplicación de esta legislación en la práctica, no existe intención alguna de modificarla. El Comité espera que se lleve a cabo un examen exhaustivo de la aplicación de la POSA en la práctica junto con los interlocutores sociales sin más dilación. Al mismo tiempo, a la luz de las continuas dificultades que plantea la aplicación de la POSA en la práctica, como demuestra el presente caso y tal como lo admite el Gobierno, y de la recomendación de la Comisión de Encuesta de que la POSA se ponga de conformidad con el Convenio, el Comité insta al Gobierno a que adopte las medidas necesarias, en consulta con los interlocutores sociales, con el fin de modificar la POSA. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto.*
- 172.** *El Comité lamenta que el Gobierno no haya proporcionado información alguna sobre las medidas adoptadas para elaborar y promulgar pautas de actuación claras para la policía y las fuerzas de seguridad. Toma nota con preocupación de la prohibición de la marcha del 1.º de mayo en Masvingo. El Comité reitera, por tanto, su solicitud previa y pide al Gobierno que le mantenga informado de las medidas concretas adoptadas a este respecto.*
- 173.** *El Comité pide al Gobierno que proporcione sus observaciones acerca de las alegaciones sometidas por el ZCTU en su comunicación de fecha 9 de mayo de 2013.*

\* \* \*

- 174.** Finalmente, el Comité pide a los Gobiernos interesados que le mantengan informado a la mayor brevedad del desarrollo de los siguientes casos.

<b>Caso</b>	<b>Último examen en cuanto al fondo</b>	<b>Último examen sobre el seguimiento dado</b>
1962 (Colombia)	Noviembre de 2002	Junio de 2008
2086 (Paraguay)	Junio de 2002	Noviembre de 2012
2096 (Pakistán)	Marzo de 2004	Marzo de 2011
2153 (Argelia)	Marzo de 2005	Noviembre de 2012
2173 (Canadá)	Marzo de 2003	Junio de 2010
2304 (Japón)	Noviembre de 2004	Noviembre de 2010
2355 (Colombia)	Noviembre de 2009	Marzo de 2012
2362 (Colombia)	Marzo de 2010	Noviembre de 2012
2384 (Colombia)	Junio de 2008	Junio de 2009
2450 (Djibouti)	Marzo de 2011	Marzo de 2012
2488 (Filipinas)	Junio de 2007	Junio de 2011
2603 (Argentina)	Noviembre de 2008	Noviembre de 2012
2616 (Mauricio)	Noviembre de 2008	Noviembre de 2012
2634 (Tailandia)	Marzo de 2009	Noviembre de 2012
2637 (Malasia)	Marzo de 2009	Noviembre de 2012
2652 (Filipinas)	Marzo de 2010	Noviembre de 2012
2654 (Canadá)	Marzo de 2010	Marzo de 2013
2680 (India)	Noviembre de 2009	Marzo de 2013
2690 (Perú)	Junio de 2010	Marzo de 2013
2702 (Argentina)	Marzo de 2013	—
2706 (Panamá)	Marzo de 2013	—
2709 (Guatemala)	Noviembre de 2012	—
2722 (Botswana)	Junio de 2010	Marzo de 2013
2724 (Perú)	Noviembre de 2010	Marzo de 2013
2730 (Colombia)	Noviembre de 2010	Noviembre de 2012
2747 (República Islámica del Irán)	Junio de 2011	Noviembre de 2012
2752 (Montenegro)	Marzo de 2012	—
2755 (Ecuador)	Junio de 2010	Marzo de 2011
2763 (República Bolivariana de Venezuela)	Marzo de 2013	—
2764 (El Salvador)	Noviembre de 2010	Marzo de 2013
2788 (Argentina)	Noviembre de 2011	Marzo de 2013
2793 (Colombia)	Noviembre de 2011	—
2815 (Filipinas)	Noviembre de 2012	—
2816 (Perú)	Marzo de 2013	—
2825 (Perú)	Noviembre de 2011	Marzo de 2013
2826 (Perú)	Marzo de 2013	—
2827 (República Bolivariana de Venezuela)	Marzo de 2013	—
2829 (República de Corea)	Noviembre de 2012	—
2836 (El Salvador)	Noviembre de 2011	Marzo de 2013
2844 (Japón)	Junio de 2012	—

Caso	Último examen en cuanto al fondo	Último examen sobre el seguimiento dado
2851 (El Salvador)	Noviembre de 2012	—
2852 (Colombia)	Noviembre de 2012	—
2858 (Brasil)	Noviembre de 2012	—
2860 (Sri Lanka)	Marzo de 2013	—
2861 (Argentina)	Noviembre de 2012	—
2863 (Chile)	Noviembre de 2012	—
2870 (Argentina)	Noviembre de 2012	—
2872 (Guatemala)	Noviembre de 2011	—
2877 (Colombia)	Marzo de 2013	—
2890 (Ucrania)	Marzo de 2013	—
2894 (Canadá)	Marzo de 2013	—
2895 (Colombia)	Marzo de 2013	—
2905 (Países Bajos)	Noviembre de 2012	—
2906 (Argentina)	Noviembre de 2012	—
2907 (Lituania)	Marzo de 2013	—
2909 (El Salvador)	Marzo de 2013	—
2915 (Perú)	Marzo de 2013	—
2930 (El Salvador)	Marzo de 2013	—
2934 (Perú)	Noviembre de 2012	—
2938 (Benin)	Marzo de 2013	—
2940 (Bosnia y Herzegovina)	Marzo de 2013	—
2944 (Argelia)	Marzo de 2013	—
2952 (Libano)	Marzo de 2013	—
2977 (Jordania)	Marzo de 2013	—

**175.** El Comité espera que los gobiernos interesados enviarán sin demora la información solicitada.

**176.** Además, el Comité recibió informaciones relativas al seguimiento de los casos núms. 1787 (Colombia), 1865 (República de Corea), 2225 (Bosnia y Herzegovina), 2228 (India), 2257 (Canadá), 2341 (Guatemala), 2382 (Camerún), 2428 (República Bolivariana de Venezuela), 2430 (Canadá), 2434 (Colombia), 2460 (Estados Unidos), 2478 (México), 2512 (India), 2528 (Filipinas), 2540 (Guatemala), 2547 (Estados Unidos), 2595 (Colombia), 2602 (República de Corea), 2611 (Rumania), 2656 (Brasil), 2660 (Argentina), 2667 (Perú), 2674 (República Bolivariana de Venezuela), 2678 (Georgia), 2710 (Colombia), 2719 (Colombia), 2725 (Argentina), 2736 (República Bolivariana de Venezuela), 2741 (Estados Unidos), 2746 (Costa Rica), 2750 (Francia), 2772 (Camerún), 2775 (Hungría), 2780 (Irlanda), 2808 y 2812 (Camerún), 2820 (Grecia), 2833 (Perú), 2838 (Grecia), 2840 (Guatemala), 2848 (Canadá), 2854 (Perú), 2856 (Perú), 2910 (Perú) y los examinará en su próxima reunión.

CASO NÚM. 2942

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

## **Queja contra el Gobierno de la Argentina**

presentada por

- **la Confederación de Educadores Argentinos (CEA) y**
- **el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan que en el marco de varios conflictos por reclamos salariales realizados por el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS) entre 2009 y 2011, las autoridades de la provincia de Santiago del Estero — que son parte en el conflicto — dictaron resoluciones convocando a conciliaciones obligatorias con el único objetivo de impedir el ejercicio del derecho de huelga*

177. La queja figura en una comunicación de la Confederación de Educadores Argentinos (CEA) y el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS) de abril de 2012. La CEA y el CISADEMS enviaron nuevos alegatos en relación con la queja por comunicación de junio de 2012.
178. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de febrero de 2013.
179. La Argentina ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

### **A. Alegatos de los querellantes**

180. En su comunicación de abril de 2012, la Confederación de Educadores Argentinos (CEA) y el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS) informan que el CISADEMS viene realizando reclamos por la recomposición salarial y la eliminación del pago de sumas de dinero de manera irregular ante la Subsecretaría de Trabajo de la Provincia de Santiago del Estero. Alegan que cuando transcurren sin resultado las diversas instancias de audiencias previas al conflicto y se decide la huelga la Subsecretaría de Trabajo dicta reiteradas resoluciones de conciliación obligatoria. Según las organizaciones querellantes, en todos los casos de conflicto se decreta la conciliación a pedido del Ministerio de Educación; las audiencias de conciliación obligatoria son fijadas siempre dentro de los diez o quince días posteriores al paro realizado por la organización sindical y como la medida de fuerza se lleva a cabo es declarada ilegal; y jamás se alcanzó una solución por falta de propuestas de la patronal. Además, nunca se dan por agotados los procesos de conciliación obligatoria (los querellantes citan distintos procedimientos administrativos desde 2009). Afirman los querellantes que se enfrentan a una práctica desleal al impedir el ejercicio de los derechos sindicales por vía del ejercicio abusivo de las facultades derivadas de la ley núm. 14786 de conciliación obligatoria, toda vez que la

Subsecretaría de Trabajo se transforma en juez y parte al expedirse en un conflicto de un organismo que integra del poder ejecutivo provincial, lesionando los principios del debido proceso por lo que también resultan lesionados los pactos internacionales que hacen al derecho de defensa y al juez natural.

181. Añaden las organizaciones querellantes que cumpliendo con la ley nacional núm. 26075 (Ley de Financiamiento Educativo que prevé junto al decreto núm. 457/07 el convenio marco para la negociación colectiva del sector docente), en febrero de 2011 se reunieron en negociación colectiva el Estado a nivel federal, integrado por el conjunto de las jurisdicciones educativas provinciales (la cual integra la provincia de Santiago del Estero) con la jurisdicción nacional y la representación sindical asumida por las asociaciones de trabajadores docentes con personería gremial y ámbito de actuación en toda la República Argentina (el CISADEMS estuvo representando por la CEA). Informan los querellantes que en esa instancia se acordó establecer el salario mínimo docente y que el salario básico docente no podría ser inferior al 50 por ciento del salario mínimo fijado en ese ámbito para todo el país.
182. En su comunicación de junio de 2012, las organizaciones querellantes se refieren a casos de conciliación obligatoria en el sector en 2011 y 2012.

## B. Respuesta del Gobierno

183. En su comunicación de febrero de 2013, el Gobierno manifiesta que no ha habido intervención o violación alguna de los derechos sindicales por parte del Estado provincial. Señala el Gobierno que permite avalar esta información lo indicado por la Secretaría de Trabajo de la provincia en relación con la constitución de una mesa de diálogo y su permanente actitud de acercamiento con las organizaciones sindicales por parte de las autoridades de la provincia. Añade el Gobierno que la autoridad provincial señala que se creó una mesa de trabajo para el tratamiento exclusivo del sistema educativo provincial, la que luego por ley se dividió en espacios institucionales específicos, creándose, entre otros, la mesa de diálogo docente. Según lo informado por la autoridad provincial, el CISADEMS no ha participado en dicha mesa por decisión propia.
184. El Gobierno envía también una comunicación de la Secretaría de Trabajo del gobierno de la provincia de Santiago del Estero relacionada con la queja. Indica la autoridad provincial que mediante la modificación de la Ley de Ministerios se ha otorgado rango ministerial a la Secretaría de Trabajo. Afirma que en la provincia no existen conflictos colectivos con ninguna organización sindical, ya sea para cuestiones salariales o de otra temática que pueda modificar el diálogo y la paz social, informa asimismo, que la provincia sufrió una transformación en todos los aspectos, en lo industrial, lo productivo y de políticas de inclusión social y que para ello se trabajó en la consolidación de espacios institucionales de diálogo y consenso. En ese contexto se dictaron los instrumentos legales penitentes y así nacieron las mesas de diálogo con las organizaciones adheridas a la Confederación General del Trabajo (CGT) y con otros gremios no vinculados a esa central (los sectores docentes, las organizaciones campesinas y los consejos de seguridad). En consecuencia y con la idea de encauzar la problemática docente, en el año 2005 se creó la mesa de trabajo para el tratamiento exclusivo de la realidad del sistema educativo provincial. Se creó esta instancia para el tratamiento propio de los temas atinentes a la esfera educativa y la integraron todas las entidades gremiales legalmente constituidas. La única organización que faltó a la mesa de debate y discusión de la problemática gremial, social y legislativa atinente al ámbito específico fue el CISADEMS. Señala la autoridad provincial que se ha trabajado con las restantes entidades en beneficio de todos los trabajadores y alumnos del territorio provincial, habiéndose también beneficiado la organización querellante aun cuando no ha participado ni aportado ideas útiles. Indica la autoridad provincial que en ese camino de diálogo surgió la necesidad de ampliar al espectro de discusión y en consecuencia el poder

ejecutivo provincial mediante decreto núm. 770 extendió la mesa a otros sectores gremiales estatales y privados, donde se resolvió dividir los ámbitos de discusión y debate. Por pedido expreso de la CGT (delegación Santiago del Estero) se promulgó la ley núm. 7054 por la que se institucionalizó la mesa de diálogo y el trabajo y a los efectos de un mejor enfoque de la temática atinente a cada institución gremial se dividieron los siguientes espacios de política institucional de diálogo: *a)* la Mesa de Diálogo y Trabajo; *b)* la Mesa de Diálogo Docente; *c)* la Mesa de Diálogo por la Tierra y la Producción; y *d)* el Consejo Económico y Social. Añade la autoridad provincial, que el poder ejecutivo provincial facultó a los sindicatos afiliados a la CGT junto con el Jefe de Gabinete como coordinador para reglamentar el funcionamiento de la ley y a la fecha han dictado su reglamento respectivo la mesa docente y la estatal. La autoridad provincial señala que con la normativa adoptada se dio participación a las estructuras no políticas ni gremiales que son las que tratan problemas sociales como los de la tierra y el campesino y las asociaciones eclesiásticas. La autoridad provincial señala que en la provincia los sindicatos forman parte de una única confederación, la CGT, seccional Santiago del Estero, constituida por un total de 85 sindicatos. Asimismo, la autoridad provincial manifiesta que la organización querellante CISADEMS no participa en los espacios de diálogo por decisión propia.

- 185.** La autoridad provincial informa que el área competente para atender los conflictos colectivos en Santiago del Estero es la Subsecretaría de Trabajo. Esta Subsecretaría preparó un informe relacionado con la queja (se detallan en ese informe las acciones tomadas por la organización querellante CISADEMS ante la autoridad administrativa provincial solicitando audiencias con el gobierno de la provincia para tratar reclamos de aumentos salariales y otras cuestiones relacionadas con los intereses de sus afiliados; las fechas de convocatorias a paros del CISADEMS; y las resoluciones por las que se llamó a conciliación obligatoria). Añade la autoridad provincial que en lo que respecta a la alegada incompetencia de la Secretaría de Trabajo de la Provincia para el tratamiento de los casos planteados en la queja, cabe resaltar que la provincia de Santiago del Estero firmó con el Gobierno Nacional un acuerdo a efectos de determinar conjuntamente la prestación de los servicios administrativos en el sector laboral en forma integrada y armónica entre los poderes nacional y provincial. Esto, con el fin de afianzar y promover el funcionamiento autónomo de las administraciones provinciales en el ejercicio pleno del poder de policía del trabajo que incluye el control del cumplimiento integral de la legislación laboral, lo referente a condiciones y medio ambiente de trabajo y a la solución de los conflictos individuales y colectivos. Asimismo, señala la autoridad provincial que las provincias de la Argentina forman parte del Consejo Federal del Trabajo en donde se fija todo lo atinente a la materia laboral del país.

### C. Conclusiones del Comité

- 186.** *El Comité observa que en el presente caso las organizaciones querellantes alegan que en el marco de varios conflictos por reclamos salariales realizados por el Círculo Santiaguense de Enseñanza Media y Superior (CISADEMS) entre 2009 y 2011, las autoridades de la provincia de Santiago del Estero — que son parte en el conflicto — dictaron resoluciones convocando a conciliaciones obligatorias con el único objetivo de impedir el ejercicio del derecho de huelga sin que las autoridades formulen propuestas para examinar acuerdos.*
- 187.** *El Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que no ha habido intervención o violación alguna de los derechos sindicales por parte del estado provincial. Asimismo, el Comité toma nota de que el Gobierno envía una comunicación de la Secretaría de Trabajo del Gobierno de la Provincia de Santiago del Estero en la que se indica que: 1) en la provincia no existen conflictos colectivos con ninguna organización sindical ya sea por cuestiones salariales o de otra temática que pueda modificar el diálogo y la paz social;*

2) la provincia sufrió una transformación en lo industrial, lo productivo y en las políticas de inclusión social y para ello se trabajó en la consolidación de espacios institucionales de diálogo y consenso; 3) en ese contexto nacieron las mesas de diálogo con las organizaciones adheridas a la Confederación General del Trabajo (CGT) y con otros gremios no vinculados a esa central (los sectores docentes, las organizaciones campesinas y los consejos de seguridad) y con la idea de encauzar la problemática docente, en el año 2005 se creó la mesa de trabajo para el tratamiento exclusivo de la realidad del sistema educativo provincial; 4) se creó esta instancia para el tratamiento propio de los temas atinentes a la esfera educativa y la integraron todas las entidades gremiales legalmente constituidas y la única organización que faltó a la mesa de debate y discusión de la problemática gremial social y legislativa atinente al ámbito específico fue el CISADEMS; 5) se ha trabajado con las restantes entidades en beneficio de todos los trabajadores y alumnos del territorio provincial, habiéndose también beneficiado la organización querellante, aun cuando no ha participado ni aportado ideas útiles; 6) por pedido expreso de la CGT (delegación Santiago del Estero) — a la que según el gobierno provincial están afiliados 85 sindicatos en la provincia — se promulgó la ley núm. 7054 por la que se institucionalizó la Mesa de Diálogo y el Trabajo y, entre otras, la Mesa de Diálogo Docente; 7) la organización querellante CISADEMS no participa en los espacios de diálogo por decisión propia; 8) el área competente para atender los conflictos colectivos en Santiago del Estero es la Subsecretaría de Trabajo, que preparó un informe relacionado con la queja (se detallan en ese informe las acciones tomadas por la organización querellante CISADEMS ante la autoridad administrativa provincial solicitando audiencias con el gobierno de la provincia para tratar reclamos de aumentos salariales y de otras cuestiones relacionadas con los intereses de sus afiliados; las fechas de convocatorias a paros del CISADEMS; y las resoluciones por las que se llamó a conciliación obligatoria), y 9) en lo que respecta a la alegada incompetencia de la Secretaría de Trabajo de la Provincia para el tratamiento de los casos planteados en la queja, cabe resaltar que la provincia de Santiago del Estero firmó con el Gobierno Nacional un acuerdo a efectos de determinar conjuntamente la prestación de los servicios administrativos en el sector laboral en forma integrada y armónica entre los poderes nacional y provincial, que incluye el control del cumplimiento integral de la legislación laboral, en lo referente a condiciones y medio ambiente de trabajo y a la solución de los conflictos individuales y colectivos. El Comité toma nota sin embargo que la organización querellante señala haber participado — representado por la CEA — en la instancia de negociación colectiva entre el Estado a nivel federal y la representación sindical en la que se acordó establecer el salario mínimo docente. No obstante, teniendo en cuenta la declaración del Gobierno de que la organización querellante CISADEMS no participa por decisión propia en las instancias de diálogo establecidas en la provincia, el Comité invita a la organización querellante a que considere sumarse a los espacios de diálogo establecidos y en particular a la mesa de diálogo docente.

- 188.** Por otra parte, en lo que respecta a la conciliación obligatoria, el Comité recuerda que ha tenido que examinar varios casos relativos a la Argentina en los que se objetaba la convocatoria a conciliaciones obligatorias de las partes en conflicto en el sector público docente por parte de la autoridad administrativa cuando ésta era parte en el conflicto. A este respecto, el Comité recuerda que la intervención de un tercero neutral e independiente, que cuente con la confianza de las partes puede ser suficiente para desbloquear una situación de estancamiento que las partes no pueden resolver por sí solas en el marco de un conflicto colectivo y reitera que «es necesario que la decisión de iniciar el procedimiento de conciliación en los conflictos colectivos corresponda a un órgano independiente de las partes en conflicto» (véase 349.º informe, caso núm. 2535, párrafo 351; 342.º informe, caso núm. 2420, párrafo 221, y 338.º informe, caso núm. 2377, párrafo 403). El Comité pide una vez más al Gobierno que tome todas las medidas necesarias — incluidas legislativas si fuese necesario — en el sentido indicado para poner la legislación

*y la práctica en conformidad con los Convenios núms. 87 y 98. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto.*

### **Recomendaciones del Comité**

**189.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) el Comité reitera que es necesario que la decisión de iniciar el procedimiento de conciliación en los conflictos colectivos corresponda a un órgano independiente de las partes en conflicto y pide una vez más al Gobierno que tome medidas — inclusive legislativas si fuese necesario — en este sentido para poner la legislación y la práctica en conformidad con los Convenios núms. 87 y 98. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto, y*
- b) el Comité invita a la organización querellante CISADEMS a que considere sumarse a los espacios de diálogo establecidos en la provincia de Santiago del Estero y en particular a la mesa de diálogo docente.*

CASO NÚM. 2765

INFORME PROVISIONAL

### **Queja contra el Gobierno de Bangladesh presentada por el Sindicato Cha-Sramik de Bangladesh (BCSU)**

***Alegatos: la organización querellante alega la injerencia de las autoridades en la elección de los miembros de su comité ejecutivo central, así como la represión violenta de las manifestaciones organizadas en protesta por esta injerencia***

**190.** El Comité examinó este caso en cuanto al fondo por última vez en su reunión de mayo-junio de 2012 y, en esa ocasión, presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 364.º informe, párrafos 309 a 317, aprobado por el Consejo de Administración en su 315.ª reunión (junio de 2012)].

**191.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 28 de octubre de 2012.

**192.** Bangladesh ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971 (núm. 135).

## A. Examen anterior del caso

**193.** En su examen anterior del caso, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 364.º informe, párrafo 317]:

- a) recordando que ya había estimado que el comité ejecutivo central (grupo Makhon Lal Kamaker – Ramjovan Koiry) debería poder ejercer sus funciones sin demora y ser reconocido por el Gobierno en espera de toda decisión de la autoridad judicial, el Comité pide al Gobierno que envíe una copia de las decisiones del Tribunal Superior y de la Corte de Apelación (en relación con las peticiones de ambas partes) en cuanto se hayan adoptado. Además, el Comité pide nuevamente al Gobierno que envíe con toda urgencia una copia de toda sentencia que dicte el Tribunal del Trabajo tras la decisión del Tribunal Superior con respecto al caso mencionado, y
- b) habida cuenta de las versiones contradictorias de la organización querellante y del informe del director adjunto del Departamento de Trabajo de Srimongal en relación con la represión violenta de la manifestación en protesta por la injerencia en las elecciones sindicales el 20 de diciembre de 2009 en diversos lugares del distrito de Moulvibazar y durante otra manifestación celebrada en el distrito de Moulvibazar, y tomando en consideración las divergencias en los hechos que aparecen en las conclusiones del director adjunto del Departamento de Trabajo, los alegatos y los recortes de prensa facilitados por la organización querellante al respecto, el Comité pide nuevamente al Gobierno que realice inmediatamente una investigación exhaustiva e independiente de todos los alegatos de represión violenta de las manifestaciones y que le mantenga informado al respecto.

## B. Respuesta del Gobierno

**194.** En su comunicación de fecha 28 de noviembre de 2012, el Gobierno reseña los últimos acontecimientos ocurridos, entre los cuales figuran: i) la presunta moción de censura de 12 de julio de 2009 de los miembros del Sindicato Cha-Sramik de Bangladesh (BCSU) respecto del comité ejecutivo central electo el 26 de octubre de 2008 (grupo Makhon Lai Karmaker – Ramvajan Koiry); ii) la ulterior creación por el director del Departamento de Trabajo, en defensa del interés de los trabajadores de las plantaciones de té, de un comité especial integrado por 30 miembros, presidido por el Sr. Bijoy Bunarjee, con el fin de llevar a cabo sus actividades durante un período provisional hasta la celebración de las nuevas elecciones del comité ejecutivo central en un plazo de 120 días de conformidad con la constitución del BCSU; iii) la presentación por parte del comité ejecutivo agraviado de una demanda ante el Tribunal del Trabajo; iv) la orden dictada por el Tribunal del Trabajo de suspender la decisión del director del Departamento de Trabajo de crear el comité especial, y v) la solicitud de auto judicial presentada por el comité especial contra esa orden, seguida por la decisión del Tribunal Supremo de suspender la orden del Tribunal del Trabajo durante seis meses. Por otra parte, el Gobierno indica que: i) el comité especial ha llevado a cabo sus actividades cumpliendo con las órdenes del Tribunal; ii) por su parte, el Tribunal Supremo dictó una orden en la que se indicaba que no debía celebrarse ninguna elección en el sindicato hasta que lo dispusiera el Tribunal del Trabajo (núm. 2 de 2010), y iii) el Tribunal del Trabajo también había ordenado que el caso debía resolverse lo más rápidamente posible.

**195.** En lo que respecta a la represión violenta de las manifestaciones, el Gobierno indica que el Departamento de Trabajo realizó investigaciones, y que el director adjunto del Departamento de Trabajo declaró en su informe que no había podido encontrar ninguna prueba de represión violenta, y que no había constancia de casos relacionados con estos hechos en la comisaría local.

## C. Conclusiones del Comité

196. *El Comité recuerda que el presente caso se refiere a la alegada injerencia de las autoridades en las elecciones de los miembros del comité ejecutivo central del BCSU, así como a la represión violenta de las manifestaciones organizadas para protestar contra dicha injerencia.*
197. *En relación con la recomendación a), el Comité toma nota de que el Gobierno se limita a reiterar sus observaciones anteriores. El Comité toma nota en particular de la declaración del Gobierno según la cual: i) el comité especial ha llevado a cabo sus actividades cumpliendo con las órdenes del Tribunal; ii) el Tribunal Supremo dictó una orden en la que se indicaba que no debía celebrarse ninguna elección en el sindicato hasta que lo dispusiera el Tribunal del Trabajo (núm. 2 de 2010); y iii) el Tribunal del Trabajo también ordenó que el caso debía resolverse lo más rápidamente posible.*
198. *El Comité no puede sino lamentar que el comité especial esté funcionando desde hace casi cinco años, a pesar de la elección (aunque presuntamente cuestionada) del comité ejecutivo central del BCSU celebrada el 26 de octubre de 2008. En el examen anterior del caso, el Comité ya ha recordado la importancia que atribuye al principio según el cual, a fin de evitar el peligro de menoscabar seriamente el derecho de los trabajadores a elegir sus representantes con plena libertad, las quejas por las que se impugna el resultado de las elecciones, presentadas ante los tribunales del trabajo por una autoridad administrativa, no deberían tener por efecto la suspensión de la validez de dichas elecciones mientras no se conozca el resultado final de la acción judicial. Asimismo, el Comité reitera que las medidas que puedan ser tomadas por vía administrativa en caso de impugnación de los resultados electorales corren el riesgo de parecer arbitrarias, y que la destitución por el Gobierno de dirigentes sindicales constituye una grave violación del libre ejercicio de los derechos sindicales [véanse caso núm. 2765 (Bangladesh), 360.º informe, párrafos 286 y 287, y **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 441, 440 y 444]. Por consiguiente, el Comité espera firmemente que el Gobierno tome medidas para reconocer al comité ejecutivo central electo (grupo Makhon Lal Karmaker – Ramjovan Koiry) y para asegurarse de que éste se halle en condiciones de ejercer efectivamente sus funciones en espera de una decisión de la autoridad judicial. Con respecto a esta última, habida cuenta de que han transcurrido tres años desde la presentación de la queja y de que con arreglo a la orden del Tribunal Supremo no se pueden celebrar nuevas elecciones antes de la resolución del caso, el Comité recuerda que la demora excesiva en la administración de justicia equivale a su denegación, y confía firmemente en que el Tribunal del Trabajo se pronunciará sin demora sobre el caso mencionado en breve plazo. El Comité pide nuevamente al Gobierno que envíe una copia de las decisiones del Tribunal del Trabajo, así como del Tribunal Supremo y de la Corte de Apelación (en relación con las peticiones de ambas partes), en cuanto se hayan adoptado. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto.*
199. *En relación con la recomendación b), el Comité toma nota de que el Gobierno se limita a reiterar sus observaciones según las cuales el Departamento de Trabajo realizó investigaciones, y el director adjunto del Departamento de Trabajo declaró en su informe que no había podido encontrar ninguna prueba de represión violenta, y que no había constancia de casos relacionados con estos hechos en la comisaría local.*
200. *El Comité desea recordar el principio según el cual los trabajadores deben poder gozar del derecho de manifestación pacífica para defender sus intereses profesionales [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 133]. La utilización de las fuerzas policiales en las manifestaciones sindicales debería limitarse a los casos en que sea realmente necesaria. En los casos en que la policía ha intervenido para dispersar reuniones públicas o*

manifestaciones, y se ha producido pérdidas de vidas o lesiones graves, el Comité ha dado gran importancia a que se proceda inmediatamente a una investigación imparcial detallada de los hechos, y se inicie un procedimiento legal regular para establecer los motivos de la acción emprendida por la policía y deslindar las responsabilidades [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 150 y 49]. A este respecto, el Comité recuerda sus conclusiones anteriores en las que observaba la existencia de divergencias entre los hechos a los que se refieren, por un lado, las conclusiones del director adjunto del Departamento de Trabajo y, por otro lado, los alegatos formulados y los recortes de prensa proporcionados por la organización querellante en relación con la represión violenta de la manifestación realizada en protesta de la injerencia en las elecciones sindicales, que tuvo lugar el 20 de diciembre de 2009 en diversos lugares del distrito de Moulvibazar y durante otra manifestación celebrada en el mismo distrito. Habida cuenta de las versiones contradictorias de la organización querellante y del informe del director adjunto del Departamento de Trabajo de Srimongal, el Comité considera que la realización de una investigación independiente (por un órgano independiente y no por el Gobierno), sería un método especialmente apropiado para esclarecer plenamente los hechos y, de ser necesario, deslindar las responsabilidades, sancionar a los culpables y prevenir la repetición de tales actos. Por tanto, el Comité espera que el Gobierno garantizará la realización de una investigación exhaustiva e independiente de todos los alegatos de represión violenta de las manifestaciones, e insta al Gobierno a que le mantenga informado al respecto.

## Recomendaciones del Comité

201. *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) *el Comité espera firmemente que el Gobierno tome medidas para reconocer al comité ejecutivo central electo (grupo Makhon Lal Karmaker – Ramjovan Koiry) y para asegurarse de que éste se halle en condiciones de ejercer efectivamente sus funciones en espera de una decisión de la autoridad judicial, y que le mantenga informado al respecto;*
  - b) *el Comité confía firmemente en que el Tribunal del Trabajo se pronunciará sin demora sobre el caso mencionado en breve plazo, y solicita nuevamente al Gobierno que envíe una copia de las decisiones del Tribunal del Trabajo, así como del Tribunal Supremo y de la Corte de Apelación (en relación con las solicitudes de ambas partes), en cuanto se hayan adoptado, y*
  - c) *habida cuenta de las divergencias entre los hechos a los que se refieren, por un lado, las conclusiones del director adjunto del Departamento de Trabajo y, por otro lado, los alegatos formulados y los recortes de prensa proporcionados por la organización querellante en relación con la represión violenta de la manifestación realizada en protesta contra la injerencia en las elecciones sindicales, que tuvo lugar el 20 de diciembre de 2009 en diversos lugares del distrito de Moulvibazar y durante otra manifestación celebrada en el mismo distrito, el Comité espera que el Gobierno garantizará la realización de una investigación exhaustiva e independiente de todos los alegatos de represión violenta de las manifestaciones, e insta al Gobierno a que le mantenga informado al respecto.*

CASO NÚM. 2884

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de Chile  
presentada por**

- **la Asociación Nacional de Profesionales Universitarios de la Dirección del Trabajo (APU)**
- **la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF)**
- **la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) y**
- **la Asociación Nacional de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de Gobierno (ANFUSEGG)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan actos de discriminación antisindical en perjuicio de sus dirigentes en la Dirección General del Trabajo, así como la no renovación de los contratos de trabajadores afiliados en el Ministerio del Interior y en la Secretaría General del Gobierno*

- 202.** El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de noviembre de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional Consejo de Administración [véase 365.º informe, párrafos 357 a 408, aprobado por el Consejo de Administración en su 316.ª reunión (noviembre de 2012)].
- 203.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 27 de febrero de 2013.
- 204.** Chile ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151).

**A. Examen anterior del caso**

- 205.** En su reunión de noviembre de 2012, al examinar alegatos relativos a la no renovación de los contratos de trabajadores afiliados a la ANFUSEGG y a la FENAMINSA, el Comité formuló las siguientes recomendaciones [véase 365.º informe, párrafo 408]:

El Comité urge al Gobierno a que envíe sin demora sus observaciones en relación con los alegatos presentados por la Asociación Nacional de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de Gobierno (ANFUSEGG) (el despido del Ministerio Secretaría General del Gobierno de 178 funcionarios vinculados por medio de contratos por su condición de afiliados a la ANFUSEGG y por participar en actividades normales del gremio) y por la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) (el despido de 800 funcionarios vinculados por medio de contratos (algunos de ellos con más 30 años de servicios) por su condición de afiliados a la organización sindical.

## B. Respuesta del Gobierno

- 206.** En su comunicación de 27 de febrero de 2013, el Gobierno manifiesta, en relación con los alegatos de la FENAMINSA, que el Ministerio del Interior y Seguridad Pública envió sus observaciones informando que es necesario tener en consideración que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la ley núm. 18834 sobre Estatuto Administrativo, el empleo a contrata es aquel de carácter transitorio y que el artículo 10 del mismo texto legal prevé que los empleos a contrata durarán como máximo hasta el 31 de diciembre de cada año. En este sentido, tal como lo ha expresado el dictamen de la Contraloría General de la República, los servidores públicos designados a contrata carecen de la propiedad de la plaza que desempeñan, a diferencia de los funcionarios titulares. La desvinculación de las personas que sirven cargos a contrata puede producirse bajo dos modalidades, consistentes por una parte en la omisión de renovarles con anterioridad al 31 de diciembre de cada año y por la otra en poner término anticipado a éstas, a través de un acto administrativo para cuyos efectos es preciso que en el acto de nombramiento respectivo se hubiese incluido la fórmula «mientras sean necesarios sus servicios». Los empleos de las personas cuyos contratos no fueron renovados cesaron por su condición prevista en la ley, que era conocida por éstos, en atención tanto a la presunción de conocimiento de la ley establecida en el artículo 8 del Código Civil, como por la naturaleza de sus nombramientos, que como funcionarios públicos no podían desconocer. Asimismo, avala el proceder del Ministerio de Interior y Seguridad Pública la sentencia de fecha 1.º de julio de 2011 de la Corte de Apelaciones de Santiago, en la cual se rechaza un recurso de protección interpuesto por la FENAMINSA en contra de dicho Ministerio y una sentencia de 13 de diciembre de 2010 de la Corte Suprema de Chile, en la que se pronuncia favorablemente sobre la legalidad del «cese anticipado» de las contrataciones en el sector público.
- 207.** El Ministerio del Interior y de Seguridad Pública afirma que se ajustó a la legalidad vigente, así como a la jurisprudencia judicial y administrativa sobre la materia, lo que ha motivado que tanto la Contraloría General de la República como los tribunales de justicia hayan resuelto a favor de su accionar. Añade que no existe ningún antecedente que sustente la afirmación de la organización querellante de que los ceses de funciones de servidores a contrata hayan sido motivados por su afiliación a esa entidad o a su pensamiento político y ni siquiera se ha demostrado que todos o al menos una porción mayoritaria de los funcionarios cesados fuesen asociados a la organización sindical. Señala también que la organización querellante se encuentra facultada para hacer uso de todas las atribuciones que el ordenamiento jurídico le concede a favor de sus afiliados y que de manera absolutamente independiente ha ejercido acciones de representación de dichas personas sin que se haya entorpecido su accionar por parte del Ministerio.
- 208.** En lo que respecta a los alegatos de la ANFUSEGG, el Gobierno envía las observaciones del Ministerio Secretaría General del Gobierno, en las que se indica que están afiliados a esa organización funcionarios de planta y a contrata y que cuenta con 152 afiliados de un total aproximado de 364 funcionarios que actualmente tiene el Ministerio. Añade el Ministerio que ha dado estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19 de la Constitución Política que garantiza el derecho de sindicarse en la forma prevista en la ley que establece normas sobre asociaciones de funcionarios de la administración del Estado, y que la ANFUSEGG ha funcionado regularmente desde el 11 de marzo de 2010 hasta la fecha y que ha contado con todo el apoyo de las autoridades para su correcto funcionamiento. Indica el Ministerio que a la fecha no se ha presentado reclamo alguno ante la Contraloría General de la República o ante los tribunales de justicia relacionados con una violación del derecho de sindicalización por parte del Ministerio Secretaría General del Gobierno. Por último, el Ministerio señala que las desvinculaciones de funcionarios producidas desde marzo de 2010 a la fecha a las que se refiere la ANFUSEGG obedecen al término del período por el cual fueron contratados, a necesidades del servicio y a renunciaciones voluntarias a sus cargos y, en ningún caso, a su

condición de afiliados a la organización sindical o a su participación en las actividades sindicales normales.

- 209.** Por último, el Gobierno declara que de la lectura de la queja como de lo informado por ambas secretarías de Estado no se puede determinar la existencia de una violación del Convenio núm. 151. Las desvinculaciones en cuestión (en ambos casos) fueron tomadas con estricto apego a las normas constitucionales, legales y convenios internacionales vigentes, así como a la jurisprudencia de la Contraloría General de la República y de las cortes de apelaciones y la Corte Suprema.

### **C. Conclusiones del Comité**

- 210.** *El Comité recuerda que al examinar este caso en su reunión de noviembre de 2012 pidió al Gobierno que envíe sin demora sus observaciones en relación con los alegatos presentados por la Asociación Nacional de Funcionarios del Ministerio Secretaría General de Gobierno (ANFUSEGG) (el despido de 178 funcionarios vinculados por medio de contratos por su condición de afiliados a la ANFUSEGG y por participar en actividades normales del gremio, del Ministerio Secretaría General del Gobierno) y por la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) (el despido de 800 funcionarios vinculados por medio de contratos (algunos de ellos con más 30 años de servicios) por su condición de afiliados a la organización sindical (véase 365.º informe, párrafo 408).*
- 211.** *En cuanto a los alegatos relativos al despido del Ministerio Secretaría General del Gobierno de 178 funcionarios vinculados por medio de contratos por su condición de afiliados a la ANFUSEGG y por participar en actividades normales del gremio, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que el Ministerio en cuestión informó que: 1) ha dado estricto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19 de la Constitución Política que garantiza el derecho de sindicarse en la forma prevista en la ley que establece normas sobre asociaciones de funcionarios de la administración del Estado; 2) la ANFUSEGG ha funcionado regularmente desde el 11 de marzo de 2010 hasta la fecha y ha contado con todo el apoyo de las autoridades para su correcto funcionamiento; 3) las desvinculaciones de funcionarios producidas desde marzo de 2010 a la fecha, a las que se refiere la ANFUSEGG, obedecen al término del período por el cual fueron contratados, a necesidades del servicio y a renuncias voluntarias a sus cargos y, en ningún caso, a su condición de afiliados a la organización sindical o a su participación en las actividades sindicales normales, y 4) a la fecha no se ha presentado reclamo alguno ante la Contraloría General de la República o ante los tribunales de justicia relacionado con una violación del derecho de sindicalización por parte del Ministerio Secretaría General de Gobierno. Teniendo en cuenta estas informaciones el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.*
- 212.** *En lo que respecta a los alegatos de la Federación Nacional de Asociaciones de Funcionarios del Ministerio del Interior y Servicios Afines (FENAMINSA) relativo al despido de 800 funcionarios vinculados por medio de contratos (algunos de ellos con más 30 años de servicios) por su condición de afiliados a la organización sindical, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que el Ministerio en cuestión informó que: 1) de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la ley núm. 18834 sobre Estatuto Administrativo, el empleo a contrata es aquel de carácter transitorio y que el artículo 10 del mismo texto legal prevé que los empleos a contrata durarán como máximo hasta el 31 de diciembre de cada año; 2) tal como lo ha expresado el dictamen de la Contraloría General de la República, los servidores públicos designados a contrata carecen de la propiedad de la plaza que desempeñan, a diferencia de los funcionarios titulares; 3) la desvinculación de las personas que sirven cargos a contrata puede producirse bajo dos modalidades: por la no renovación de los contratos antes del 31 de diciembre de cada año*

*o por poner término anticipado a los contratos, a través de un acto administrativo para cuyos efectos es preciso que en el acto de nombramiento respectivo se hubiese incluido la fórmula «mientras sean necesarios sus servicios»; 4) los empleos de las personas cuyos contratos no fueron renovados mencionados por los querellantes cesaron por su condición prevista en la ley, que era conocida por éstos, en atención tanto a la presunción de conocimiento de la ley establecida en el artículo 8 del Código Civil, como por la naturaleza de sus nombramientos, que como funcionarios públicos no podían desconocer; 5) avala el proceder del Ministerio de Interior y Seguridad Pública la sentencia de fecha 1.º de julio de 2011 de la Corte de Apelaciones de Santiago, en la cual se rechaza un recurso de protección interpuesto por la FENAMINSA en contra de dicho Ministerio y una sentencia de 13 de diciembre de 2010 de la Corte Suprema de Chile, en la que se pronuncia favorablemente sobre la legalidad del «cese anticipado» de los contratos en el sector público, y 6) no existe ningún antecedente que sustente la afirmación de la organización querellante de que los ceses de funciones de servidores a contrata hayan sido motivados por su afiliación a esa entidad o a su pensamiento político y ni siquiera se ha demostrado que todos o al menos una porción mayoritaria de los funcionarios cesados fuesen asociados a la organización sindical. Teniendo en cuenta todas estas informaciones, el Comité tampoco proseguirá con el examen de estos alegatos.*

- 213.** *El Comité recuerda que no tiene mandato para pronunciarse ni se pronunciará sobre el mérito del recurso a contratos de duración determinada o indeterminada; sin embargo, desea señalar que en ciertas circunstancias la renovación de contratos por tiempo determinado durante varios años podría tener incidencia en los derechos sindicales. No obstante, en el presente caso no existe evidencia de que haya habido este tipo de problemas.*

### **Recomendación del Comité**

- 214.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que decida que el presente caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2912

INFORME DEFINITIVO

### **Queja contra el Gobierno de Chile presentada por**

- **la Confederación de Funcionarios de la Salud Municipalizada (CONFUSAM)**
- **la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF)**
- **el Sindicato Nacional Interempresas de Trabajadores Metalúrgicos, Comunicaciones, Energía y Actividades Conexas (SME)**
- **la Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores del Transporte y Afines de Chile (CONUTT)**
- **la Federación de Sindicatos (Fesinem)**
- **la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Industrias Pesqueras de la Décima Región (Fetrainpes)**
- **la Confederación Nacional de Gente de Mar (Congemar)**
- **la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud (Fenprus)**

- los Sindicatos Transitorios
- la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio
- la Federación de Eventuales
- la Federación de Farmacias
- el Sindicato Norponiente
- la Confederación Bancaria y
- los Subcontratados de Tresmontes Lucchetti

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan que el Gobierno ha enviado recientemente al Parlamento un proyecto de ley por el que se prevé introducir enmiendas al Código Penal que de aprobarse violaría los principios de la libertad sindical y los Convenios núms. 87, 98 y 135, ya que no sólo penaliza una serie de protestas y acciones sindicales legítimas (la ocupación de centros de trabajo y calles), sino que también hace responsable penalmente a los representantes de los trabajadores que organizan las actividades si existen desórdenes públicos*

- 215.** La queja figura en una comunicación de la Confederación de Funcionarios de la Salud Municipalizada (CONFUSAM), la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), el Sindicato Nacional Interempresas de Trabajadores Metalúrgicos, Comunicaciones, Energía y Actividades Conexas (SME), la Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores del Transporte y Afines de Chile (CONUTT), la Federación de Sindicatos (Fesinem), la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Industrias Pesqueras de la Décima Región (Fetrainpes), la Confederación Nacional de Gente de Mar (Congemar), la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud (Fenprus), los Sindicatos Transitorios, la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio, la Federación de Eventuales, la Federación de Farmacias, el Sindicato Norponiente, la Confederación Bancaria y los Subcontratados de Tresmontes Lucchetti de fecha 20 de octubre de 2011.
- 216.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 28 de febrero de 2013.
- 217.** Chile ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151).

#### **A. Alegatos de los querellantes**

- 218.** En su comunicación de 20 de octubre de 2011, la Confederación de Funcionarios de la Salud Municipalizada (CONFUSAM), la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), el Sindicato Nacional Interempresas de Trabajadores Metalúrgicos, Comunicaciones, Energía y Actividades Conexas (SME), la Confederación Nacional Unitaria de Trabajadores del Transporte y Afines de Chile (CONUTT), la Federación de Sindicatos (Fesinem), la Federación de Sindicatos de Trabajadores de Industrias Pesqueras de la Décima Región (Fetrainpes), la Confederación Nacional de Gente de Mar (Congemar), la Federación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de

Salud (Fenprus), los Sindicatos Transitorios, la Confederación Coordinadora de Sindicatos del Comercio, la Federación de Eventuales, la Federación de Farmacias, el Sindicato Norponiente, la Confederación Bancaria y los Subcontratados de Tresmontes Lucchetti alegan que el Gobierno ha enviado recientemente al Parlamento un proyecto de ley que de aprobarse violaría — tal como ocurre con gran parte de la legislación actual — los principios de la libertad sindical y los Convenios núms. 87, 98 y 135, ya que no sólo penaliza una serie de protestas y acciones sindicales legítimas (la ocupación de centros de trabajo y calles), sino que también hace responsable penalmente a los representantes de los trabajadores que organizan las actividades si existen desórdenes públicos, los que además son elevados de falta a delitos.

- 219.** Los querellantes consideran que de aprobarse esta iniciativa legal se criminalizarán las huelgas, las ocupaciones, los piquetes de huelgas, cientos de dirigentes sociales y sindicales serán procesados y encarcelados mientras dure el juicio, aunque los acusados sean inocentes. Concretamente, el proyecto de ley dispone lo siguiente:

Artículo primero. Introdúzcanse las siguientes modificaciones al Código Penal:

- 1) Agréguese en el artículo 261, el siguiente inciso segundo: «Se entenderán comprendidos dentro del presente artículo los integrantes de las fuerzas de orden y seguridad pública y los funcionarios de Gendarmería de Chile, que se encontraren en el ejercicio de sus funciones».
- 2) Reemplácese el artículo 262 por el siguiente:

Artículo 262. Los atentados a que se refiere el artículo anterior serán castigados con la pena de presidio menor en su grado medio, siempre que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- 1a. Si la agresión se verifica a mano armada.
- 2a. Si por consecuencia de la coacción la autoridad hubiere accedido a las exigencias de los delincuentes.

Si los atentados se cometieren poniendo manos en la autoridad o en las personas que acudieren a su auxilio, la pena será de presidio menor en su grado mínimo a medio.

Sin estas circunstancias la pena será presidio menor en su grado mínimo.

Para determinar si la agresión se verifica a mano armada se estará a lo dispuesto en el artículo 132 y en la ley núm. 17798 sobre control de armas.

Las penas establecidas en el presente artículo se impondrán siempre que el atentado en contra de la autoridad no constituya un delito a que la ley asigne una pena mayor, caso en el cual se impondrá únicamente ésta.

- 3) Sustitúyase el artículo 269 por el siguiente:

Artículo 269. Serán castigados con la pena de presidio menor en su grado medio quienes participen en desórdenes o cualquier otro acto de fuerza o violencia que importen la realización de alguno de los siguientes hechos:

1. Paralizar o interrumpir algún servicio público, tales como los hospitalarios, los de emergencia y los de electricidad, combustibles, agua potable, comunicaciones o transporte;
2. Invadir, ocupar o saquear viviendas, oficinas, establecimientos comerciales, industriales, educacionales, religiosos o cualquiera otro, sean privados, fiscales o municipales;
3. Impedir o alterar la libre circulación de las personas o vehículos por puentes, calles, caminos u otros bienes de uso público semejantes;
4. Atentar en contra de la autoridad o sus agentes en los términos de los artículos 261 ó 262 o de alguna de las formas previstas en los artículos 416, 416bis, 416ter y 417 del Código de Justicia Militar o en los artículos 17, 17bis, 17ter y 17quáter del

decreto ley núm. 2460 de 1979, o en los artículos 15 A, 15 B, 15 C y 15 D del decreto ley núm. 2859 de 1979, según corresponda;

5. Emplear armas de fuego, cortantes o punzantes, artefactos o elementos explosivos, incendiarios o químicos u otros capaces de producir daños a las personas o a la propiedad; o,
6. Causar daños a la propiedad ajena, sea pública, municipal o particular.

La pena establecida en el inciso precedente se impondrá sin perjuicio de la que, en su caso, corresponda aplicar además a los responsables por su intervención en los daños, incendio, atentados, robo, infracciones a la Ley núm. 17798 sobre Control de Armas y, en general, otros delitos que cometan con motivo o con ocasión de los desórdenes o de los actos de fuerza o violencia.

Se aplicará la pena de presidio menor en su grado medio a quienes hubieren incitado, promovido o fomentado los desórdenes u otro acto de fuerza o violencia que importen la realización de alguno de los hechos señalados en el inciso primero, siempre que la ocurrencia de los mismos haya sido prevista por aquéllos.

- 4) Agréguese, a continuación del artículo 269 los siguientes nuevos artículos 269-A y 269-B:

Artículo 269-A: Incurrirá en la pena de presidio menor en su grado medio, el que impidiere o dificultare la actuación del personal de los Cuerpos de Bomberos u otros servicios de utilidad pública, destinada a prestar auxilio en un siniestro u otra calamidad o desgracia que constituya peligro para la seguridad de las personas, salvo que el hecho constituya otro delito que merezca mayor pena.

Artículo 269-B: En los delitos previstos en los párrafos 1, 1bis y 2 del presente título, se impondrá el máximo de la pena, si ésta constare de un grado de una divisible, o no se aplicará el grado mínimo, si constare de dos o más grados, a los responsables que actúen con el rostro cubierto o utilizando cualquier otro elemento que impida, dificulte o retarde la identificación del hechor.

Artículo segundo...

Este proyecto está firmado Por el Presidente de la Republica, el Ministro del Interior, y el Ministro de justicia, como la normativa legal lo determina.

**220.** Según los querellantes, el proyecto es una aberración jurídica que busca resolver los conflictos de la sociedad, encarcelando a los que disienten o no están de acuerdo con decisiones o medidas del Gobierno, de un ministerio, de una empresa, o de un servicio, y socava de esta manera gravemente las bases de una sociedad plural y democrática. Según los querellantes, su opinión del proyecto coincide con la de expertos en la materia legal correspondiente, que entre otras cosas han manifestado que la legislación redactada generará muchas dudas en los jueces por problemas interpretativos importantes para definir qué se considerará «violencia o desorden público»; «los delitos de desorden siempre han tenido problemas, porque la descripción que hace el legislador nunca es demasiado precisa como para contener todas las circunstancias»; y un saqueo es un robo con fuerza y para castigar la incitación a la violencia está la Ley de Seguridad del Estado, por lo que no se entiende una nueva legislación.

**221.** Añaden los querellantes que recientemente un grupo importante de dirigentes sindicales de diferentes sectores y ramas de la producción del sector público y privado, han solicitado al Gobierno el retiro de la iniciativa legal, pero de no prosperar dicha petición, próximamente realizarán la solicitud al Parlamento para que esta iniciativa gubernamental no se tramite. Indican los querellantes que les preocupa que el Gobierno elija la lógica de la represión para abordar los conflictos sociales y siga por el camino del incumplimiento de sus compromisos internacionales, no respete los convenios de la OIT, que libremente acordó ratificar, y lejos de corregir esta conducta ilícita pretenda profundizar su incumplimiento. Por último, las organizaciones querellantes solicitan que se envíe a Chile una misión que pueda reunirse con todos los actores, con el objetivo de encontrar medidas concretas que

permitan detener las violaciones sistemáticas a las normas de la OIT, ratificadas por Chile y realizar cambios legislativos y las adecuaciones administrativas necesarias, para poner en armonía todas las leyes chilenas con las normas de la OIT, ratificadas por el Estado chileno.

## B. Respuesta del Gobierno

- 222.** En su comunicación de 28 de febrero de 2013, el Gobierno manifiesta que el proyecto de ley que fortalece el orden público tiene por objeto proteger a quienes desean manifestarse sin violencia, penalizando a quienes recurran a ésta generando desórdenes públicos graves con ocasión de una manifestación. Según el Gobierno, es fundamental señalar que este proyecto de ley no se trata de una norma vigente dentro del sistema normativo chileno, sino únicamente una propuesta del Poder Ejecutivo presentada en octubre de 2011 ante el Congreso Nacional para su correspondiente debate parlamentario por los representantes democráticamente elegidos. En estos momentos su discusión se encuentra en desarrollo en el Congreso Nacional, y no ha sido aprobada.
- 223.** Añade el Gobierno, que producto de la discusión que ha existido en el Congreso Nacional por parte de los diputados, el contenido del referido proyecto ha mutado bastante desde la fecha de presentación de la queja (el Gobierno envía la última versión del proyecto de ley, boletín núm. 7975-25, aprobado en agosto de 2012 por la Comisión de Seguridad Ciudadana y Drogas de la Cámara de Diputados). Por último, el Gobierno reitera que la aprobación o rechazo de esta iniciativa legal aún se encuentra pendiente en el Congreso Nacional. Sin embargo, incluso en el caso de que ésta se aprobara en los términos en que actualmente está presentada, no vulneraría en caso y forma los convenios de la OIT señalados por las organizaciones querellantes, toda vez que protege a quienes se manifiestan sin violencia y sanciona a quienes provocan desórdenes públicos graves con violencia o intimidación. En efecto, las disposiciones legales que se precisan, además de ser propias del sentido común, se encuentran en plena concordancia con los fundamentos de las organizaciones sindicales y del propio criterio expresado por los organismos vinculados al monitoreo del cumplimiento de los convenios de la OIT.

## C. Conclusiones del Comité

- 224.** *El Comité observa que las organizaciones querellantes alegan que el Gobierno ha enviado al Parlamento un proyecto de ley que de aprobarse violaría los principios de la libertad sindical y los Convenios núms. 87, 98 y 135, ya que no sólo penaliza una serie de protestas y acciones sindicales legítimas (la ocupación de centros de trabajo y calles), sino que también hace responsable penalmente a los representantes de los trabajadores que organizan las actividades si existen desórdenes públicos.*
- 225.** *A este respecto, el Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que: 1) el proyecto de ley que fortalece el orden público tiene por objeto proteger a quienes desean manifestarse sin violencia, penalizando a quienes recurran a ésta, generando desórdenes públicos graves con ocasión de una manifestación; 2) no se trata de una norma vigente dentro del sistema normativo chileno, sino únicamente de una propuesta del Poder Ejecutivo presentada en octubre de 2011 ante el Congreso Nacional para su correspondiente debate parlamentario por los representantes democráticamente elegidos y en estos momentos su discusión se encuentra en desarrollo en el Congreso Nacional, y no ha sido aprobada; 3) producto de la discusión que ha existido en el Congreso Nacional por parte de los diputados, el contenido del referido proyecto ha mutado bastante desde la fecha de presentación de la queja (el Gobierno envía la última versión del proyecto de ley, boletín núm. 7975-25, aprobado en agosto de 2012 por la Comisión de Seguridad Ciudadana y Drogas de la Cámara de Diputados); 4) la aprobación o rechazo de esta iniciativa legal*

aún se encuentra pendiente en el Congreso Nacional, pero sin embargo, incluso en el caso de que ésta se aprobara en los términos en que actualmente está presentada, no vulneraría los convenios de la OIT señalados por las organizaciones querellantes, toda vez que protege a quienes se manifiestan sin violencia y sanciona a quienes provocan desórdenes públicos graves con violencia o intimidación; y 5) las disposiciones del proyecto se encuentran en plena concordancia con los fundamentos de las organizaciones sindicales y del propio criterio expresado por los organismos vinculados al monitoreo del cumplimiento de los convenios de la OIT.

- 226.** El Comité observa que el contenido del proyecto enviado por las organizaciones querellantes contiene disposiciones por las que se prevé sancionar a aquellas personas que cometen o instigan desórdenes, actos de fuerza o de violencia que importen entre otras cosas: paralizar o interrumpir los servicios hospitalarios, los de emergencia y electricidad, combustibles, agua potable, comunicaciones o transporte; invadir u ocupar o saquear viviendas, oficinas, establecimientos comerciales, industriales, educacionales, religiosos o cualquier otro, sean privados, fiscales o municipales; o impedir o alterar la libre circulación de las personas o vehículos por puentes, calles, caminos u otros bienes de uso público semejantes. Sin embargo, el Comité observa que una nueva versión del proyecto enviada por el Gobierno es diferente en tanto que prevé por ejemplo que serán castigados con la pena de presidio menor en su grado mínimo a medio quienes participen en desórdenes «graves» y que se entenderán que son graves los desórdenes públicos que importen la realización de algunos de los siguientes hechos: 1) paralizar o interrumpir, valiéndose de fuerza en las cosas, o de violencia o intimidación en las personas, algún servicio público, tales como los hospitalarios, los de emergencia y los de electricidad, combustibles, agua potable, comunicaciones o transporte; 2) invadir, ejerciendo violencia o intimidación en las personas, y sin contar con el consentimiento de los dueños, viviendas, oficinas, establecimientos comerciales, industriales, educacionales, religiosos o cualquier otro, sean privados, fiscales o municipales; 3) saquear viviendas, oficinas, establecimientos comerciales, industriales, educacionales, religiosos o cualquier otro, sean privados, fiscales o municipales; 4) impedir o alterar, ejerciendo violencia o intimidación en las personas, la libre circulación por puentes, calles, caminos u otros bienes de uso público semejantes, resistiendo el actuar de la autoridad; 5) atentar en contra de la autoridad; 6) emplear armas de fuego; y 7) causar daños a la propiedad ajena.
- 227.** El Comité recuerda que «los principios de la libertad sindical no protegen extralimitaciones en el ejercicio del derecho de huelga que consistan en acciones de carácter delictivo» y que «mientras que los sindicatos deben respetar las disposiciones legales destinadas a mantener el orden público, las autoridades públicas deben abstenerse de cualquier injerencia que menoscabe el derecho de los sindicatos a organizar y celebrar sus reuniones con plena libertad», en particular con ocasión de conflictos de trabajo [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 667, 147 y 131]. El Comité recuerda también que el derecho de manifestación y el derecho de huelga, ejercidos de manera pacífica, son elementos esenciales de la libertad sindical, y que al ejercer los derechos que se les reconocen en el presente convenio, los trabajadores, los empleadores y sus organizaciones respectivas están obligados, lo mismo que las demás personas o las colectividades organizadas, a respetar la legalidad. Además, el Comité señala que «las autoridades no deberían recurrir a medidas de detención y encarcelamiento en casos de organización o participación en una huelga pacífica y tales medidas comportan graves riesgos de abuso y serias amenazas a la libertad sindical» [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 671].
- 228.** En estas condiciones, al tiempo que observa que el proyecto objetado por las organizaciones querellantes ha cambiado por otro texto facilitado por el Gobierno, el Comité subraya que el texto final del proyecto no debe permitir una interpretación

*susceptible de perjudicar el derecho de manifestación y de huelga pacíficos y espera firmemente que el proyecto en cuestión sea objeto de consultas con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas y que se tenga debidamente en cuenta los principios y consideraciones mencionados.*

## **Recomendación del Comité**

**229.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité espera firmemente que el proyecto final por el que se prevé introducir ciertas enmiendas al Código Penal sea objeto de consultas con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas y que se tenga debidamente en cuenta los principios mencionados en las conclusiones.*

CASO NÚM. 2796

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

## **Queja contra el Gobierno de Colombia presentada por la Confederación General del Trabajo (CGT)**

***Alegatos: la organización querellante alega el traslado antisindical del presidente del Sindicato Nacional de Trabajadores de Industria al Servicio de Salud (SINALTRAINSA) que trabajan en el Hospital San José de Buga, así como la imposición de un pacto colectivo y despidos antisindicales en la empresa AJE Colombia S.A. y amenazas de muerte al presidente del SINTRA AJE Colombia***

- 230.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de noviembre de 2011 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 362.º informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 312.ª reunión (noviembre de 2011), párrafos 501 a 543].
- 231.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de agosto, septiembre y noviembre de 2012.
- 232.** Colombia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## A. Examen anterior del caso

**233.** En su reunión de noviembre de 2011, el Comité formuló las siguientes recomendaciones en relación con los alegatos que habían quedado pendientes [véase 362.º informe, párrafo 543]:

- a) en relación con los alegatos relativos al traslado del presidente del SINALTRAINSALUD, Sr. José Ancizar Gallego Cardona, de su empleo de camillero en el Hospital San José de Buga a un lugar externo de las instalaciones del hospital, desmejorando sus condiciones de trabajo y evidenciando una persecución antisindical, el Comité urge al Gobierno a que envíe observaciones detalladas sobre este alegato;
- b) recordando que de conformidad con el artículo 4 del Convenio núm. 98 el Gobierno debe garantizar que la firma de pactos colectivos negociados directamente con los trabajadores sólo sea posible en ausencia de sindicato y que no se realice en la práctica con fines antisindicales, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para asegurar el respeto de este principio en la empresa y que le mantenga informado de toda evolución que intervenga al respecto;
- c) en relación con los despidos de los Sres. Luis Enrique Peña Aroca, Carlos Samir Sierra Farfan y Hernando López Puentes, afiliados sindicales, el Comité pide al Gobierno que indique si los trabajadores han interpuesto una demanda ante el juez laboral;
- d) en relación con el despido de los dirigentes sindicales, Sres. Sandra Patricia Mejía Rendón, Any Dahiary Ramírez Díaz, Nelson Darío Garzón Parra, John Henry Aguazaco Castañeda, y los procesos de levantamiento del fuero sindical en curso, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto y que transmita copia de las sentencias dictadas;
- e) en relación con las alegadas amenazas al dirigente sindical, Sr. John Henry Aguazaco, el Comité invita a la organización querellante a que denuncie estas amenazas ante las autoridades competentes y confía en que el Gobierno tome todas las medidas necesarias para que se realice una investigación independiente sobre estos alegatos y para que se brinde protección al dirigente sindical contra todo acto de intimidación, y
- f) en relación con los alegatos relativos a los Sres. Alexander Zuluaga Camel, Henry Cruz Correa, Ender Buelvas Catalán y Omar Ospina Ramírez, el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones al respecto.

## B. Respuestas del Gobierno

**234.** En su comunicación de agosto, el Gobierno informa en relación con los alegatos relativos al traslado del presidente del SINALTRAINSALUD, Sr. José Ancizar Gallego Cardona, de su empleo de camillero en el Hospital San José de Buga a un lugar externo de las instalaciones del hospital, desmejorando sus condiciones de trabajo y evidenciando una persecución antisindical, que: 1) el Sr. Ancizar fue reincorporado en sus funciones como camillero; 2) el día 3 de febrero de 2012 en el Juzgado Primero Laboral del Circuito del Municipio de Guadalajara la empresa y el trabajador acordaron transar toda diferencia, y 3) en el marco de la CETCOIT el Gobierno continuará acompañando a las partes en la búsqueda de consensos.

**235.** En sus comunicaciones de septiembre y noviembre de 2012, el Gobierno manifiesta en relación con la recomendación vinculada con la firma de pactos colectivos, que: 1) las organizaciones sindicales SINTRAAJE y SINALTRALAC firmaron en el año 2010 una convención colectiva con la empresa AJE Colombia S.A. y el 25 de mayo de 2012 se firmó una nueva convención colectiva con vigencia desde el 1.º de marzo de 2012 al 28 de febrero de 2014 (el Gobierno envía copia de una comunicación de la Confederación General del Trabajo dirigida a la CETCOIT de fecha 27 de septiembre de 2012, confirmando esta información y enviando copia de la convención colectiva); 2) la empresa informó que los trabajadores no sindicalizados presentaron un pliego de peticiones y con

base en ellos se firmó un pacto colectivo de trabajo; 3) en Colombia está permitida la figura del pacto colectivo, pero sin embargo ha sostenido la jurisprudencia y el Ministerio de Trabajo que los pactos colectivos no deben contemplar mayores beneficios que la convención colectiva; 4) uno de los avances del Gobierno en materia de protección del derecho de asociación ha sido la adopción de la ley núm. 1453 de 2011 que penaliza a quien celebre pactos colectivos en los que en su conjunto se otorguen mejores condiciones a los trabajadores no sindicalizados respecto de aquellas condiciones convenidas en convenciones colectivas con los trabajadores sindicalizados de una misma empresa; 5) de igual manera el Ministerio de Trabajo emprendió el Programa de Capacitación, Prevención y Control para empresas que cuenten simultáneamente con pacto colectivo y convención colectiva, el cual se complementará próximamente con una iniciativa especial de inspección, vigilancia y control en ese ámbito, y 6) en el presente caso, los trabajadores sindicalizados tienen unos beneficios adicionales como pagos de auxilios sindicales, permisos y tratamiento disciplinario especial.

- 236.** En cuanto a los alegatos relativos a los despidos de los Sres. Luis Enrique Peña Aroca, Carlos Samir Sierra Farfan y Hernando López Puentes, afiliados al SINTRAAJE Colombia, el Gobierno informa que iniciaron acciones laborales ante la justicia en las que se negaron las pretensiones incoadas en contra de la empresa (el Gobierno envía copia de una comunicación de la Confederación General del Trabajo dirigida a la CETCOIT de fecha 27 de septiembre de 2012, confirmando esta información e indicando que la autoridad judicial falló en forma negativa en primera y segunda instancia en el año 2010).
- 237.** En relación con los alegados despidos de los dirigentes sindicales, Sres. Sandra Patricia Mejía Rendón, Any Dahiary Ramírez Díaz, Nelson Darío Garzón Parra, John Henry Aguazaco Castañeda, y los procesos de levantamiento del fuero sindical en curso, el Gobierno informa que por mutuo acuerdo y con el objetivo de mejorar las relaciones con las organizaciones sindicales, los trabajadores en cuestión y la empresa AJE Colombia S.A. terminaron los procesos de levantamiento del fuero sindical y los mencionados trabajadores continúan prestando servicios en las mismas condiciones y ejerciendo sus derechos de asociación sindical (el Gobierno envía copia de una comunicación de la Confederación General del Trabajo dirigida a la CETCOIT de fecha 27 de septiembre de 2012, confirmando esta información).
- 238.** En cuanto a las alegadas amenazas al dirigente sindical, Sr. John Henry Aguazaco, el Gobierno informa que la empresa decidió tomar todas las precauciones del caso y modificar la ruta del trabajador para que se sienta más seguro desempeñando sus funciones. El Gobierno informa también que cuenta con un programa de protección para brindar seguridad a los dirigentes que tengan riesgo (en la mencionada comunicación de la CGT, se informa que las amenazas contra el presidente del SINTRAAJE Colombia cesaron producto de la intervención de la empresa, que lo reubicó en otras rutas).
- 239.** En lo que respecta a los alegatos relativos a los Sres. Alexander Zuluaga Camel, Henry Cruz Correa, Ender Buelvas Catalán y Omar Ospina Ramírez, el Gobierno informa que continúan realizando sus contratos de trabajo.

### **C. Conclusiones del Comité**

- 240.** *El Comité recuerda que los alegatos que habían quedado pendientes se referían al traslado del presidente de la organización sindical SINALTRAINSALUD en el Hospital San José de Buga, a la imposición de un pacto colectivo y despidos antisindicales en la empresa AJE Colombia S.A. y amenazas de muerte contra el presidente del SINTRAAJE Colombia.*

**Recomendación a)**

**241.** *En relación con los alegatos relativos al traslado del presidente del SINALTRAINSALUD, Sr. José Ancizar Gallego Cardona, de su empleo de camillero en el Hospital San José de Buga a un lugar externo de las instalaciones del hospital, desmejorando sus condiciones de trabajo y evidenciando una persecución antisindical, el Comité toma nota con interés de que el Gobierno informa que: 1) el Sr. Ancizar fue reincorporado en sus funciones como camillero; 2) el día 3 de febrero de 2012, en el Juzgado Primero Laboral del Circuito del Municipio de Guadalajara, la empresa y el trabajador acordaron transar toda diferencia, y 3) en el marco de la CETCOIT el Gobierno continuará acompañando a las partes en la búsqueda de consensos.*

**Recomendación b)**

**242.** *En cuanto al alegato relativo a la imposición de un pacto colectivo en la empresa AJE Colombia S.A., el Comité toma nota de que el Gobierno declara que: 1) las organizaciones sindicales SINTRAAJE y SINALTRALAC firmaron en el año 2010 una convención colectiva con la empresa AJE Colombia S.A. y el 25 de mayo de 2012 se firmó una nueva convención colectiva con vigencia desde el 1.º de marzo de 2012 al 28 de febrero de 2014 (el Gobierno envía copia de una comunicación de la Confederación General del Trabajo dirigida a la CETCOIT de fecha 27 de septiembre de 2012, confirmando esta información y enviando copia de la convención colectiva); 2) la empresa informó que los trabajadores no sindicalizados presentaron un pliego de peticiones y, basándose en él, se firmó un pacto colectivo de trabajo; 3) en Colombia está permitida la figura del pacto colectivo, pero sin embargo ha sostenido la jurisprudencia y el Ministerio de Trabajo que los pactos colectivos no deben contemplar mayores beneficios que la convención colectiva; 4) uno de los avances del Gobierno en materia de protección del derecho de asociación ha sido la adopción de la ley núm. 1453 de 2011 que penaliza a quien celebre pactos colectivos en los que en su conjunto se otorguen mejores condiciones a los trabajadores no sindicalizados respecto de aquellas condiciones convenidas en convenciones colectivas con los trabajadores sindicalizados de una misma empresa; 5) de igual manera el Ministerio de Trabajo emprendió el Programa de Capacitación, Prevención y Control para empresas que cuenten simultáneamente con pacto colectivo y convención colectiva, el cual se complementará próximamente con una iniciativa especial de inspección, vigilancia y control en ese ámbito, y 6) en el presente caso, los trabajadores sindicalizados tienen unos beneficios adicionales como pagos de auxilios sindicales, permisos y tratamiento disciplinario especial.*

**243.** *El Comité saluda que la empresa y las organizaciones sindicales concernidas hayan firmado una nueva convención colectiva, así como las medidas adoptadas por el Gobierno para evitar que la firma de pactos colectivos se realice con fines antisindicales. Recordando una vez más que de conformidad con el artículo 4 del Convenio núm. 98 el Gobierno debe garantizar que la firma de pactos colectivos negociados directamente con los trabajadores sólo sea posible en ausencia de sindicato y que no se realice en la práctica con fines antisindicales, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para asegurar el respeto de este principio y que le mantenga informado de toda evolución que intervenga al respecto;*

**Recomendación c)**

**244.** *En relación con los despidos de los Sres. Luis Enrique Peña Aroca, Carlos Samir Sierra Farfan y Hernando López Puentes, afiliados sindicales, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que iniciaron acciones laborales ante la justicia en las que se negaron las pretensiones incoadas en contra de la empresa (la Confederación General del Trabajo*

*confirmó esta información e indicó que la autoridad judicial falló en forma negativa en primera y segunda instancia en el año 2010).*

#### **Recomendación d)**

**245.** *En relación con los alegados despidos de los dirigentes sindicales, Sres. Sandra Patricia Mejía Rendón, Any Dahiary Ramírez Díaz, Nelson Darío Garzón Parra, John Henry Aguazaco Castañeda, y los procesos de levantamiento del fuero sindical en curso, el Comité toma buena nota de que el Gobierno informa que por mutuo acuerdo y con el objetivo de mejorar las relaciones con las organizaciones sindicales, los trabajadores en cuestión y la empresa AJE Colombia S.A. terminaron los procesos de levantamiento del fuero sindical y los mencionados trabajadores continúan prestando servicios en las mismas condiciones y ejerciendo sus derechos de asociación sindical (la Confederación General del Trabajo confirmó esta información).*

#### **Recomendación e)**

**246.** *En cuanto a las alegadas amenazas al dirigente sindical, Sr. John Henry Aguazaco, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que la empresa decidió tomar todas las precauciones del caso y modificar la ruta del trabajador para que se sienta más seguro desempeñando sus funciones. El Comité, al tiempo que observa que la Confederación General del Trabajo informa que las amenazas cesaron producto de la intervención de la empresa que lo reubicó en otras rutas, saluda las iniciativas tomadas para proteger la vida del dirigente sindical en cuestión. El Comité alienta firmemente al Gobierno a que promueva este tipo de iniciativas.*

#### **Recomendación f)**

**247.** *En lo que respecta a los alegatos relativos a los Sres. Alexander Zuluaga Camel, Henry Cruz Correa, Ender Buelvas Catalán y Omar Ospina Ramírez, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que continúan cumpliendo con sus contratos de trabajo en la empresa AJE Colombia S.A. Teniendo en cuenta estas informaciones, el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.*

#### **Recomendación del Comité**

**248.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para asegurar el respeto de este principio mencionado en las conclusiones sobre la negociación directa de «pactos colectivos» con los trabajadores y que le mantenga informado de toda evolución que intervenga al respecto.*

CASO NÚM. 2880

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de Colombia  
presentada por  
el Sindicato de Trabajadores del Municipio de Villavicencio  
apoyada por  
la Confederación General del Trabajo (CGT)**

*Alegatos: la organización querellante alega que 36 trabajadores del municipio de Villavicencio del departamento del Meta, que gozaban de la protección legal, constitucional e internacional del derecho de sindicación, fueron objeto de la terminación de su relación de trabajo mediante la figura de supresión del cargo dispuesta por los decretos municipales núms. 176, de 29 de diciembre de 1997, y 116, de 12 de junio de 2001*

- 249.** La queja figura en una comunicación del Sindicato de Trabajadores del Municipio de Villavicencio por comunicación de fecha 27 de mayo de 2011. La Confederación General del Trabajo (CGT) apoyó la queja.
- 250.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 14 de septiembre de 2012.
- 251.** Colombia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151), y el Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154).

**A. Alegatos del querellante**

- 252.** En su comunicación de 27 de mayo de 2011, el Sindicato de Trabajadores del Municipio de Villavicencio alega que 36 trabajadores (mencionados por sus nombres) al servicio del municipio de Villavicencio del departamento del Meta que gozaban de la protección legal, constitucional e internacional del derecho de sindicación, fueron objeto de terminación de su relación trabajo como empleados públicos mediante la figura de supresión del cargo. Informan que esta modalidad jurídica esta aceptada por la legislación nacional siempre que se cumplan ciertos requisitos legales tales como por ejemplo, la expedición de un acuerdo por parte del Consejo Municipal que conceda facultades al Alcalde Municipal para reorganizar administrativamente el ente territorial; la elaboración de un estudio técnico que determine las necesidades de planta de personal; que exista una aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública; que la Secretaría de Hacienda expida la disponibilidad presupuestal para la nueva planta de personal; y que el Jefe del Ejecutivo, en este caso el Alcalde del municipio de Villavicencio, dicte un decreto creando la nueva estructura administrativa y planta de personal. Indica la organización querellante, que sin haberse respetado los requisitos legales mencionados, a seis de los trabajadores mencionados se les notificó la decisión de suprimirles el cargo mediante el decreto

municipal núm. 176, de 29 de diciembre de 1997, y a los otros 30 trabajadores se les notificó dicha decisión mediante el decreto municipal núm. 116, de 12 de junio de 2001.

- 253.** Informan los querellantes, que el día 1.º de junio de 2011, la Procuraduría provincial de Villavicencio realizó declaraciones públicas indicando que no existía el estudio técnico que debía realizar la Alcaldía de Villavicencio para hacer la reestructuración de la planta de personal, y que la empresa contratada para la realización de dicho estudio no lo había entregado oficialmente. Añaden los querellantes que después de la notificación individual a los servidores públicos mediante la cual se les suprimía los cargos que venían ocupando, decidieron crear la Asociación Sindical de Empleados Públicos del Municipio de Villavicencio (ASOSIEMPUVI). Esta decisión fue comunicada, con los nombres de los fundadores y de los miembros de la junta directiva, al Alcalde del municipio el día 19 de junio de 2001 y al Ministerio de la Protección Social el día 20 del mismo mes. Indican los querellantes que todos los trabajadores en cuestión presentaron demandas de nulidad y restablecimiento del derecho de carácter laboral de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 del Código Contencioso Administrativo ante el Tribunal Administrativo del departamento del Meta. Según el querellante todas las decisiones judiciales en relación con las 36 demandas, confirmadas por el Consejo de Estado, fueron negativas. Es decir, no se encontró una causal de nulidad o irregularidad alguna en relación con los decretos dictados por el Alcalde del municipio de Villavicencio.
- 254.** La organización querellante manifiesta que luego de que se habían suprimido cerca de 200 cargos de servidores públicos, a partir de julio de 2006 el Tribunal Administrativo del Meta y el Consejo de Estado decidieron cambiar la jurisprudencia, declararon la nulidad del decreto núm. 116, de 12 de junio de 2001, en relación con 15 casos de trabajadores que en su mayoría no participaron en la fundación de la organización sindical ASOSIEMPUVI y ordenaron su reintegro. La organización querellante indica que en vista del giro jurisprudencial y en consideración de que cada uno de los trabajadores que obtuvieron una decisión negativa se encontraba en condiciones de igualdad respecto de quienes fueron reintegrados, decidieron presentar acciones de tutela contra las decisiones que les habían sido adversas. El Consejo de Estado que era el organismo judicial competente para conocer dichas acciones, falló negativamente sus solicitudes de protección de los derechos fundamentales violados y las declaró improcedentes.

## **B. Respuesta del Gobierno**

- 255.** En su comunicación de 14 de septiembre de 2012, el Gobierno manifiesta que la queja no cumple con los requisitos de admisibilidad contemplados en los procedimientos de la OIT, dado que la organización querellante señala expresamente que se creó el sindicato después de haber sido notificados los trabajadores de la supresión de los cargos que venían ocupando. Considera el Gobierno que en este sentido no podría decirse que existió una violación de la libertad sindical y que hubo cuestiones que afectaron directamente a la organización sindical. Afirma el Gobierno asimismo, que tampoco hubo despidos de trabajadores afiliados al sindicato, pues como se indicó, la organización sindical en cuestión se constituyó con posterioridad a la comunicación de la supresión de los cargos. El Gobierno recuerda también que el Comité ha considerado que sólo le corresponde pronunciarse sobre alegatos de programas y procesos de reestructuración o de racionalización económica en la medida que hayan dado lugar a actos de discriminación o de injerencia antisindicales y en el presente caso no se da esta circunstancia.
- 256.** Añade el Gobierno que en el presente caso mal podría hablarse de violación al derecho de asociación de una organización sindical que no existía y que tampoco se explica por qué el proceso de reestructuración violó el Convenio núm. 87, pues no existe un nexo causal que pueda determinar que hubo actos atentatorios contra la libertad sindical o el derecho de asociación. Señala el Gobierno, que tal como lo indicaron los querellantes, las autoridades

judiciales ya se han pronunciado en cada caso en particular y que se han dictado sentencias rechazando las demandas interpuestas por los trabajadores mencionados en la queja. Asimismo, el Gobierno declara que si bien el Consejo de Estado ha estado examinando en diversas oportunidades la legalidad del decreto núm. 116, de 2001, se ha declarado la nulidad parcial respecto a casos individuales de las personas que lo han demandado. El Gobierno cita una sentencia del Consejo de Estado en la que se manifiesta lo siguiente: «Ha sido reiterada la jurisprudencia de la Sección al señalar que tratándose de asuntos de retiro del servicio por supresión del cargo, y concretamente en lo que respecta a la individualización de los actos administrativos que se deben demandar, no es posible definir de manera general y precisar una tesis que se aplique a todos los casos por igual, toda vez que cada proceso de supresión que adelante la Administración debe analizarse de acuerdo con sus propias especificidades».

- 257.** El Gobierno señala también que el municipio de Villavicencio informó que: 1) cada una de las personas mencionadas en la lista que envió la organización querellante fue debidamente indemnizada de acuerdo con los requisitos legales; 2) la Subsecretaría de Desarrollo Humano les comunicó a los 15 trabajadores en cuestión que en atención a los decretos núms. 176, de 1997, y 116, de 2001, el cargo que desempeñaban había sido suprimido de la planta de cargos de la Administración central de la Alcaldía Municipal, así como que también se les comunicó que podían optar por el derecho preferencial a ser reincorporados o al pago de la indemnización y se les otorgó para ello el término de cinco días para que expresaran su decisión por escrito; 3) ninguno de los 36 funcionarios gozaba de fuero sindical al momento de ser notificados de la supresión de los cargos y todos fueron debidamente indemnizados, y 4) ninguna de las acciones de tutela y demandas de nulidad interpuestas en relación con la supresión de los cargos ha sido a favor de los trabajadores mencionados por los querellantes.

### C. Conclusiones del Comité

- 258.** *El Comité observa que en el presente caso la organización querellante alega que 36 trabajadores (mencionados por sus nombres) del municipio de Villavicencio del departamento del Meta, que gozaban de la protección legal, constitucional e internacional del derecho de sindicación, fueron objeto de la terminación de su relación de trabajo mediante la figura de supresión del cargo dispuesta por los decretos municipales núms. 176, de 29 de diciembre de 1997, y 116, de 12 de junio de 2001. Los querellantes indican que el Tribunal Administrativo del Meta y el Consejo de Estado rechazaron todas las demandas interpuestas por los trabajadores en cuestión y que luego de que se habían suprimido cerca de 200 puestos de trabajo, el Consejo de Estado ordenó el reintegro de 15 trabajadores distintos de los 36 mencionados por el querellante y declaró la nulidad del decreto núm. 116, de 12 de junio de 2001.*
- 259.** *A este respecto el Comité toma nota de que el Gobierno declara que: 1) la organización querellante señala expresamente que se creó el sindicato después de haber sido notificados los trabajadores de la supresión de los cargos que venían ocupando y en este sentido no podría decirse que existió una violación de la libertad sindical y que hubo cuestiones que afectaron directamente a la organización sindical; 2) no hubo despidos de trabajadores afiliados al sindicato, pues como se indicó, la organización sindical en cuestión se constituyó con posterioridad a la comunicación de la supresión de los cargos; 3) en el presente caso mal podría hablarse de violación al derecho de asociación de una organización sindical que no existía y tampoco se explica por qué el proceso de reestructuración violó el Convenio núm. 87, pues no existe un nexo causal que pueda determinar que hubo actos atentatorios contra la libertad sindical o el derecho de asociación; 4) tal como lo indicaron los querellantes, las autoridades judiciales ya se han pronunciado en cada caso en particular y se han dictado sentencias rechazando las demandas interpuestas por los trabajadores mencionados en la queja, y 5) si bien el*

*Consejo de Estado ha estado examinando en diversas oportunidades la legalidad del decreto núm. 116, de 2001, se ha declarado la nulidad parcial respecto a casos individuales de las personas que lo han demandado (no obstante se trata de casos diferentes de los 36 trabajadores despedidos mencionados en los alegatos). Asimismo, el Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que el municipio de Villavicencio informó que: 1) cada una de las personas mencionadas en la lista que envió la organización querellante fue debidamente indemnizada de acuerdo con los requisitos legales; 2) la Subsecretaría de Desarrollo Humano les comunicó a los trabajadores en cuestión que en atención a los decretos núms. 176, de 1997, y 116, de 2001, el cargo que desempeñaban había sido suprimido de la planta de cargos de la Administración central de la Alcaldía Municipal, así como que también se les comunicó que podían optar por el derecho preferencial a ser reincorporados o al pago de la indemnización y se les otorgó para ello el término de cinco días para que expresaran su decisión por escrito; 3) ninguno de los 36 funcionarios gozaba de fuero sindical al momento de ser notificados de la supresión de los cargos y todos fueron debidamente indemnizados, y 4) ninguna de las acciones de tutela y demandas de nulidad interpuestas en relación con la supresión de los cargos ha sido a favor de los trabajadores mencionados por los querellantes.*

- 260.** *En estas condiciones, teniendo en cuenta todas estas informaciones y en particular de que la supresión de cargos afectó a numerosos trabajadores (cerca de 200 según el querellante) y no sólo a los 36 mencionados en la queja, que la organización sindical ASOSIEMPUI se constituyó después de que se había tomado la decisión de suprimir los cargos en el municipio de Villavicencio y de que las diferentes instancias jurisdiccionales se pronunciaron negativamente en relación con los reclamos de los trabajadores mencionados en la queja, así como del tiempo transcurrido desde la reestructuración, el Comité no proseguirá con el examen de los alegatos presentados en el marco de este caso.*

### **Recomendación del Comité**

- 261.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que decida que el presente caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2933

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de Colombia  
presentada por  
el Sindicato de Trabajadores de la Empresa  
de Teléfonos de Bogotá  
apoyada por  
la Central Unitaria de Trabajadores**

***Alegatos: Las organizaciones querellantes alegan prácticas y despidos antisindicales en la empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.***

- 262.** La queja figura en una comunicación de fecha 6 de marzo de 2012 presentada por el Sindicato de Trabajadores de la Empresa de Teléfonos de Bogotá (SINTRATELEFONOS)

y apoyada por la Central Unitaria de Trabajadores (CUT). SINTRATELEFONOS presentó informaciones adicionales por medio de una comunicación de fecha 8 de julio de 2012.

- 263.** El Gobierno envió sus observaciones en una comunicación de diciembre de 2012.
- 264.** Colombia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública (núm. 151) y el Convenio sobre la negociación colectiva, 1971 (núm. 154).

#### **A. Alegatos de las organizaciones querellantes**

- 265.** Las organizaciones querellantes alegan que a partir de 2008, la empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P inició un proceso de capitalización de la empresa, a través de la figura de la vinculación del Socio Estratégico, preparando el camino para la privatización de esta empresa de carácter público. La junta directiva de SINTRATELEFONOS expresó su total rechazo a este proceso mediante la organización de marchas y manifestaciones. Las organizaciones querellantes afirman que, como medida de retaliación e intimidación, la empresa procedió, entre el 6 de octubre de 2008 y el 30 de mayo de 2011, a despedir sin justa causa y con indemnización a 27 trabajadores afiliados al sindicato cuyos nombres se mencionan a continuación: Danilo Henrique Hernández R., Hernando Canencio Benavides, Adel Fabian Ruales Alvear, Óscar Aldana Mejía, Luz Nidia Regalado González, Waldemiro Padilla Madrid, Jorge Eliecer Solorzano Morales, Julio Ediberto Pérez Yáñez, Álvaro Henry Jiménez Vásquez, Norma Constanza Villanueva S., Héctor Mauricio Mantilla Alba, Mauricio Puerto Rangel, Sandra Yaneth Castelblanco C., Martha Sulay Valcárcel M., Arnulfo Alfredo Mejía Ortiz, Jhon Bairon Martínez Rodríguez, José Alonso Gualtera Silva, Raúl Enrique Camargo Susa, Adriana Marcela Acosta, Mauricio Arturo Suárez León, Luis Orlando Guevara Ruiz, Yamel Antonio Santana Millán, Dolly Chávez Quiroz, Nirza Pantevis, Isabel González Serrano, José Andrés Moreu Pineda, Ylbey Mora Morales.
- 266.** Las organizaciones querellantes indican que SINTRATELEFONOS interpuso en contra de la empresa una serie de acciones de tutela para obtener el reintegro de los trabajadores despedidos, alegando el carácter antisindical de la conducta de la empresa. El juez 18 penal del circuito de Bogotá ordenó en segunda instancia el reintegro de 15 trabajadores despedidos en una decisión de fecha 12 de febrero de 2010. En otra decisión, esta vez de primera instancia, el Juzgado 36 Penal Municipal de Bogotá ordenó, mediante decisión de 26 de mayo de 2010 el reintegro de otros tres trabajadores.
- 267.** Las organizaciones querellantes añaden que la decisión del juez 18 penal del circuito de Bogotá fue revocada por la Corte Constitucional en su sentencia T-660 de 2010 por considerar improcedente el mecanismo de la acción de tutela en este caso. Señalan que la decisión del Juzgado 36 Penal Municipal de Bogotá fue parcialmente revocada en segunda instancia por una decisión de 12 de julio de 2010 del Juzgado 50 Penal del Circuito. Ambas sentencias conllevaron la nueva desvinculación de los trabajadores que habían sido reintegrados. Trece trabajadores, de los cuales varios fueron objeto de la revocación de las sentencias de tutela, se encuentran tramitando una acción ordinaria ante los jueces del trabajo de la ciudad de Bogotá, con el fin de obtener su reintegro.
- 268.** Las organizaciones querellantes denuncian también que, a raíz de los despidos, se habrían producido desafilaciones constantes al sindicato por temor a represalias por parte del empleador. Adicionalmente, la puesta en práctica de mecanismos de retiro voluntario estaría debilitando a la organización sindical.

## B. Respuesta del Gobierno

- 269.** Por medio de una comunicación de diciembre de 2012, el Gobierno trasmite la respuesta de la empresa ETB acerca de los alegatos de la organización querellante. La empresa considera que la organización querellante no aporta pruebas de la existencia de actos de discriminación antisindical, ni de que se habrían dado despidos reiterativos y sistemáticos ni de que la empresa habría vulnerado la capacidad de expresión, manifestación y lucha de la organización sindical. La empresa añade que la terminación de un contrato sin justa causa con el pago de la debida indemnización legal o convencional constituye una facultad legal de la empresa bajo criterios de objetividad razonable. Señala que las 27 terminaciones de contrato mencionadas por la organización querellante se extienden en un lapso de tiempo de dos años y medio en una planta de personal de más de 3 000 trabajadores en 2009 y 2010 y de 2 702 trabajadores a mayo de 2011, de los cuales 2 304 eran beneficiarios del convenio colectivo. Afirma que estas cifras demuestran que las 27 terminaciones no fueron la expresión de ninguna política antisindical de parte de la entidad. La empresa indica además que el juez constitucional ya se pronunció y que no encontró vulneración al derecho de asociación sindical. Señala finalmente que el plan de retiro voluntario ofrecido por la empresa en el año 2010 es un acto jurídico válido al cual se acogieron voluntariamente más de 700 trabajadores y que no se hizo ninguna discriminación con base en la afiliación sindical.
- 270.** En la misma comunicación, el Gobierno de Colombia se refiere a los elementos desarrollados por la empresa y considera que los hechos alegados no constituyen actos de discriminación antisindical. El Gobierno vuelve a señalar que la Corte Constitucional, en sentencia T-660 de 2010, determinó que la empresa no había incurrido en prácticas antisindicales y consideró que la sola terminación de un contrato de trabajo no constituye en sí misma una afectación del derecho de asociación.
- 271.** El Gobierno indica además que los hechos objeto de la queja han sido objeto de una denuncia ante la inspección de trabajo el 9 de mayo de 2011 y que la inspección se encuentra pendiente de proyectar la decisión. Señala finalmente que, en aras de buscar un acercamiento de las partes y lograr un consenso sobre los alegatos presentados, la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante la OIT (CETCOIT) trató el caso en su sesión de 30 de noviembre de 2012, lográndose un acuerdo parcial.

## C. Conclusiones del Comité

- 272.** *El Comité observa que el presente caso se refiere a alegatos relativos al despido de 27 trabajadores sindicalizados en la empresa ETB, en un contexto de modificación de la capitalización de la empresa que estaba siendo criticada por la organización sindical.*
- 273.** *El Comité toma nota de las observaciones coincidentes del Gobierno y de la empresa por medio de las cuales señalan que:*
- *la empresa se limitó a ejercer su facultad legal de despido sin justa causa con el pago de la debida indemnización legal;*
  - *las 27 terminaciones, llevadas a cabo en un lapso de tiempo de dos años y medio en una empresa de más de 3 000 trabajadores, de los cuales más de 2 000 están sindicalizados, no fueron la expresión de ninguna política antisindical de parte de la empresa;*
  - *la Corte Constitucional consideró que los hechos denunciados por el sindicato no constituían una afectación a la libertad sindical.*
- 274.** *El Comité recuerda que no le corresponde pronunciarse sobre la cuestión de la ruptura de los contratos de trabajo por despido, sino en el caso en que el régimen de despido implique una medida de discriminación antisindical [véase **Recopilación de decisiones** y*

*principios del Comité de Libertad Sindical, quinta edición, 2006, párrafo 779]. Al respecto el Comité observa que en el marco de la presente queja, las organizaciones querellantes alegan que el despido de 27 trabajadores sindicalizados por parte de la empresa entre el 6 de octubre de 2008 y el 30 de mayo de 2011 constituyó una medida de retorsión a la campaña llevada a cabo por SINTRATELEFONOS en contra del proceso de capitalización de la empresa.*

- 275.** *El Comité observa que el sindicato presentó varias acciones de tutela por violación a la libertad sindical, que el juez 18 penal del circuito de Bogotá ordenó en segunda instancia el reintegro de 15 trabajadores despedidos en una decisión de fecha 12 de febrero de 2010 en donde consideró que los despidos denotaban una evidente persecución antisindical que alentaba la desvinculación de los trabajadores al sindicato, que en otra decisión, esta vez de primera instancia, el Juzgado 36 Penal Municipal de Bogotá ordenó, mediante decisión del 26 de mayo de 2010 el reintegro de otros tres trabajadores.*
- 276.** *El Comité observa también que la decisión del juez 18 penal del circuito de Bogotá fue revocada por la Corte Constitucional en su sentencia T-660 de 2010 por considerar improcedente el mecanismo de la acción de tutela en este caso, que la decisión del Juzgado 36 Penal Municipal de Bogotá fue parcialmente revocada en segunda instancia por una decisión de 12 de julio de 2010 del Juzgado 50 Penal del Circuito y que ambas sentencias conllevaron la nueva desvinculación de los trabajadores que habían sido reintegrados por despido antisindical.*
- 277.** *El Comité observa que en la referida sentencia, la Corte Constitucional recordó su jurisprudencia según la cual cuando existe una duda razonable en torno al carácter antisindical de un despido, el empleador debe demostrar los motivos objetivos que sustentan la ruptura del contrato de trabajo pero que consideró que en este caso particular, no existían los elementos fácticos que permitieran constituir una duda razonable en torno a la existencia de una eventual persecución antisindical. El Comité constata que la Corte tomó en consideración, entre otros, los siguientes hechos: la relación entre el número de despidos objeto de la tutela, el número total de afiliados al sindicato (más de 2 000) y el lapso de tiempo durante el cual se produjeron los despidos; el hecho de que durante el período considerado se despidieron tanto a trabajadores afiliados al sindicato como a trabajadores no afiliados al sindicato; la ausencia de elementos que indiquen que los trabajadores afiliados despedidos fueran directivos o activistas sindicales; la ausencia de elementos que demuestren con certeza el impacto que los despidos habrían tenido en los demás trabajadores sindicalizados.*
- 278.** *El Comité constata que, al declarar improcedente la tutela por falta de indicios, la Corte Constitucional consideró que correspondía al juez ordinario determinar, mediante una amplia valoración de las pruebas, si existía realmente en este caso una afectación a la libertad sindical. Constatando que la organización querellante informa que varios trabajadores se encuentran tramitando una acción ordinaria ante los jueces del trabajo para obtener su reintegro, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre el resultado de dichas acciones judiciales. El Comité pide también al Gobierno que le mantenga informado de la decisión de la inspección de trabajo respecto de la denuncia que le ha sido presentada acerca de este caso.*
- 279.** *El Comité toma nota finalmente de que el Gobierno manifiesta que la CETCOIT trató el caso en su sesión del 30 de noviembre de 2012, lográndose un acuerdo parcial. El Comité recuerda que la CETCOIT es un órgano tripartito nacional de resolución de conflictos en materia de libertad sindical y negociación colectiva. El mecanismo ante la CETCOIT es de carácter voluntario y permite examinar quejas en instancia ante el Comité de Libertad Sindical así como conflictos que no hayan aún sido sometidos a la OIT con la finalidad de propiciar acuerdos entre las partes, basados entre otros elementos en los convenios de la*

*OIT sobre libertad sindical y negociación colectiva y los principios del Comité. El Comité observa que el acta de acuerdo firmado en el seno de la CETCOIT el 30 de noviembre de 2012 indica que el punto conciliado mediante dicho acuerdo se refiere a una materia nueva que no estaba involucrada en el caso núm. 2933. El acta menciona adicionalmente que si las partes, en el futuro, llegan a un acuerdo semejante en torno de la queja objeto del caso núm. 2933, se procederá a su desistimiento. El Comité saluda el proceso de resolución de estas cuestiones a nivel nacional mediante el diálogo entre los interlocutores sociales y pide a la organización querellante y al Gobierno que le mantengan informado de los eventuales acuerdos que puedan ser alcanzados ante la CETCOIT acerca de este caso.*

## **Recomendaciones del Comité**

**280.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las siguientes recomendaciones:*

- a) el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre los resultados de las acciones judiciales de reintegro iniciadas ante los juzgados de trabajo por varios trabajadores de la empresa así como sobre la decisión de la inspección de trabajo respecto de la denuncia que le ha sido presentada acerca de este caso, y*
- b) saludando el proceso de resolución de estas cuestiones a nivel nacional mediante el diálogo entre los interlocutores sociales, el Comité pide a la organización querellante y al Gobierno que le mantengan informado de los eventuales acuerdos que puedan ser alcanzados ante la CETCOIT acerca de este caso.*

CASO NÚM. 2935

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de Colombia  
presentada por  
el Sindicato de Trabajadores y Empleados  
de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas,  
Institutos Descentralizados y Territoriales  
de Colombia (SINTRAEMSDES)**

**apoyada por**

- **la Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y**
- **el Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores  
Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPROS)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan despidos antisindicales después de la presentación de un pliego de peticiones en el Municipio de Yondo, así como despidos y otros actos antisindicales en la Superintendencia Nacional de Salud*

**281.** Las quejas figuran en una comunicación del Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales

de Colombia (SINTRAEMSDES) de marzo de 2012 y del Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPROS) de agosto de 2012. La Central Unitaria de Trabajadores (CUT) apoyó la queja presentada por el SINTRAEMSDES por comunicación de 16 de marzo de 2012.

- 282.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 21 de octubre de 2012 y febrero de 2013.
- 283.** Colombia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Alegatos del querellante**

- 284.** En su comunicación de marzo de 2012, el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia (SINTRAEMSDES) informa que el día 30 de agosto de 2002 el sindicato presentó un pliego de peticiones ante el Municipio de Yondo. Alega la organización querellante que con posterioridad a la presentación del pliego el Municipio procedió a despedir a 19 trabajadores sindicalizados (mencionados por sus nombres) entre el 5 de febrero de 2003 y el 12 de mayo de 2004. Añade el querellante que la negociación colectiva culminó con la firma de la convención colectiva de trabajo el día 12 de octubre de 2006. Por último, el SINTRAEMSDES informa que los trabajadores despedidos iniciaron acciones ordinarias ante la jurisdicción nacional con fundamento en que el despido se produjo en vigencia de un conflicto colectivo, pero que los fallos fueron adversos a los trabajadores.
- 285.** En su comunicación de agosto de 2012, el Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPROS) informa que el 19 de noviembre de 2011 más de 25 funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud se reunieron en la ciudad de Zipaquirá con el fin de organizarse sindicalmente y crearon la primera subdirectiva sindical de la superintendencia. Señalan los querellantes que el 29 de diciembre de 2011 se informó al superintendente sobre la creación de la subdirectiva. La organización querellante alega que desde el momento de la creación de la subdirectiva la administración comenzó una campaña de desprestigio, intimidación y acoso laboral en contra de los dirigentes sindicales y que en ese contexto fueron despedidos el Sr. Arcesio Rodríguez Bonilla y la Sra. Ana María Gaitán Parra, se forzó por medio de acoso laboral al Sr. Jesús Alberto Gutiérrez Torres y a la Sra. Francy Leny Cuenca a que renuncien al sindicato y la Sra. Sra. Vivian Marcela Delapena instauró una queja por acoso laboral y persecución sindical.

#### **B. Respuesta del Gobierno**

- 286.** En su comunicación de 21 de octubre de 2012, el Gobierno informa en relación con los alegatos presentados por el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia (SINTRAEMSDES), que el alcalde del Municipio de Yondo indicó que se puso fin a los contratos de los trabajadores mencionados en la queja con fundamento en el proceso de reestructuración administrativa que se llevó a cabo en el año 2003 y que cada uno de los trabajadores, cumpliendo con los estándares en materia laboral fueron indemnizados. Asimismo, informa que cada trabajador inició una demanda ante la justicia laboral y que los fallos fueron resueltos a favor del Municipio. El Gobierno subraya por último, que no existió una violación al derecho de asociación y que el proceso de reestructuración se realizó con el objeto de atender el interés general del municipio.

287. En su comunicación de febrero de 2013, el Gobierno informa que gracias a la búsqueda de consensos y diálogo, las partes en este caso han logrado llegar a un importante acuerdo en el marco de la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante la OIT (CETCOIT). El Gobierno envía copia del acta del acuerdo que se firmó de la que surge que se ha decidido: 1) crear una instancia de diálogo directo y permanente de las directivas del sindicato con los representantes de la Superintendencia Nacional de Salud; 2) que las reclamaciones individuales de carácter judicial sean resueltas por los jueces y bajo el estricto respeto del derecho al debido proceso de las partes involucradas; 3) que la CETCOIT permanezca como instancia a disposición de las partes con el fin de buscar fórmulas de entendimiento y de superación de las diferencias que puedan llegar a presentarse, y 4) que la queja elevada ante la OIT queda superada y se entiende desistida.

### C. Conclusiones del Comité

288. *El Comité observa que en el presente caso el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas, Institutos Descentralizados y Territoriales de Colombia (SINTRAEMSDES) alega el despido de 19 trabajadores sindicalizados. A este respecto, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que el alcalde del municipio de Yondo indicó que: 1) se puso fin a los contratos de los trabajadores mencionados en la queja con fundamento en el proceso de reestructuración administrativa que se llevó a cabo en el año 2003 y que todos los trabajadores, cumpliendo con los estándares en materia laboral fueron indemnizados; y 2) todos los trabajadores en cuestión iniciaron demandas ante la justicia laboral y que los fallos fueron resueltos a favor del municipio. En estas condiciones, al tiempo que toma nota de estas informaciones, del largo plazo transcurrido (entre seis meses y casi un año) entre la presentación del pliego de peticiones (agosto de 2002) y las fechas en las que se comenzó a poner fin a la relación laboral con los trabajadores, y de que la autoridad judicial rechazó todas las demandas interpuestas por los trabajadores en cuestión, el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.*

289. *Asimismo, el Comité observa que el Sindicato Nacional de Trabajadores y Servidores Públicos de la Protección Social (SINALTRAEMPRES) alega que desde el momento de la creación de la subdirectiva en la Superintendencia Nacional de Salud, la administración comenzó una campaña de desprestigio, intimidación y acoso laboral en contra de los dirigentes sindicales y que en ese contexto fueron despedidos el Sr. Arcesio Rodríguez Bonilla y la Sra. Ana María Gaitán Parra, y se forzó al Sr. Jesús Alberto Gutiérrez Torres y a la Sra. Francy Leny Cuenca a que renuncien al sindicato. A este respecto, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que: 1) gracias a la búsqueda de consensos y diálogo, las partes en este caso han logrado llegar a un importante acuerdo en el marco de la Comisión Especial de Tratamiento de Conflictos ante la OIT (CETCOIT), y 2) del acta del acuerdo que se firmó surge que se ha decidido: 1) crear una instancia de diálogo directo y permanente de las directivas del sindicato con los representantes de la Superintendencia Nacional de Salud; 2) que las reclamaciones individuales de carácter judicial sean resueltas por los jueces y bajo el estricto respeto del derecho al debido proceso de las partes involucradas; 3) que la CETCOIT permanezca como instancia a disposición de las partes con el fin de buscar fórmulas de entendimiento y de superación de las diferencias que puedan llegar a presentarse, y 4) que la queja elevada ante la OIT queda superada y se entiende desistida. En estas condiciones, el Comité toma nota con interés de estas informaciones y no proseguirá con el examen de estos alegatos.*

## Recomendación del Comité

**290.** *En vista de las conclusiones que precede, el Comité invita al Consejo de Administración a que considere que el presente caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2786

INFORME PROVISIONAL

### **Queja contra el Gobierno de la República Dominicana presentada por la Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS)**

***Alegatos: actos y despidos antisindicales en las empresas Frito Lay Dominicana, Universal Aloe y MERCASID, así como la negativa de registro de varios sindicatos de trabajadores***

**291.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 363.<sup>er</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 310.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2012), párrafos 487 a 508].

**292.** Ante la falta de respuesta del Gobierno, el Comité tuvo que aplazar el examen del caso. En su reunión de marzo de 2013 [véase 367.<sup>o</sup> informe, párrafo 5], el Comité dirigió un llamamiento urgente y señaló a la atención del Gobierno que, de conformidad con la norma de procedimiento establecida en el párrafo 17 de su 127.<sup>o</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración, el Comité podría presentar un informe sobre el fondo de este caso, aun cuando las informaciones u observaciones solicitadas al Gobierno no se hubieran recibido en el plazo señalado. A la fecha, el Gobierno no envió sus observaciones.

**293.** La República Dominicana ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Examen anterior del caso**

**294.** En su reunión de marzo de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafo 508].

- a) el Comité pide al Gobierno que indique si los trabajadores independientes y los trabajadores en régimen de subcontratación pueden negociar colectivamente, y
- b) en relación con las alegadas prácticas antisindicales en las empresas Frito Lay Dominicana, Universal Aloe y MERCASID, el Comité pide al Gobierno que envíe informaciones adicionales con particular consideración a los alegatos sobre deficiencias en las inspecciones de trabajo realizadas (falta de imparcialidad o no realización de inspecciones).

## **B. Conclusiones del Comité**

- 295.** *El Comité lamenta que, a pesar del tiempo transcurrido desde el anterior examen del caso, el Gobierno no haya comunicado las informaciones solicitadas, aunque en reiteradas ocasiones se le instó a que las transmitiera dirigiéndole incluso un llamamiento urgente. El Comité insta al Gobierno a que en adelante se muestre más cooperativo con el procedimiento del Comité.*
- 296.** *En estas condiciones, y de conformidad con el procedimiento aplicable [véase 127.º informe, párrafo 17, aprobado por el Consejo de Administración en su 184.ª reunión], el Comité se ve en la obligación de presentar un informe sobre el fondo del caso sin poder tener en cuenta las informaciones que esperaba recibir del Gobierno.*
- 297.** *El Comité recuerda al Gobierno que el objetivo de todo el procedimiento es asegurar el respeto de las libertades sindicales, tanto de jure como de facto; así, el Comité está convencido de que si bien este procedimiento protege a los gobiernos contra las acusaciones infundadas, éstos deberán reconocer a su vez la importancia que tiene presentar con vistas a un examen objetivo, respuestas detalladas y precisas sobre el fondo de los hechos alegados [véase primer informe del Comité, párrafo 31].*
- 298.** *En estas condiciones, el Comité reitera sus anteriores conclusiones y recomendaciones e insta al Gobierno a que envíe las informaciones solicitadas, y señala los aspectos legislativos de este caso a la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 299.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado las informaciones solicitadas en marzo de 2012 sobre las cuestiones pendientes y pide al Gobierno que en el futuro se muestre más cooperativo con el procedimiento del Comité;*
  - b) el Comité insta una vez más al Gobierno que indique sin demora si los trabajadores independientes y los trabajadores en régimen de subcontratación pueden negociar colectivamente, y señala este aspecto del caso a la atención de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones, y*
  - c) en relación con las alegadas prácticas antisindicales en las empresas Frito Lay Dominicana, Universal Aloe y MERCASID, el Comité insta al Gobierno a que envíe informaciones adicionales con particular consideración a los alegatos sobre deficiencias en las inspecciones de trabajo realizadas (falta de imparcialidad o no realización de inspecciones).*

CASO NÚM. 2980

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de El Salvador  
presentada por  
la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP)**

*Alegatos: presentación por las autoridades de iniciativas legales con proyectos de reforma de 19 leyes de instituciones oficiales autónomas que afectan a los intereses de los empleadores sin consulta previa al órgano tripartito nacional y facultando al Presidente de la República a decidir los miembros que representan al sector empleador en los órganos de dirección paritarios o tripartitos*

- 300.** La queja figura en una comunicación de la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) de fecha 21 de agosto de 2012.
- 301.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 26 de febrero de 2013.
- 302.** El Salvador ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos del querellante**

- 303.** En su comunicación de fecha 21 de agosto de 2012, la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) alega que el día 16 de agosto de 2012, el Presidente de la República ha dado iniciativa de ley, de manera inconsulta con las organizaciones de empleadores y trabajadores a 19 reformas de leyes orgánicas de instituciones oficiales autónomas, tendientes a modificar la participación del sector empleador en las respectivas estructuras de los diferentes consejos directivos, con el objetivo de trasladar al Presidente de la República, la facultad de nombrar y designar a sus representantes de tales organizaciones en la conformación de las juntas directivas de dichas instituciones, violando así el Convenio núm. 87 de la OIT, específicamente sobre el derecho que tienen las organizaciones de empleadores de elegir libremente a sus respectivos representantes y la obligación de que las autoridades públicas deben abstenerse de toda intervención que tienda a limitar el ejercicio de ese derecho o a entorpecer su ejercicio legal.
- 304.** La ANEP declara que las reformas contempladas implican una violación del principio de independencia de las organizaciones y una injerencia contraria a los Convenios núms. 87 y 98 al trasladar al Presidente de la República, la facultad de decidir quiénes serán los miembros que representaran al sector empleador en dichas instituciones autónomas cuyos órganos de dirección son actualmente paritarios o tripartitos.
- 305.** La ANEP alega que esta situación es contraria a los principios establecidos por el Comité de Libertad Sindical en materia de consulta tripartita y de participación de las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores en los órganos bipartitos

o tripartitos. Según el informe del Comité de Libertad Sindical, se contraviene a los principios de libertad sindical, cuando a una organización representativa de trabajadores y de empleadores del país, se le impide formar parte de los órganos paritarios y tripartitos de los sectores o ramas de actividad en los que es representativa.

- 306.** La ANEP añade que la Comisión de Expertos ha señalado principios organizativos de gobernabilidad y de buena administración en las instituciones de seguridad social que establecen que el sistema debe ser supervisado por las autoridades públicas y administrado conjuntamente por empleadores y trabajadores, cuyas cotizaciones, las de estos últimos, representan la mayor parte de los ingresos de la seguridad social; al implementarse una reforma de esta naturaleza, en la que los designados como representantes del sector empleador los decida el Presidente de la República en instituciones tan importantes como el Seguro Social, se violentan principios organizativos dados por la OIT, para una buena administración de estas instituciones, a favor de los derecho habientes y empleadores quienes son los que aportan y cotizan a la seguridad social.
- 307.** La ANEP subraya además que El Salvador ha ratificado el Convenio núm. 144 de la OIT sobre la consulta tripartita, lo que obliga al Estado a realizar consultas nacionales tripartitas sobre proyectos de reformas de leyes. En El Salvador las reglas del Consejo Superior del Trabajo (órgano tripartito), establecen que el Consejo será consultado obligatoriamente sobre toda iniciativa de ley, antes de presentarla. Ahora bien, las consultas tripartitas de las mencionadas reformas de 19 leyes jamás fueron realizadas ni casual ni formalmente con las organizaciones de trabajadores y empleadores a través del Consejo Superior del Trabajo, violando con ello el texto y el espíritu del Convenio núm. 144 y de la Ley de Creación del Consejo Superior del Trabajo, como órgano consultivo.
- 308.** La ANEP añade que las reformas a las 19 leyes orgánicas de instituciones oficiales autónomas, en las cuales se limitan el ejercicio y participación en forma libre de designar a sus representantes dentro del consejo directivo de instituciones tales como el Seguro Social o el Fondo Social para la Vivienda, vulnera la capacidad de representación del sector empleador. La ANEP recuerda que en virtud del artículo 19, párrafo 5, apartado *d*), de la Constitución de la OIT, el Estado que ratifica un convenio se compromete a adoptar las medidas necesarias para hacer efectiva las disposiciones de dichos convenios, es decir la obligación no consiste únicamente en incorporar el convenio al derecho interno, sino también entraña la necesidad de velar por su aplicación en la práctica.
- 309.** La aplicación de los Convenios núms. 87, 98, 142, y 144 de la OIT, conlleva obligaciones de consultar en forma tripartita cualquier anteproyecto de reformar la Ley del Seguro Social, la Ley del Fondo Social para la Vivienda etc., siendo por lo tanto obligación primordial del Estado, previo a presentar iniciativas de ley, hacer dichas consultas con los distintos sectores.
- 310.** En consecuencia, la ANEP señala que presenta queja contra el Estado y el Gobierno de El Salvador por violación de lo dispuesto en los Convenios núms. 87, 98, 142 y 144, por vulnerar la libertad de designar libremente a sus representantes en 19 instituciones autónomas y particularmente en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, y en el Fondo Social para la Vivienda, etc., por actos de injerencia por parte de las autoridades públicas, al promover estas reformas de ley, violando el principio de independencia de las organizaciones de empleadores en el ejercicio de sus actividades, la obligación del Estado de realizar la consulta tripartita antes de dar iniciativa a las reformas de ley y el principio de equidad en la integración de los órganos tripartitos.
- 311.** La ANEP incluye entre los proyectos de ley cuestionados el relativo al Instituto Salvadoreño de Formación Profesional que fue examinado ya en la reunión del Comité de Libertad Sindical de marzo de 2013 [véase 367.º informe, caso núm. 2930].

**B. Respuesta del Gobierno**

- 312.** En su comunicación de fecha 26 de febrero de 2013, el Gobierno declara en relación con la queja de la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) que el día 16 de agosto de 2012, el Presidente de la República, por medio del Ministro de Trabajo y Previsión Social, presentó a la Honorable Asamblea Legislativa, tres piezas de correspondencia con el objeto de otorgar iniciativa de ley a igual número de proyectos de decretos legislativos, conteniendo reformas a las siguientes normas: Ley de Formación Profesional (proyecto ya examinado por el Comité de Libertad Sindical en un caso anterior), Ley del Seguro Social y Ley del Fondo Social para la Vivienda.
- 313.** El Gobierno señala que el fundamento constitucional que sustenta la presentación y justificación del contenido de los mencionados proyectos de ley, se encuentra en los artículos 133, ordinal 2.º, de la Constitución, que da al Presidente de la República, la facultad de iniciativa de ley por medio de sus Ministros y en el artículo 168, ordinal 15.º, de la misma Ley Fundamental, que confiere al Presidente de la República, la atribución y obligación de velar por la eficaz gestión y realización de los negocios públicos. Con las reformas presentadas, se busca establecer las competencias legales que permitan a la Administración Pública, seleccionar a los funcionarios del sector privado más competentes, mediante la apertura y diversidad de propuestas que den mayor participación y representación del sector empresarial en las instituciones oficiales autónomas como el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y el Fondo Social para la Vivienda (FSV), con el objeto de cumplir de mejor manera la atribución y obligación constitucional otorgada al Presidente la República.
- 314.** El Gobierno precisa que el espíritu de las reformas presentadas no es limitar, ni mucho menos, eliminar la participación del sector empresarial en los consejos directivos de las instituciones *supra* citadas, sino por el contrario, pretenden ampliar, democratizar y permitir mayor representatividad a los distintos sectores de la empresa privada en las instituciones oficiales autónomas. Estas instituciones continúan siendo autónomas, es decir, gozan tal como lo establecieron sus respectivas leyes de creación con personalidad jurídica propia, patrimonio propio, independencia técnica, administrativa y financiera, pero deben estar vinculadas a la autoridad, dirección y orientación de la Administración Central, a efecto de que puedan cumplir de manera ágil, oportuna y eficiente con la prestación de servicios públicos a la colectividad conforme a las competencias asignadas.
- 315.** En relación a lo expuesto en la queja de la ANEP por supuesta violación a lo dispuesto en los Convenios núms. 87, 98, 142 y 144 de la OIT, por vulnerarse, a su criterio, la libertad de designar libremente a los representantes en 19 instituciones oficiales autónomas y particularmente en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y en el Fondo Social para la Vivienda, el Gobierno considera que tales aseveraciones carecen de fundamento en la realidad y son impertinentes, pues las propuestas presentadas son parte del ejercicio legítimo de las atribuciones y, a la vez, obligaciones que asigna la Constitución de El Salvador al Presidente de la República en el artículo 168, ordinal 15.º, al expresar que: «Son atribuciones y obligaciones del Presidente de la República: Velar por la eficaz gestión y realización de los negocios públicos».
- 316.** El Gobierno concluye señalando que las normas internacionales en materia de trabajo ratificadas por el Estado de El Salvador no se han violado y pide se dé por cerrado el caso núm. 2980 al no existir, a su juicio, mérito ni fundamento en la realidad alegados por la organización querellante.

## C. Conclusiones del Comité

- 317.** *El Comité observa que en la presente queja la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) alega la presentación por el Presidente de la República a la Asamblea Legislativa sin consulta al Consejo Superior de Trabajo (órgano tripartito nacional) de iniciativas legislativas con 19 proyectos de reforma de leyes de instituciones oficiales autónomas en sectores que afectan a los intereses de los empleadores (Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Fondo Social para la Vivienda, etc.), proyectos éstos que facultan al Presidente de la República a decidir los miembros que representan a los sectores empleador y trabajador en los consejos directivos de tales instituciones. La ANEP señala que ello implica la violación del derecho de las organizaciones de empleadores de elegir libremente sus representantes, el principio de no injerencia de las autoridades en el ejercicio de sus actividades, el principio de independencia de las organizaciones de empleadores y el principio de consulta tripartita y de equidad en la integración de los órganos bipartitos o tripartitos, en violación de los Convenios núms. 87, 98, 142 y 144, ratificados por El Salvador.*
- 318.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno en su respuesta según las cuales: 1) la facultad de iniciativa de ley del Presidente de la República se encuentra recogida en la Constitución, al igual que su atribución y obligación de velar por la eficaz gestión y realización de los negocios públicos (artículo 168, ordinal 15.º, de la Constitución; se trata por tanto de atribuciones legítimas del Presidente de la República por lo que el Gobierno estima que no ha habido violación de los Convenios núms. 87, 98, 142 y 144 de la OIT; 2) a efectos de cumplir de mejor manera esta obligación, las reformas presentadas buscan permitir a la Administración Pública la selección de los funcionarios del sector privado más competentes, mediante la apertura y diversidad de propuestas que den mayor participación y representación del sector empresarial a las instituciones oficiales autónomas, y 3) las reformas presentadas pretenden ampliar, democratizar y permitir mayor representatividad a los distintos sectores de la empresa privada en los consejos directivos de las instituciones oficiales autónomas.*
- 319.** *El Comité concluye a partir de la respuesta del Gobierno que: 1) las iniciativas legales del Poder Ejecutivo sometidas a la Asamblea Legislativa con proyectos de reforma de 19 leyes de instituciones autónomas (Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Fondo Social para la Vivienda y el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional) no fueron sometidos al Consejo Superior del Trabajo (órgano tripartito nacional) a efectos de que se realizaran las consultas previstas en la ley de creación de este órgano tripartito, y 2) el Gobierno reconoce que tales proyectos de reformas permiten a la Administración Pública la selección de los representantes del sector privado, justificando su posición en el objetivo de permitir «mayor representatividad a los distintos sectores de la empresa privada» en los consejos directivos de las distintas instituciones oficiales autónomas. El Comité no puede en estas circunstancias sino concluir que las iniciativas legales en cuestión son gravemente contrarias al principio de autonomía, de no injerencia de las autoridades en las actividades de las organizaciones de empleadores y de trabajadores, al derecho de libre elección de representantes de tales organizaciones y al principio de la consulta tripartita previa en cuestiones legislativas y, por tanto, una violación directa y grave de los Convenios núms. 87, 98, y 144. El Comité deplora esta situación.*
- 320.** *En estas condiciones, el Comité llama la atención del Gobierno sobre el principio según el cual la consulta tripartita tiene que darse antes de que el Gobierno someta un proyecto a la Asamblea Legislativa o establezca una política laboral, social o económica, así como la importancia de una consulta previa con las organizaciones de empleadores y de trabajadores antes de que se adopte cualquier ley en el terreno del trabajo [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 1070 y 1075]. El Comité subraya la importancia que debe atribuirse a la*

*celebración de consultas francas y sin trabas sobre cualquier cuestión o legislación proyectada que afecte a los derechos sindicales [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1074], así como recuerda que el proceso de consulta en materia de legislación contribuye a que las leyes, programas y medidas que las actividades públicas tengan que adoptar o aplicar tengan un fundamento más sólido y sean mejor respetados y aplicados; en la medida de lo posible el Gobierno debería apoyarse en el consentimiento general ya que las organizaciones de empleadores y de trabajadores deben poder participar en la responsabilidad de procurar el bienestar, y la prosperidad de la comunidad en general, ello es particularmente válido si se tiene en cuenta la complejidad creciente de los problemas que se plantean en las sociedades, ninguna autoridad pública puede pretender concentrar la totalidad de los conocimientos ni suponer que lo que propone ha de cumplir en forma plenamente adecuada los objetivos perseguidos [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1076]. El Comité pide al Gobierno que en el futuro respete estos principios plenamente.*

- 321.** *Por consiguiente, el Comité pide al Gobierno que asegure que los representantes de las organizaciones de trabajadores y de empleadores en los órganos tripartitos sean designados libremente por estas organizaciones y que realice urgentemente consultas en profundidad con las organizaciones de trabajadores y de empleadores en el marco del Consejo Superior del Trabajo a efectos de encontrar una decisión compartida que asegure una composición tripartita equilibrada en los consejos directivos de las instituciones autónomas a las que se refiere la queja (en particular el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Fondo Social para la Vivienda) y que dicha decisión compartida sea sometida sin demora a la Asamblea Legislativa en el marco del examen de la iniciativa legislativa presentada previamente por el Gobierno.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 322.** *En vista de las conclusiones que preceden el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) el Comité llama la atención del Gobierno sobre los principios mencionados en las conclusiones en materia de libre designación de representante de los empleadores y de consulta tripartita y le pide que en el futuro respete tales principios enteramente,*
  - b) el Comité pide al Gobierno que realice urgentemente consultas en profundidad con las organizaciones de trabajadores y de empleadores en el marco del Consejo Superior del Trabajo a efectos de encontrar una decisión compartida que asegure una composición tripartita equilibrada en los consejos directivos de las instituciones autónomas a las que se refiere la queja (en particular el Instituto Salvadoreño del Seguro Social y el Fondo Social para la Vivienda y el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional) y que dicha decisión compartida sea sometida sin demora a la Asamblea Legislativa en el marco del examen de la iniciativa legislativa presentada previamente por el Gobierno, y*
  - c) el Comité pide al Gobierno que informe de los avances en esta materia.*

CASO NÚM. 2918

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de España  
presentada por  
la Federación de Servicios a la Ciudadanía  
de Comisiones Obreras (FSC-CCOO)**

***Alegatos: real decreto-ley que suspende un  
acuerdo colectivo en el conjunto de las  
administraciones públicas en lo que respecta  
a los aumentos de las remuneraciones***

- 323.** La queja figura en una comunicación de la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO) de fecha 17 de noviembre de 2011.
- 324.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 24 de abril de 2012.
- 325.** España ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151), y el Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154).

**A. Alegatos del querellante**

- 326.** En su comunicación de fecha 17 de noviembre de 2011, la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (FSC-CCOO) declara que formula queja contra el Gobierno de España, por violación del derecho a la negociación colectiva y a la libertad sindical, y más concretamente por violación de los Convenios núms. 87, 98, 151 y 154 de la OIT.
- 327.** La FSC-CCOO explica que el 25 de septiembre de 2009, se suscribió el Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública, en el que se acordó, entre otras medidas, un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una cláusula de revisión salarial aplicable en 2012, que tenía como objetivo mantener el poder adquisitivo del personal al servicio de las administraciones públicas en el período de vigencia del acuerdo, del siguiente tenor literal:

*5. Retribuciones del personal al servicio de las administraciones públicas.*

45. Las medidas retributivas responden al principio del mantenimiento del poder adquisitivo del personal al servicio de las administraciones públicas en el período de vigencia del presente acuerdo. A tal efecto, se tendrá en cuenta la evolución presupuestaria del incremento del IPC, la previsión de crecimiento económico, la capacidad de financiación de los Presupuestos Generales del Estado y la valoración del aumento de la productividad del empleo público derivado de acciones o programas específicos.

46. Para 2010 se establece el acuerdo de que la subida salarial sea del 0,3 por ciento del conjunto de la masa salarial.

47. Para cumplir estos objetivos, Gobierno y Sindicatos han acordado la siguiente cláusula sobre revisión salarial: La Administración se compromete a adoptar las medidas pertinentes para incorporar en los presupuestos de 2012, los créditos necesarios para compensar la pérdida del poder adquisitivo de las empleadas y los empleados públicos que pudiera producirse durante la vigencia del presente acuerdo.

Con efecto de 1.º de enero de 2012, y dentro del primer trimestre del mismo año, se percibirá el importe correspondiente a la desviación que en su caso se hubiera producido entre los incrementos establecidos en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para los ejercicios presupuestarios de 2010 y 2011 y la inflación efectiva en esos años. Tales créditos se incorporarán a la masa salarial del año 2012.

Con efectos de 1.º de enero de 2013, y dentro del primer trimestre del mismo año, se incorporará el importe correspondiente a la desviación que en su caso se hubiera producido entre los incrementos establecidos en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2012 y la inflación efectiva de ese año.

Asimismo, estos créditos se incorporarán también a la masa salarial del año 2013.

48. Además de los incrementos señalados anteriormente, se garantiza el cumplimiento de los acuerdos económicos alcanzados y cuya aplicación deba realizarse durante el período 2010-2012. Por ello, los anteriores aumentos retributivos se aplicarán al margen de las mejoras retributivas conseguidas en los pactos o acuerdos previamente firmados por las diferentes administraciones públicas en el marco de sus competencias, entre ellas las destinadas a incluir la totalidad del complemento específico en las pagas extraordinarias.

- 328.** La Ley núm. 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010, en el capítulo I de su título III, estableció las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica en materia de gastos de personal al servicio del sector público, dotando de efectividad el acuerdo precitado al contemplar el incremento salarial acordado. El apartado 2, del artículo 22 establece que, con efectos de 1.º de enero de 2010, las retribuciones del personal al servicio del sector público no podrán experimentar un incremento global superior al 0,3 por ciento con respecto a las del año 2009, lo que, *sensu contrario*, permite la aplicación de una subida salarial del 0,3 por ciento, todo ello en los siguientes términos:

*Del incremento de los gastos del personal al servicio del sector público*

Artículo 22. Bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica en materia de gastos de personal al servicio del sector público.

[...]

Dos. Con efectos de 1.º de enero de 2010, las retribuciones del personal al servicio del sector público, incluidas, en su caso, las que en concepto de pagas extraordinarias correspondieran en aplicación del artículo 21, apartado 3, de la Ley núm. 42/2006, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2007, en los términos de lo recogido en el apartado 2, del artículo 22 de la Ley núm. 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009, no podrán experimentar un incremento global superior al 0,3 por ciento con respecto a las del año 2009, en términos de homogeneidad para los dos períodos de la comparación, tanto por lo que respecta a efectivos de personal como a la antigüedad del mismo.

Estos aumentos retributivos se aplicarán al margen de las mejoras retributivas conseguidas en los pactos o acuerdos previamente firmados por las diferentes administraciones en el marco de sus competencias.

Tres. Además del incremento general de retribuciones previsto en el apartado precedente las administraciones, entidades y sociedades a que se refiere el apartado 1, del presente artículo podrán destinar hasta un 0,3 por ciento de la masa salarial a financiar aportaciones a planes de pensiones de empleo o contratos de seguro colectivos que incluyan la cobertura de la contingencia de jubilación, para el personal incluido en sus ámbitos respectivos, de acuerdo con lo establecido en la disposición final segunda del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones.

- 329.** La FSC-CCOO añade que el 20 de mayo de 2010 se convocó a los sindicatos, por parte de la Secretaria de Estado de la Función Pública, a una reunión de la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas, sin orden del día de negociación alguna y con el objetivo de explicarles cómo se va a llevar a cabo un recorte del 5 por ciento en el

salario de los empleados públicos que, aseguran, se acordará en el Consejo de Ministros a celebrar ese mismo día. Lejos de establecerse una negociación «real», en la reunión mantenida la Administración no fue capaz siquiera de explicar el contenido de aquello que iba a ser aprobado horas después, remitiendo a la representación sindical a escuchar la radio de 18 a 18,30 horas, momento en que se retransmitiría la rueda de prensa posterior al Consejo de Ministros de esa misma tarde, para conocer los detalles de las medidas restrictivas de los salarios de los empleados públicos que anunciaron llevarían a cabo.

**330.** En el presente supuesto no se produjo la negociación, ni siquiera información concreta sobre las medidas y el alcance de las mismas, adoptándose una política de hechos consumados. Las medidas en cuestión se adoptaron de forma unilateral.

**331.** En el Consejo de Ministros mencionado del día 20 de mayo de 2010, se aprobó el contenido de un real decreto-ley, dentro de lo que denominan «Plan de medidas extraordinarias para reducir el gasto público en 15 000 millones más en dos años», cuyas líneas generales, de las que el Gobierno da cuenta en la rueda de prensa posterior y que, consistió en la siguiente información:

El real decreto-ley aprobado hoy permitirá cerrar el año 2011 con un déficit del 6 por ciento del PIB para el conjunto de las administraciones públicas frente al 7,5 por ciento previsto anteriormente.

Las medidas aprobadas tratan de distribuir el esfuerzo de forma equitativa entre toda la sociedad e implican al conjunto de las administraciones públicas.

El plan reducirá el gasto público en 5 250 millones de euros adicionales este mismo año y en otros 10 000 millones más en 2011.

El Consejo de Ministros ha aprobado un real decreto-ley y tres acuerdos por los que se adoptan medidas urgentes para reducir el déficit público. Se trata de un conjunto de iniciativas en distintos ámbitos de la Administración, diseñado con el objetivo principal de acelerar la senda de consolidación fiscal prevista en el Programa de Estabilidad y Crecimiento y que permitirá cerrar el ejercicio de 2011 con un déficit público del 6 por ciento del PIB, frente al 7,5 por ciento previsto inicialmente.

Este plan extraordinario de ajuste subraya la contribución española a la estabilidad de la moneda única y a la respuesta coordinada que los países miembros de la Unión Monetaria han decidido dar a las turbulencias que han afectado en las últimas semanas a las economías del euro, y que han aconsejado acelerar los planes de consolidación fiscal previstos en buena parte de los países del área.

Del mismo modo, se enmarca también dentro del compromiso firme del Gobierno con la sostenibilidad de las finanzas públicas, que ya se concretó en los Presupuestos del Estado de 2010, con un recorte del gasto corriente equivalente al 0,8 por ciento del PIB, y en el que se profundizó aún más con la Actualización del Programa de Estabilidad y Crecimiento que se remitió a Bruselas el pasado mes de enero y que dejó sentado el objetivo de reducir el déficit público español al 3 por ciento del PIB en 2013.

Ese mismo documento detallaba los instrumentos con los que se alcanzaría ese objetivo: el Plan de Acción Inmediata 2010, que supuso una reducción de 5 000 millones de euros, a través de acuerdos de no disponibilidad, en los gastos presupuestados por el Estado para el presente ejercicio; los Acuerdos Marco con Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales para implicar a las entidades territoriales en el senda de consolidación fiscal; y el Plan de Austeridad 2011-2013, que plantea un recorte generalizado de las partidas del gasto público para alcanzar un ahorro equivalente al 2,6 por ciento del PIB. También definía una senda de reducción del déficit para cada una de las administraciones públicas, según la cual el déficit del conjunto del sector público seguiría el siguiente camino: 11,2 por ciento en 2009; 9,8 por ciento en 2010; 7,5 por ciento en 2011; 5,3 por ciento en 2012; y 3 por ciento en 2013.

Las medidas aprobadas hoy modifican esta senda, concentrando casi dos terceras partes del ajuste entre 2010 y 2011 y dejando para los dos últimos años del programa apenas un tercio de la consolidación total, de modo que ahora quedaría establecida en 9,3 por ciento en 2010; 6 por ciento en 2011; 4,4 por ciento en 2012; y 3 por ciento en 2013. Para conseguirlo,

el Gobierno ha aprobado en este real decreto-ley y en uno de los acuerdos una serie de medidas de ajuste en diferentes ámbitos. y, por otra parte, plantea a comunidades autónomas y corporaciones locales nuevos acuerdos marco, para que las entidades territoriales también cooperen en este nuevo objetivo, más ambicioso, de consolidación fiscal.

*Medidas incluidas en el real decreto-ley*

El contenido del real decreto-ley concreta las medidas de ajuste que se adoptarán en las próximas semanas para conseguir esa reducción adicional de 1,6 puntos del PIB del déficit público en 2011. El ahorro previsto en el gasto público es de 5 250 millones adicionales en 2010 y otros 10 000 millones en 2011.

*Reducción de un 5 por ciento de los salarios públicos*

El real decreto-ley establece una reducción media del 5 por ciento en términos anuales de los salarios de los empleados públicos, que se aplicará con criterios de progresividad para minimizar sus efectos sobre los salarios más bajos. La escala oscilará entre el 0,56 por ciento y el 7 por ciento en función del nivel de ingresos del grupo profesional, afectará al personal de todas las administraciones públicas y se aplicará tanto sobre las retribuciones básicas, como sobre las complementarias. Los altos cargos verán reducidos sus salarios entre un 8 por ciento y un 15 por ciento. Esta reducción se hará efectiva en las nóminas a partir del mes de junio, y los salarios quedarán congelados para el año 2011.

El ahorro que supone esta medida para la Administración General del Estado se cuantifica en 535 millones de euros en 2010 y en 1 035 millones en 2011. Para las administraciones territoriales supondrá un ahorro de 1 765 millones este año y 3 465 millones, el próximo.

[...]

Por el lado del gasto son tres los factores esenciales que contribuirán a este ajuste: la retirada de las medidas transitorias, el menor gasto por prestaciones por desempleo, como consecuencia de un escenario de progresiva recuperación económica, y, por último, las medidas de ajuste que el Gobierno va a aplicar en los próximos tres ejercicios son las siguientes: congelación de las retribuciones del personal al servicio del sector público estatal durante 2011, tras la rebaja del 5 por ciento prevista para 2010.

**332.** De este modo, señala la organización querellante, se eliminó totalmente el resultado alcanzado por la negociación colectiva en el ámbito de la función pública, restando validez a los compromisos adquiridos, vinculantes entre las partes que los alcanzaron.

**333.** La organización querellante indica que en el texto del real decreto-ley núm. 8/2012 figura lo siguiente:

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36, apartado 2, párrafo segundo, y el artículo 38, apartado 10, de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, se ha reunido la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas el día 20 de mayo del presente año con el fin de informar a las organizaciones sindicales tanto de la suspensión del acuerdo de 25 de septiembre en los términos manifestados, como de las medidas y criterios que recoge el presente real decreto-ley en este ámbito.

**334.** Este real decreto-ley de medidas extraordinarias para la reducción del déficit público fue convalidado por el Congreso de los Diputados con fecha 27 de mayo de 2010, cuyo artículo 1 modifica la Ley núm. 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2010, que en su nueva redacción (y como es de ver, ya avanzado el ejercicio presupuestario) establece para el personal al servicio del sector público una reducción del 5 por ciento de la masa salarial, que incluye el conjunto de retribuciones salariales y extra salariales, así como los gastos de acción social. Ya en su preámbulo afirma que:

Es necesario hacer referencia al Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública en el marco del diálogo social 2010-2012, firmado el 25 de septiembre de 2009, en el que se adopta entre otras medidas, un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una

cláusula de revisión salarial que tenía como objetivo de intentar responder al principio del mantenimiento del poder adquisitivo del personal al servicio de las administraciones públicas en el período de vigencia del acuerdo, teniendo en cuenta la evolución presupuestaria del IPC, la previsión de crecimiento económico, la capacidad de financiación de los Presupuestos Generales del Estado y la valoración del aumento de la productividad del empleo público derivada de acciones o programas específicos.

Las medidas de contenido económico del citado acuerdo se ven directamente afectadas por el contexto de crisis económica antes enunciado, en el que no se hace posible mantener las medidas retributivas acordadas, debiendo arbitrarse las acciones que permitan con carácter urgente la reducción del déficit público.

Por todo ello, el Consejo de Ministros ha acordado a través del presente real decreto-ley, al amparo de lo dispuesto en el artículo 38, apartado 10 de la Ley núm. 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, suspender parcialmente la aplicación de las cláusulas del acuerdo con contenido retributivo.

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36, apartado 2, párrafo segundo y el artículo 38, apartado 10, de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, se ha reunido la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas el día 20 de mayo del presente año con el fin de informar a las organizaciones sindicales tanto de la suspensión del Acuerdo Gobierno-Sindicatos de 25 de septiembre en los términos manifestados, como de las medidas y criterios que recoge el presente real decreto-ley en este ámbito.

- 335.** Según la organización querellante, en la disposición adicional segunda del real decreto-ley núm. 8/2010, se pretende amparar la agresión retributiva sufrida por los empleados públicos, con absoluta ignorancia de los derechos salariales contenidos en los acuerdos y convenios colectivos en vigor; viene a suspender el Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública, de fecha 25 de septiembre de 2009, en el que se adoptó, entre otras medidas, un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una cláusula de revisión salarial, aplicable en 2012, que tenía como objetivo mantener el poder adquisitivo del personal al servicio de las administraciones públicas en el período de vigencia del acuerdo, conteniendo el siguiente tenor literal:

Disposición adicional segunda. Suspensión del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública en el marco del diálogo social 2010-2012. Se acuerda con efectos de uno de junio de 2010 la suspensión parcial del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública en el marco del diálogo social 2010-2012, firmado el 25 de septiembre de 2009 en los términos necesarios para la correcta aplicación del presente real decreto-ley y, en concreto, las medidas de contenido económico.

- 336.** Sin embargo, la modificación unilateral de las condiciones salariales no se ciñe, como puede verse, a la suspensión del citado Acuerdo Gobierno-Sindicatos, lo que habría conducido a una congelación salarial respecto del año anterior, al dejar de aplicarse la subida salarial para el año 2010 consistente en un máximo del 0,3 por ciento; implica además una reducción salarial y de otros conceptos retributivos, tanto para el personal funcionario como para el laboral, que supone una media del 5 por ciento. Tales reducciones salariales, impuestas unilateralmente por el Gobierno mediante un real decreto-ley, se aplicaron a todos los empleados públicos a partir de la nómina de junio de 2010.
- 337.** La organización querellante señala que previos los trámites legales correspondientes, convocó huelga de 24 horas a celebrar el 8 de junio de 2010, que afectaba a todos los funcionarios y empleados del sector público, con el objetivo de lograr el cumplimiento de acuerdos entre las organizaciones sindicales y el Gobierno, y más concretamente el cumplimiento estricto del Acuerdo Gobierno-Sindicatos 2010-2012 para la Función Pública firmado el 25 de septiembre de 2009, así como el cumplimiento de cláusulas de todos aquellos acuerdos y convenios alcanzados no sólo en las diferentes administraciones

públicas, sino también de cláusulas salariales de los acuerdos y convenios de entidades y empresas públicas que las medidas del Gobierno abrogaron sin más.

- 338.** Estos empleados contaban con convenios colectivos o acuerdos en vigor cuando se producen los hechos que motivan la presente queja, cuyos preceptos relativos a retribuciones en modo alguno contemplan la posibilidad de reducciones y mucho menos si tales prácticas se imponen de forma unilateral por parte de la Administración. Las medidas restrictivas adoptadas en materia de remuneraciones se aplican tanto a los funcionarios públicos como al personal laboral de las diversas instituciones y empresas del sector público (regido este último por el régimen de los trabajadores del sector privado). La organización querellante sostiene que estas medidas infringen la Constitución y la legislación vigente.
- 339.** La FSC-CCOO señala que sus servicios jurídicos interpusieron multitud de demandas ante distintos órganos judiciales. Las primeras demandas interpuestas, sustanciadas ante la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional, se saldaron con sendos autos en los que se instaba la cuestión de inconstitucionalidad, pero el Tribunal Constitucional se pronunció mediante auto de 7 de junio, publicado en el *Boletín Oficial del Estado* con fecha 4 de julio inadmitiendo a trámite la cuestión de inconstitucionalidad elevada por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional sin entrar a valorar el fondo del asunto planteado invocando que el real decreto-ley «ni regula el régimen general del derecho a la negociación colectiva ni la intangibilidad del convenio colectivo se configura como uno de sus elementos esenciales».

## **B. Respuesta del Gobierno**

- 340.** En su comunicación de 24 de abril de 2012, el Gobierno niega que el real decreto-ley núm. 8/2010 que adopta medidas extraordinarias para la reducción del déficit público infrinja las normas de la Constitución de España o los Convenios de la OIT núms. 87, 98, 151 y 154 y declara que en el caso del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública en el marco del diálogo social 2010-2012, el 25 de septiembre de 2009 (*BOE* 26/10), no se trata de un convenio colectivo al uso, de los regulados en el título III del Estatuto de los Trabajadores, sino de un acuerdo enmarcado en el diálogo social bilateral Gobierno-Sindicatos que no establece condiciones de trabajo, mas, en su condición de acuerdo político, establece la orientación concreta que ha de tener la política de gastos de personal y otras como la formación, etc. Efectivamente, el contenido del acuerdo, que se extiende a lo largo de 50 puntos agrupados en seis apartados, es mucho más amplio que lo referido a las retribuciones. Se ocupa también de las siguientes materias: impulsar la buena administración, la calidad y la eficacia de los servicios públicos; mejorar las condiciones de trabajo, la profesionalización y la productividad de las empleadas y empleados públicos; racionalizar el empleo público, reducir la temporalidad y modernizar la Administración; reforzar los derechos sindicales y favorecer los cauces de la negociación colectiva; y, además de la regulación de la correspondiente Comisión de Seguimiento, Interpretación y Evaluación del Acuerdo. De todo ello, sólo lo referido a retribuciones del personal al servicio de las administraciones públicas, ha suscitado la queja de CCOO por el real decreto-ley núm. 8/2010.
- 341.** El Gobierno señala que el memorando ese de acuerdo se celebró en un contexto de crisis económica, como lo indica expresamente dicho texto y que el planteamiento en cuanto a lo retributivo, también es claro: el principio, no el objetivo, al que responden las medidas retributivas es el del mantenimiento del poder adquisitivo, y ello teniendo en cuenta la evolución presupuestaria del incremento del Índice de Precios al Consumo (IPC), la previsión de crecimiento económico, la capacidad de financiación de los Presupuestos Generales del Estado y la valoración del aumento de la productividad del empleo público derivado de acciones o programas específicos, y se acuerda la pequeña subida nominativa

de la masa salarial del 0,3 por ciento. El acuerdo se produjo en unas circunstancias económicas de dificultad y en circunstancias económicas de dificultad se dictó el real decreto-ley núm. 8/2010. Por lo tanto, queda de relieve con el real decreto-ley núm. 8/2010, que la medida primero acordada se manifestó después como inadecuada o insuficiente para hacer frente a las exigencias de la coyuntura. El Gobierno recuerda que el artículo 169, 1) de la Constitución asigna al Estado las competencias para establecer las bases y la coordinación de la planificación general de la actividad económica y destaca el gran peso que tienen para la Hacienda Pública las retribuciones del personal tanto funcionario como laboral de las administraciones públicas. Esta competencia estatal de dirección de la actividad económica general persigue la consecución de la estabilidad económica, objetivo macroeconómico auspiciado por el artículo 40, 1) de la Constitución a lo que gradualmente puede contribuir la recuperación del equilibrio presupuestario.

- 342.** En cuanto a la convocatoria de la Secretaría de Estado de la Función Pública, a una reunión de la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas el 20 de mayo de 2010, sin orden del día, el objeto de esta reunión, según CCOO, fue explicar cómo se iba a llevar a cabo el recorte del 5 por ciento en el salario de los empleados públicos que se acordaría en el siguiente Consejo de Ministros. Respecto a esta cuestión el Gobierno adjunta las consideraciones de la Dirección General de la Función Pública, tanto por su participación en los hechos, como por su responsabilidad en la aplicación de las normas de la OIT. En dichas consideraciones se señala lo siguiente:

En cuanto a la convocatoria, el día 20 de mayo de 2010, de la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas, «del contenido del acta de dicha reunión se deduce que, no obstante la premura de tiempo, y la urgencia que se desprende de la existencia de una situación especialmente grave de la economía europea y española, las partes integrantes de la Mesa General de Negociación pudieron tener conocimiento de las propuestas de modificación que la Administración pretendía introducir en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010. En este sentido, en dicho acta queda recogido como la Secretaria de Estado para la Función Pública tomó la palabra y recordó que la convocatoria de esa reunión respondía al compromiso que se adoptó en la celebrada por esta Mesa General de Negociación celebrada el día 12 del mismo mes, de proceder lo antes posible a analizar las medidas que el Gobierno iba a aplicar para reducir el déficit público. En esta última reunión del 12 de mayo, las organizaciones sindicales presentes manifestaron sus posturas en relación con cómo dichas medidas podrían afectar a las retribuciones de los empleados públicos, y solicitaron la convocatoria de una nueva reunión de la Mesa General de Negociación para poder realizar una evaluación más profunda de sus posibles efectos. Dicha convocatoria tuvo lugar el día 20 de mayo. Queda acreditado, por lo tanto, que cada parte presente en la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas celebrada el día 20 de mayo, tuvo conocimiento de las propuestas presentadas por la otra, y que cada una de ellas tuvo ocasión de hacer la propuesta que estimó pertinente en defensa de sus intereses, conociendo lo pretendido por la otra. [...]; cada una de las partes pudo expresar su postura, y tuvo conocimiento de la que sobre la materia pretendía la contraria [...].

- 343.** Así pues, sin perjuicio de lo recogido en el citado informe de la Dirección General de Función Pública, ha de señalarse que, según el preámbulo del real decreto-ley núm. 8/2010, la convocatoria a las organizaciones sindicales del día 20 de mayo tenía la finalidad de informar a tales organizaciones. No era, ni como tal se presenta, una convocatoria para negociar. Se trataba en este caso de dar cumplimiento al compromiso del Gobierno de acelerar, en 2010 y 2011, la reducción del déficit inicialmente prevista, como reacción ante un grave deterioro sufrido por las finanzas públicas que debía ser corregido como requisito esencial para alcanzar una recuperación económica sólida y duradera. Lo que también quedó expresado en el preámbulo del real decreto-ley.

- 344.** El Tribunal Constitucional se pronunció mediante auto núm. 85/2011, de 7 de junio, inadmitiendo a trámite la cuestión de supuesta inconstitucionalidad elevada en el conflicto de la FNMT. Y también mediante auto núm. 101/2011, de 5 de julio, cuestión de

inconstitucionalidad promovida por la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional en el caso *Puertos del Estado y Autoridades Portuarias* y auto núm. 104/2011, de 5 de julio; esta última cuestión de inconstitucionalidad fue promovida por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en el asunto personal laboral de la Junta de Andalucía.

- 345.** El Gobierno señala que los convenios colectivos, como resultado de la negociación colectiva constitucionalmente garantizada, despliegan su fuerza de obligar como normas en el ordenamiento jurídico, dentro de un esquema de jerarquía. de las fuentes en el que la norma de rango superior es la ley, en sentido material. Dicho en otros términos, sólo en el caso de que el real decreto-ley no hubiera sido convalidado por el Congreso de los Diputados, podría estimarse que se había producido una injustificada afectación del Acuerdo Gobierno-Sindicatos, por parte del Poder Ejecutivo; pero éste fue convalidado por el Congreso de los Diputados, el cual no estimó necesario que se tramitase como proyecto de ley.
- 346.** El Gobierno añade que según el artículo 86 de la Constitución: 1) En caso de extraordinaria y urgente necesidad, el Gobierno podrá dictar disposiciones legislativas provisionales que tomarán la forma de decretos-leyes y que no podrán afectar al ordenamiento de las instituciones básicas del Estado, a los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos regulados en el Título I, al régimen de las Comunidades Autónomas ni al derecho electoral general; 2) Los decretos-leyes deberán ser inmediatamente sometidos a debate y votación de totalidad al Congreso de los Diputados, convocado al efecto si no estuviere reunido, en el plazo de los 30 días siguientes a su promulgación. El Congreso habrá de pronunciarse expresamente dentro de dicho plazo sobre su convalidación o derogación, para lo cual el reglamento establecerá un procedimiento especial y sumario; 3) Durante el plazo establecido en el apartado anterior, las Cortes podrán tramitarlos como proyectos de ley por el procedimiento de urgencia.
- 347.** El Gobierno precisa que la concurrencia de los presupuestos habilitantes — extraordinaria y urgente necesidad — ha sido enjuiciada por el Tribunal Constitucional, sobre la base de entender que, en tanto manifestación de la dirección de la acción política (artículo 97 de la Constitución) que, «Según la sentencia núm. 29/1982, de 31 de mayo (RTC 1982/29), del Tribunal Constitucional, en principio y con el razonable margen de discrecionalidad, es competencia de los órganos políticos, esto es, Gobierno y Congreso, determinar cuándo la situación, por consideraciones de extraordinaria y urgente necesidad, requiere el establecimiento de una norma por decreto-ley. Tal margen de apreciación de la concurrencia del presupuesto habilitante concedido a los órganos políticos no impide que el Tribunal pueda controlar aquella...» (STC 111/1983, 2 de diciembre [RTC 1983, 111], FJ 5). Así pues el Gobierno dispone en principio de la competencia e iniciativa para apreciar cuando una situación, por razones de extraordinaria y urgente necesidad, requiere la acción normativa del decreto-ley, si bien explicitando tales razones.
- 348.** El Tribunal Constitucional ha ratificado en este caso la concurrencia de presupuestos habilitantes, al destacar que «si no se hubieran acometido urgentemente medidas orientadas a la reducción radical del déficit público, puede asegurarse que los ataques especulativos contra nuestra economía se habrían intensificado y los más de 27 000 000 millones de euros, que costarán los intereses de la deuda en 2011, podrían haberse incrementado geométricamente, imposibilitando la utilización de los fondos, salvados por dichas medidas, para actividades productivas que, incentivando la economía real, permitan reducir en el plazo más breve posible el gravísimo problema de desempleo que afecta a nuestro país», considerando asimismo que los meses que hubieran sido necesarios para la tramitación de una ley, aunque fuera por el procedimiento de urgencia, hubieran producido «un gravísimo deterioro de nuestro sistema financiero, habría afectado a la credibilidad de nuestra economía y nos habría impedido probablemente sentar las

bases para una recuperación sostenible, ya que no sería posible de habernos visto obligados a incrementar geoméricamente los intereses al servicio de la deuda». El Gobierno indica que el presente, así pues, sería uno de esos claros reales decretos-ley utilizados para el tratamiento de «coyunturas económicas problemáticas», como instrumento lícito, en tanto que pertinente y adecuado para subvenir a situaciones concretas que por razones difíciles de prever requieran una acción normativa inmediata en un plazo más breve que el requerido por la vía normal o por el procedimiento de urgencia para la tramitación parlamentaria de las leyes.

- 349.** La Audiencia Nacional argumenta que el convenio colectivo puede ser modificado durante su vigencia por otro convenio colectivo, siendo posible, asimismo, su suspensión, modificación e, incluso, supresión durante su vigencia mediante ley, que deberá respetar su contenido esencial, cuando concurren circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad, cumpliendo con el test general de ponderación, de modo que la satisfacción del bien o bienes jurídicos protegidos por dichas medidas legales se realice de tal manera que provoque el menor sacrificio en el derecho de negociación colectiva como tal, así como en su vertiente funcional de libertad sindical.
- 350.** El Gobierno señala que en el debate y votación de la convalidación del real decreto-ley núm. 8/2010 en el Congreso, se sometió también a consideración la tramitación del mismo como proyecto de ley, pero fue rechazada por la mayoría. Efectivamente, esa tramitación habría enriquecido la norma así elaborada con la oportunidad de participación de las distintas representaciones políticas, acorde con el normal procedimiento de la elaboración de las leyes en democracia, pero, no por ello el real decreto-ley convalidado tiene menor legitimidad constitucional ni, como se ha dicho, rango jerárquico inferior a la ley.
- 351.** En cualquier caso, el Tribunal Constitucional inadmitió la cuestión de inconstitucionalidad por considerarla notoriamente infundada, por apreciar, en un examen preliminar de las cuestiones planteadas, su falta de viabilidad y la conveniencia, por ello, de resolverla en la primera fase procesal para evitar demoras procesales con efectos en otros procesos. En su argumentación el auto núm. 85/2011, rechaza la cuestión por los siguientes motivos principales en relación con la «afectación» de derechos como límite material del decreto-ley: 1) Lo prohibido al decreto-ley por el límite material es la regulación del régimen general del derecho cuestionado, o que vaya contra el contenido o elementos esenciales del mismo; 2) Los preceptos cuestionados del real decreto-ley núm. 8/2010, «no regulan el régimen general del derecho a la negociación colectiva reconocido en el artículo 37, 1) de la Constitución, ni nada disponen sobre la fuerza vinculante de los convenios colectivos en general, ni, en particular, sobre los directamente por aquellos concernidos, que mantienen la fuerza vinculante propia de este tipo de fuente, derivada de su posición en el sistema de fuentes»; 3) En relación con la fuerza vinculante, precisa que no debe confundirse intangibilidad o inalterabilidad, con la fuerza vinculante del convenio colectivo y reitera que, como ya declarara en la sentencia del Tribunal Constitucional núm. 210/1990, de 20 de diciembre, FFJJ 2 y 3, «del artículo 37, 1) de la Constitución, no emana ni deriva la supuesta intangibilidad o inalterabilidad del convenio colectivo frente a la norma legal, incluso aunque se trate de una norma sobrevenida», de modo que «en virtud del principio de jerarquía normativa, es el convenio colectivo el que debe respetar y someterse no sólo a la ley formal, sino, más genéricamente, a las normas de mayor rango jerárquico y no al contrario»; 4) Dado que niega la afectación del derecho de negociación colectiva, no entra a examinar la supuesta vulneración de la libertad sindical.
- 352.** La Audiencia Nacional (que había instado esa cuestión de inconstitucionalidad), dicta, entre otras, la sentencia núm. 115/2011, de 20 de julio, en la que, tras extensa referencia a las vicisitudes de la tramitación y al Auto del Tribunal Constitucional, desestima las demandas de ciertas organizaciones sindicales y prosigue la Audiencia Nacional diciendo:

Despejadas las dudas de constitucionalidad, elevadas por la Sala, por parte del alto Tribunal, quien las considera notoriamente infundadas, al admitir que un convenio colectivo estatutario vigente puede modificarse mediante real decreto-ley, por las razones expuestas anteriormente, debemos concluir necesariamente que la reducción retributiva, impuesta por la AEAT a sus trabajadores, no vulneró lo dispuesto en los artículos 7, 28.1, 37.1 y 86.1 de la Constitución, ni el artículo 41 ET, ya que la AEAT está sometida a la ley y al derecho, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 103.1 de la Constitución, estando obligada, por consiguiente, a aplicar la reducción impuesta por los artículos 22.4 y 25 de la Ley núm. 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2010, en la redacción dada por el artículo 1 del real decreto-ley núm. 8/2010, de 20 mayo.

[...]

Consideramos también que no se ha producido ningún tipo de expropiación porque las retribuciones del personal laboral al servicio de las administraciones públicas no pueden superar la masa salarial establecida anualmente por la Ley de Presupuestos Generales del Estado, a tenor con lo dispuesto en el artículo 21.2 EBEP, que es exactamente lo sucedido aquí, ya que el real decreto-ley núm. 8/2010, de 20 de mayo, en un contexto de urgente y extraordinaria necesidad, ha reducido la masa salarial de los empleados públicos, habiéndose considerado por el Tribunal Constitucional, que el vehículo utilizado no afecta al contenido esencial del derecho a la libertad sindical en su vertiente funcional a la negociación colectiva, que esta Sala acata en sus propios términos, de conformidad con el mandato del artículo 5.1 LOPJ. Por consiguiente, si la deducción retributiva, impuesta por la AEAT, fue causada por su obligación de cumplir los artículos 22.4 y 25 de la ley núm. 26/2009, de 23 de diciembre, en la versión dada por el real decreto-ley núm. 8/2010, de 20 de mayo, se debe concluir obligatoriamente que dicha actuación se ajustó a derecho y no vulneró lo dispuesto en los artículos 7, 28.1, 37.1 y 86.1 de la Constitución, en relación con el artículo 41 ET, lo cual obliga a desestimar tanto la petición principal, cuanto la subsidiaria de las demandas acumuladas, puesto que la reducción controvertida ha afectado a la masa salarial en su conjunto, que se ha visto reducida un 5 por ciento, siendo inadmisibles, por consiguiente, que se mantengan los sueldos percibidos al 31 de diciembre de 2009.

**353.** En conclusión, el Gobierno reitera que no se ha producido incumplimiento de los convenios de la OIT relativos a la negociación colectiva y las condiciones de trabajo en las administraciones públicas por lo expuesto a lo largo de su informe, en síntesis:

- La limitación por ley de los gastos de personal es posible y no resulta injustificada y es ajustada a la Constitución española y al ordenamiento jurídico en su conjunto. En el que corresponde al Estado establecer el tope de incremento de la masa salarial de los empleados públicos, en una política de contención de la inflación a través de la reducción del déficit público y de prioridad de las inversiones frente a los gastos consuntivos.
- La queja alude en todo momento al Acuerdo Gobierno-Sindicatos de 25 de septiembre de 2009, que como se ha indicado regulaba condiciones de trabajo aplicables a los empleados públicos, sino que era un acuerdo enmarcado en el diálogo social en el que se pactó una orientación concreta que había de tener la política de gastos de personal y, como tal, se plasmó en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010.
- No obstante, la modificación de esa Ley de Presupuestos Generales del Estado por el real decreto-ley núm. 8/2010 afecta a los empleados públicos incluidos en los ámbitos de aplicación de convenios colectivos celebrados al amparo de la redacción original de la referida Ley de Presupuestos Generales del Estado, que vieron reducidos sus salarios.
- El real decreto-ley núm. 8/2010 se dictó ateniéndose a lo previsto en el artículo 86 de la Constitución y, por tanto, tiene la misma eficacia que una ley emanada de las Cortes Generales.

- Los convenios colectivos han de sujetarse al derecho necesario establecido por la ley, de rango superior en la jerarquía normativa; en otros términos, la primacía de la ley sobre el convenio deriva de la sumisión de éste a lo dispuesto con carácter necesario por aquélla.
- Por tanto, el convenio colectivo puede ser alterado por un decreto-ley, en aplicación del principio de jerarquía normativa.

### C. Conclusiones del Comité

- 354.** *El Comité observa que en el presente caso la organización querellante objeta el real decreto-ley núm. 8/2010 aprobado por el Consejo de Ministros el 20 de mayo de 2010 (publicado el 24 de mayo de 2010) y convalidado por el Congreso de los Diputados el 27 de mayo de 2010 que: 1) invocando el contexto de crisis económica y la necesidad de acciones urgentes para la reducción del déficit público, suspende las cláusulas del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública de 25 de septiembre de 2009 en las que se había acordado un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una cláusula de revisión salarial aplicable en 2012; esta medida unilateral es parte de un recorte del 5 por ciento en el salario y otros conceptos retributivos, de los funcionarios de las distintas administraciones públicas pero también en el salario y otros conceptos retributivos de buena parte de las entidades del sector público, incluidas las empresas, sociedades y otras entidades públicas con personal laboral cuyos trabajadores se rigen por las normas laborales del sector privado; 2) todos estos empleados del sector público contaban con convenios o acuerdos colectivos cuyas cláusulas relativas a retribuciones no contemplaban la posibilidad de reducciones. Según los alegatos, como una mera formalidad se informó a las organizaciones sindicales de las medidas descritas el 20 de mayo de 2010, sin suficientes detalles y sin que hubiera habido negociación y adoptándose una política de hechos consumados.*
- 355.** *En lo que respecta al alegato de la organización querellante según el cual el real decreto-ley núm. 8/2010 de mayo de 2010, que establecía recortes salariales y otros conceptos retributivos en la administración pública y en el sector público en general, fue adoptado unilateralmente por el Consejo de Ministros tras una reunión informativa con la Secretaría de Estado para la Función Pública que califica de mera formalidad, el Comité toma nota de que según esta Secretaría de Estado las partes de la Mesa General de Negociación (órgano previsto en la legislación) pudieron tener conocimiento el 12 de mayo de 2010 de las propuestas de modificación que se pretendía introducir (a fin de proceder a analizar lo antes posible las medidas que el Gobierno iba a aplicar para reducir el déficit público), manifestando las organizaciones sindicales sus posturas al respecto y solicitaron una nueva reunión para poder realizar una evaluación más profunda de sus posibles efectos, reunión que tuvo lugar el 20 de mayo de 2010. El Comité toma nota de que el Gobierno destaca la premura de tiempo y la urgencia que se desprendía de la existencia de una situación especialmente grave de la economía europea y española. El Comité observa sin embargo, que el texto del real decreto-ley núm. 8/2010 no hace referencia a la realización de consultas pero señala que «se ha reunido la Mesa General de Negociación de las Administraciones Públicas el día 20 de mayo con el fin de informar a las organizaciones sindicales tanto de la suspensión del Acuerdo Gobierno-Sindicatos de 25 de septiembre en los términos manifestados, como de las medidas y criterios que recoge el presente en este ámbito».*
- 356.** *El Comité constata que las versiones de la organización querellante y del Gobierno son profundamente divergentes. Aunque toma nota de que el Gobierno invoca circunstancias económicas de extraordinaria gravedad que requerían acciones urgentes, el Comité lamenta la ausencia de un auténtico proceso de consultas, particularmente teniendo en cuenta que las medidas contempladas se aplicaban a buena parte del sector público y*

tenían por efecto la suspensión de cláusulas de contenido económico de acuerdos colectivos. El Comité llama la atención sobre la importancia que atribuye a la promoción del diálogo y la consulta en las cuestiones de interés común entre las autoridades públicas y las organizaciones profesionales más representativas del sector de que se trate», así como «el interés de consultar a las organizaciones de empleadores y de trabajadores en la preparación y elaboración de una legislación que afecta a sus intereses». El Comité subraya a este respecto la importancia de consultas detalladas y de que las partes tengan suficiente tiempo para preparar y expresar sus puntos de vista y, discutirlos en profundidad. El Comité subraya también que el proceso de consulta en materia de legislación contribuye a que las leyes, programas y medidas que las autoridades públicas tengan que adoptar o aplicar tengan un fundamento más sólido y sean mejor respetados y aplicados; en la medida de lo posible el Gobierno debería apoyarse en el consentimiento general ya que las organizaciones de empleadores y de trabajadores deben poder participar en la responsabilidad de procurar el bienestar, y la prosperidad de la comunidad en general [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 1067 y 1072].

357. El Comité subraya la importancia de estos principios en materia de consultas en relación con legislaciones que afecten a los intereses de las organizaciones sindicales y sus afiliados.
358. El Comité desea referirse a la cuestión de fondo planteada por la organización querellante: es decir, si el real decreto-ley infringe los Convenios núms. 87, 98, 151 y 154 ratificados por España al suspender las cláusulas en materia de salarios y otros conceptos retributivos del Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública de 25 de septiembre de 2009 (que había acordado un incremento salarial del 0,3 por ciento para el año 2010 y una cláusula de revisión salarial aplicable en 2012) como parte de un recorte del 5 por ciento en el salario y otros conceptos retributivos aplicable a las distintas administraciones públicas y a buena parte del sector público incluidas las empresas y sociedades y otras entidades públicas con personal laboral (cuyos trabajadores se rigen por el régimen privado y por convenios o acuerdos colectivos con cláusulas relativas a retribuciones que según los alegatos no contemplaban la posibilidad de reducciones).
359. El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno, de los textos legales y de la jurisprudencia y sentencias a las que se refiere, así como de su afirmación de que el real decreto-ley núm. 8/2010 no infringe los Convenios núms. 87, 98, 151 y 154. El Comité toma nota de que según surge de los elementos de información aportados por el Gobierno y de los textos legales y sentencias que menciona (algunos transcritos también por el sindicato querellante): 1) el Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública de 25 de septiembre de 2009 se produjo en circunstancias económicas de dificultad, como también en circunstancias económicas de dificultad se dictó el real decreto-ley criticado por la organización querellante; y ello porque el Acuerdo Gobierno-Sindicatos se manifestó después como inadecuado o insuficiente para hacer frente a las exigencias de la coyuntura; lo que el real decreto-ley buscaba era dar cumplimiento al compromiso del Gobierno de acelerar en 2010 y 2012 la reducción del déficit inicialmente previstas, como reacción ante un grave deterioro sufrido por las finanzas públicas que debía ser corregido como requisito esencial para alcanzar una recuperación económica sólida y duradera; 2) corresponde al Gobierno apreciar cuándo una situación por razones de extraordinaria y urgente necesidad requiere la acción normativa de un decreto-ley (cuyos requisitos se encuentran regulados en la Constitución y reproducidos en la respuesta del Gobierno); 3) el Congreso de los Diputados convalidó el real decreto-ley y el Tribunal Constitucional ha ratificado la concurrencia de los presupuestos habilitantes de urgente necesidad para que se dictara el decreto-ley; ha declarado también que en virtud del principio de jerarquía normativa es el convenio colectivo el que debe someterse no sólo a la ley sino genéricamente a las normas de mayor rango jerárquico; la Audiencia Nacional ha

*considerado el real decreto-ley núm. 8/2010 ajustado a derecho; la jurisprudencia de este órgano judicial señala que es posible la suspensión o modificación de un convenio colectivo mediante ley cuando concurren circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad, debiéndose respetar su contenido esencial y provocando el menor sacrificio en el derecho de negociación colectiva; 4) el Acuerdo Gobierno-Sindicatos para la función pública de 25 de septiembre de 2009 en el marco del diálogo social 2010-2012 no es un convenio colectivo al uso de los regulados en el Estatuto de los Trabajadores sino de un acuerdo enmarcado en el diálogo social bilateral Gobierno-Sindicatos que no establece condiciones de trabajo, más, en su condición de acuerdo político establece la orientación concreta que ha de tener la política de gastos de personal y muchas otras (calidad y racionalización de los servicios públicos, productividad, profesionalización, etc.). Sobre este punto, el Comité desea destacar que los términos del Acuerdo Gobierno-Sindicatos establecen en materia de retribuciones compromisos concretos y detallados como surge del texto reproducido en los alegatos (cláusula 47) y, a juicio del Comité, dicho acuerdo (que antes del decreto ley fue incorporado en la Ley de Presupuestos del Estado en lo que respecta al aumento de las retribuciones) se enmarca en la negociación colectiva cubierta por los principios de libertad sindical y de negociación colectiva.*

**360.** *En cuanto a la urgencia y necesidad alegada por el Gobierno de las medidas contenidas en el real decreto-ley y si se justifica la no aplicación del incremento de las retribuciones pactado en acuerdos o contratos colectivos, el Comité observa que los textos pertinentes suministrados o mencionados por la organización querellante y el Gobierno enmarcan las medidas gubernamentales en exigencias de la estabilidad de la moneda única y a la respuesta coordinada que los países miembros de la Unión Monetaria han decidido dar a las turbulencias que han afectado a las economías del euro y que han aconsejado acelerar los planes de consolidación fiscal previstos en buena parte de los países del área; el plan extraordinario de ajuste se enmarca también dentro del compromiso firme del Gobierno con la sostenibilidad de las finanzas públicas que ya se concretó en los presupuestos del Estado de 2010 con un recorte del gasto corriente equivalente al 0,8 por ciento del PIB y en el que se profundizó aún más con la Actualización del Programa de Estabilidad y Crecimiento que se remitió a Bruselas el mes de enero de 2012 y que dejó sentado el objetivo de reducir el déficit público español al 3 por ciento del PIB en 2013 (en atención a las normas de la Unión Europea).*

**361.** *El Comité toma nota de manera muy particular en relación con la necesidad y urgencia del real decreto-ley, de los argumentos del Tribunal Constitucional, transcritos por el Gobierno sobre las repercusiones de la crisis de la deuda soberana y de las consecuencias en la financiación del Estado:*

*... si no se hubieran acometido urgentemente medidas orientadas a la reducción radical del déficit público, puede asegurarse que los ataques especulativos contra nuestra economía se habrían intensificado y los más de 27 000 000 millones de euros, que costarán los intereses de la deuda en 2011, podrían haberse incrementado geométricamente, imposibilitando la utilización de los fondos, salvados por dichas medidas, para actividades productivas que, incentivando la economía real, permitan reducir en el plazo más breve posible el gravísimo problema de desempleo que afecta a nuestro país, considerando asimismo que los meses que hubieran sido necesarios para la tramitación de una ley, aunque fuera por el procedimiento de urgencia, hubieran producido un gravísimo deterioro de nuestro sistema financiero, habría afectado a la credibilidad de nuestra economía y nos habría impedido probablemente sentar las bases para una recuperación sostenible, ya que no sería posible de habernos visto obligados a incrementar geométricamente los intereses al servicio de la deuda.*

**362.** *El Comité desea subrayar la complejidad de este caso, vinculado en gran parte a compromisos derivados de la adhesión a la moneda única del espacio europeo y que se sitúa además en un contexto de crisis económica que afecta gravemente también a cierto número de países. El Comité toma nota de que el Gobierno destaca que los alegatos por*

*supuesta infracción de la negociación colectiva se refieren a una pequeña subida nominativa de la masa salarial del 0,3 por ciento en circunstancias económicas de dificultad. El Comité señala que el incremento negociado en cuestión asumía y mejoraba los salarios anteriores y que el decreto que lo suspendió se enmarcó en un recorte salarial más amplio del 5 por ciento. El Comité recuerda que en virtud de que la negociación colectiva es un derecho fundamental, en contextos de estabilización económica se debe dar prioridad a la negociación colectiva para regular las condiciones de trabajo de los funcionarios, en lugar de preferir promulgar una ley sobre limitación de los salarios en el sector público [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1040]. El Comité señala igualmente que si en virtud de una política de estabilización, un gobierno considerara que las tasas de salarios no pueden fijarse libremente por negociación colectiva, tal restricción debería aplicarse como medida de excepción, limitarse a lo necesario, no exceder de un período razonable e ir acompañada de garantías adecuadas para proteger el nivel de vida de los trabajadores [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1024]. Asimismo, en casos anteriores el Comité ha considerado que si un gobierno desea que las cláusulas de una convención colectiva vigente se ajusten a la política económica del país, debe tratar de convencer a las partes de que tengan en cuenta voluntariamente tales consideraciones, sin imponerles la renegociación de los convenios colectivos vigentes [véase 365.º informe, caso núm. 2820 (Grecia), párrafo 995]. El Comité ha subrayado la importancia de mantener en situaciones de crisis económica un diálogo permanente e intensivo con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas y que pueden establecerse mecanismos adecuados para tratar las situaciones económicas excepcionales en el marco del sistema de negociación colectiva del sector público [véase 364.º informe, caso núm. 2821 (Canadá), párrafo 378].*

- 363.** *El Comité invita al Gobierno a que en el futuro considere en el marco del diálogo social los principios mencionados.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 364.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) aunque toma nota de que el Gobierno invoca circunstancias económicas de extraordinaria gravedad que requerían acciones urgentes, el Comité lamenta la ausencia de un auténtico proceso de consulta con las organizaciones sindicales en relación con el real decreto-ley núm. 8/2010 a pesar de la importancia de los recortes salariales que incluía y subraya la importancia de los principios en materia de consulta mencionados en las conclusiones, y*
- b) el Comité invita al Gobierno a que en el futuro considere en el marco del diálogo social los principios mencionados en las conclusiones relativos a la negociación colectiva en situaciones de dificultad económica o de crisis.*

CASO NÚM. 2984

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de la ex República Yugoslava de Macedonia  
presentada por  
el Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores  
de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia**

***Alegatos: la organización querellante alega  
actos de discriminación antisindical por parte  
del empleador, incluido el despido de una  
dirigente sindical***

- 365.** La queja figura en una comunicación del Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia con fecha 2 de septiembre de 2012.
- 366.** El Gobierno envió sus observaciones en una comunicación con fecha 9 de octubre de 2012.
- 367.** La ex República Yugoslava de Macedonia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 368.** En una comunicación con fecha 2 de septiembre de 2012, el Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia alega que su presidenta, la Sra. Tamara Chausidis, quien trabajaba para la empresa de radioteledifusión ALSAT-M DOO con un contrato de duración indeterminada, fue despedida, en agosto de 2011, para impedir que continuara sus actividades sindicales. En particular, la organización querellante alega que, antes de su despido, la Sra. Chausidis había desplegado activos esfuerzos para buscar información con su empleador acerca del procedimiento de despido del Sr. Bobi Hristov (quien en ese entonces era un representante sindical en la empresa), el cual según los alegatos se llevó a cabo mediante un falso acuerdo de renuncia, que el sindicato considera como un acto de discriminación antisindical (el Sr. Hristov presentó una queja que aún está pendiente ante el tribunal de primera instancia núm. 2 de Skopje).
- 369.** La organización querellante indica que a la Sra. Chausidis se le comunicó que su relación de trabajo se había terminado como resultado de un acuerdo que la querellante niega haber visto o firmado. A solicitud de la Sra. Chausidis, el servicio estatal de inspección del trabajo llevó a cabo una investigación de los alegatos. En el informe resultante se indica que «durante la investigación se estableció que el 1.º de agosto de 2011 se concertó un acuerdo escrito para terminar la relación de trabajo», con arreglo a los artículos 62, 4) y 69, 1) de la Ley de Relaciones Laborales. En el informe también se indica que si la Sra. Chausidis pensaba que se había falsificado su firma, debía comunicárselo a las instituciones oficiales del Ministerio del Interior, y que, si creía que se habían vulnerado sus derechos, podía acudir al tribunal competente, según lo dispuesto en el artículo 181 de la Ley de Relaciones Laborales. La organización querellante añade que la Sra. Chausidis presentó ulteriormente, en agosto de 2011, una petición a este respecto ante el tribunal de primera instancia núm. 2 de Skopje.

**370.** La organización querellante pide al Comité que recomiende que la Sra. Chausidis sea reincorporada en el puesto que ocupaba e indemnizada de manera adecuada, y que se adopten las medidas pertinentes para que no vuelvan a producirse actos de discriminación antisindical en el futuro.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**371.** En su comunicación con fecha 9 de octubre de 2012, el Gobierno indica que la legislación nacional contiene varias disposiciones que protegen a los trabajadores de la discriminación antisindical, con inclusión del derecho de los representantes sindicales de acogerse a la protección del servicio estatal de inspección del trabajo, así como la posibilidad de que los trabajadores puedan pedir protección judicial.

**372.** En particular, en el caso de la Sra. Tamara Chausidis, el Gobierno indica que, tras la intervención del servicio estatal de inspección del trabajo, se inició un litigio que todavía está en curso. Si el tribunal llega a una decisión final según la cual se determina que la manera en que se puso fin a su relación de trabajo es ilegal, la Sra. Chausidis tiene derecho a reintegrarse en su puesto, si así lo solicita, y a recibir una indemnización completa.

**373.** El Gobierno confirma que la Sra. Chausidis se dirigió al servicio estatal de inspección del trabajo a fin de proteger sus derechos. El día siguiente, el servicio estatal de inspección del trabajo aplicó los procedimientos de control e investigación del empleador y determinó que la relación de trabajo se había terminado por consentimiento mutuo y que el acuerdo correspondiente había sido firmado por la trabajadora y por el empleador, lo cual significaba que se trataba de un procedimiento amistoso de terminación de la relación de trabajo (con arreglo al artículo 69 de la Ley de Relaciones Laborales). Si bien toma nota de que la trabajadora ha impugnado la validez de la firma que figura en el documento de consentimiento, el Gobierno indica que el servicio estatal de inspección del trabajo no está facultado para establecer la validez de la firma y que sólo el tribunal puede hacerlo.

## **C. Conclusiones del Comité**

**374.** *El Comité toma nota de que, en comunicación con fecha 2 de septiembre de 2012, el Sindicato Independiente de Periodistas y Trabajadores de los Medios de Comunicación de la República de Macedonia alega que su presidenta, la Sra. Tamara Chausidis, quien trabajaba para la empresa de radioteledifusión ALSAT-M DOO con un contrato de duración indeterminada, fue despedida, en agosto de 2011, para impedir que continuara sus actividades sindicales. En particular, la organización querellante alega que, antes de su despido, la Sra. Chausidis había desplegado activos esfuerzos para buscar información con su empleador acerca del procedimiento de despido del Sr. Bobi Hristov (quien en ese entonces era un representante sindical en la empresa), el cual según los alegatos se llevó a cabo mediante un falso acuerdo de renuncia, que el sindicato considera como un acto de discriminación antisindical (el Sr. Hristov presentó una queja que aún está pendiente ante el Tribunal de primera instancia núm. 2 de Skopje).*

**375.** *El Comité también toma nota de que la organización querellante indica que a la Sra. Chausidis se le informó que se había puesto fin a su relación de trabajo mediante un acuerdo que ella declara no haber visto ni firmado. Tanto la organización querellante como el Gobierno indican que, a solicitud de la Sra. Chausidis, el servicio estatal de inspección del trabajo hizo una investigación de estos alegatos que llegó a la conclusión de que el 1.º de agosto de 2011 se había firmado un acuerdo escrito para poner fin por consentimiento mutuo a su relación de empleo, en virtud de los artículos 62, 4) y 69, 1) de la Ley de Relaciones laborales. La Sra. Chausidis presentó ulteriormente, en agosto de*

2011, una petición ante el Tribunal de primera instancia núm. 2 de Skopje y el caso aún está pendiente ante el Tribunal.

- 376.** *El Comité también toma nota de que, en su comunicación con fecha 9 de octubre de 2012, el Gobierno indica que el servicio estatal de inspección del trabajo no está facultado para establecer la validez de la firma, y especifica que si en la decisión final del tribunal se determina que la terminación de la relación de trabajo se hizo de manera ilegal, la Sra. Chausidis tiene derecho a reintegrarse en su puesto, si así lo solicita, y a recibir una indemnización completa.*
- 377.** *El Comité lamenta que el servicio estatal de inspección del trabajo aparentemente no abordó o consideró los alegatos de discriminación antisindical planteados por la Sra. Chausidis, sino que simplemente se limitó a tomar nota de un acuerdo supuestamente consensuado. El Comité recuerda a este respecto, que los gobiernos deberían adoptar las medidas necesarias para garantizar que los inspectores del trabajo puedan penetrar libremente y sin previa notificación en los establecimientos sujetos a inspección, y proceder a cualquier investigación o examen que consideren necesario para cerciorarse de que las disposiciones legales — en particular, las relativas a la discriminación antisindical — se observan estrictamente [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 834]. Además, el Comité observa con preocupación que este es el segundo caso en el que se alega una falsa renuncia o terminación de la relación de trabajo en la empresa de radioteledifusión ALSAT-M DOO y que ambos casos siguen pendientes ante el Tribunal de primera instancia casi dos años después de la terminación de la relación de trabajo. El Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias para asegurarse, en el futuro, de que los inspectores del trabajo investiguen exhaustivamente los alegatos de discriminación antisindical a fin de garantizar que esas cuestiones se examinen con rapidez y eficacia, y pide al Gobierno que lo mantenga informado sobre la evolución de la situación.*
- 378.** *Por otra parte, recordando que, en relación con un caso en que el procedimiento se había extendido durante 14 meses, el Comité pidió a la autoridad judicial que, a fin de evitar una denegación de justicia, se pronunciase sobre los despidos sin demora y subrayó que una nueva prolongación indebida del proceso podría justificar por sí sola el reintegro de estas personas en sus puestos de trabajo [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 827], el Comité pide al Gobierno que se asegure de que el proceso judicial iniciado por la Sra. Chausidis concluya sin retrasos y que lo mantenga informado sobre los resultados. En espera de que se concluya el proceso judicial y tomando en cuenta la calidad de dirigente sindical de la Sra. Chausidis, el Comité pide al Gobierno que garantice su inmediato reintegro. Adicionalmente, en caso de que se establezca que su despido constituyó un acto de discriminación antisindical, el Comité espera que la Sra. Chausidis reciba una indemnización adecuada que constituya una sanción suficientemente disuasiva contra los despidos antisindicales.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 379.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité pide al Consejo de Administración que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) *el Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias para asegurarse de que, en el futuro, los inspectores del trabajo investiguen plenamente los alegatos de discriminación antisindical a fin de garantizar que esas cuestiones se examinen de manera rápida y eficaz, y pide al Gobierno que lo mantenga informado de la evolución de la situación, y*

- b) *el Comité pide al Gobierno que se asegure de que el proceso judicial, iniciado por la Sra. Chausidis, concluya sin demora y que lo mantenga informado de la evolución de la situación. En espera de que se concluya el proceso judicial y tomando en cuenta la calidad de dirigente sindical de la Sra. Chausidis, el Comité pide al Gobierno que garantice su inmediato reintegro. Adicionalmente, en caso de que se establezca que su despido constituyó un acto de discriminación antisindical, el Comité espera que la Sra. Chausidis reciba una indemnización adecuada que constituya una sanción suficientemente disuasiva contra los despidos antisindicales.*

CASO NÚM. 2914

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno del Gabón  
presentada por  
la Confederación Gabonesa de Trabajo – Fuerza Libre (CGT-FL)  
apoyada por  
la Federación Sindical Mundial (FSM)**

*Alegatos: la organización querellante alega actos de discriminación antisindical contra miembros del sindicato de empresa SYLET y, en particular, el despido de siete dirigentes sindicales, así como actos de injerencia por parte del empleador*

- 380.** La queja figura en una comunicación de la Confederación Gabonesa de Trabajo – Fuerza Libre (CGT-FL) de fecha 9 de enero de 2012. La Federación Sindical Mundial (FSM) apoyó la queja por comunicación de fecha 9 de enero de 2012.
- 381.** El Gobierno suministró información por comunicación de fecha 8 de febrero de 2013.
- 382.** El Gabón ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), y el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1971 (núm. 135).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 383.** Por comunicación de fecha 9 de enero de 2012, la Confederación Gabonesa de Trabajo – Fuerza Libre (CGT-FL) alega actos de discriminación antisindical contra dirigentes sindicales de una organización afiliada, el Sindicato Libre de Trabajadores de TELECEL (SYLET), sindicato de empresa de la *Société Atlantique Télécom Gabon* (MOOV-GABON) (en adelante la empresa).
- 384.** La organización querellante presenta el contexto en el que se desarrolló el conflicto entre el sindicato y la empresa y que motivó la presentación de la queja ante el Comité de Libertad Sindical, en particular la presentación, el 19 de agosto de 2009, de un preaviso de huelga

por parte de SYLET con el objeto de lograr que la dirección de la empresa aceptara negociar ciertas reivindicaciones relacionadas con la mejora de las condiciones de vida de los trabajadores. Por otra parte, la organización querellante alega que la empresa se niega a poner en práctica los acuerdos sobre las materias que han sido objeto de conciliación ante el Tribunal del Trabajo (actas de 24 de marzo y 2 de septiembre de 2010). La organización querellante expone la secuencia de hechos siguiente:

- A pedido del empleador, las negociaciones se reanudan el 28 de octubre de 2011.
- SYLET hace gestiones ante la empresa por medio de comunicaciones escritas relativas a la aplicación de los acuerdos concertados en las negociaciones.
- SYLET presenta un preaviso de huelga.
- SYLET presenta una queja contra la empresa ante el Tribunal de Primera Instancia de Libreville.
- SYLET pide que un agente judicial proceda al embargo de los activos de la empresa depositados en varios bancos.
- La empresa procede a la suspensión preventiva de los miembros de la junta directiva de SYLET.
- La empresa despide a siete miembros (de diez) de la junta directiva de SYLET.

**385.** La organización querellante exige el reintegro de los siete miembros de la junta directiva de SYLET que, en su opinión, han sido injustamente despedidos. Asimismo, alega actos antisindicales por parte del empleador (vigilancia de los dirigentes sindicales, amenazas contra sindicalistas, intimidación de los trabajadores, utilización de rompehuelgas). La organización querellante también alega la excesiva duración de los procedimientos de mediación y arbitraje de la Dirección del Trabajo, así como su falta de eficacia.

## B. Respuesta del Gobierno

**386.** Por comunicación de fecha 8 de febrero de 2013, el Gobierno indica en primer lugar que la presentación tardía de sus observaciones se debe a las acciones judiciales interpuestas por las partes en el conflicto, así como a los cambios ocurridos, en particular, en la administración que trataba el expediente.

**387.** El Gobierno explica que el conflicto laboral ocurrido en la empresa MOOV-GABON se centra principalmente en las cuestiones siguientes:

- La aplicación, como consecuencia de las huelgas, del reglamento de gestión de 2010, en el que se preveían ciertas prestaciones sociales (aumento de los salarios, regularización de las reclasificaciones de los empleados, incremento de la asignación de vivienda, pago de la prima de cierre de balance, etc.).
- La aplicación de la política de ayuda a la compra de vehículos. Esta política se basa en dos acuerdos. El primero de ellos se refiere a la compra por parte del empleador de vehículos de servicio que se ceden a los trabajadores a cambio del pago del 20 por ciento del valor del vehículo después de su amortización. El segundo acuerdo se refiere a la facilitación de la compra de vehículos particulares mediante la concesión de un crédito sin interés a los trabajadores. La aplicación de este último acuerdo se ha pospuesto dado que aún no han terminado las negociaciones con los proveedores, y que la aplicación del acuerdo se aplazó por un mes.

- La aplicación de ciertas disposiciones legislativas y reglamentarias, especialmente en lo referente a la creación del Comité Permanente de Concertación Económica y Social (CPCES).

- 388.** El Gobierno indica que el conflicto laboral se llevó ante la Inspección del Trabajo, de conformidad con los artículos 357 y siguientes del Código del Trabajo, y fue objeto de una conciliación ante la Dirección Provincial de Trabajo, Mano de Obra y Empleo del Estuario, el 2 de septiembre de 2010. Según consta en el acta de conciliación, las partes acordaron, por la parte trabajadora, retirar el preaviso de huelga; y por parte de la empresa, abstenerse de todo acto de represalia contra los trabajadores que participaron en el movimiento que ocasionó la presentación del preaviso de huelga, así como respetar el calendario de ejecución de los compromisos registrados en las actas.
- 389.** Con motivo, según el Gobierno, de las dilaciones del empleador en el cumplimiento de sus compromisos, SYLET solicitó la intervención de un agente judicial a fin de hacer cumplir los puntos de acuerdo inscritos en el pliego de condiciones que forma parte del acta de conciliación. A ese efecto, el agente judicial presentó un requerimiento de pago por valor de 407 124 199 francos CFA (812 625 dólares de los Estados Unidos) por concepto de la prima de cierre de balance, la prima por trabajos sucios, y el plan de compra de vehículos (*car plan*). Al no haber recibido el monto fijado, en junio de 2011, el agente judicial requirió el embargo de los activos financieros de la empresa depositados en varios bancos.
- 390.** La empresa consideró la demanda injustificada e inapropiada y, en consecuencia, inició una acción judicial a efectos de impugnar el embargo. El juez del procedimiento de urgencia comprobó que en el acta de conciliación homologada por el tribunal no se mencionaba un monto fijo acordado entre las partes a efectos de constituir un mandamiento de ejecución de conformidad con las disposiciones legales aplicables y, a causa de esta carencia, declaró nulo el embargo realizado (Tribunal de Primera Instancia, juez del procedimiento de urgencia, orden núm. 149/2010-2011 de 29 de julio de 2011).
- 391.** A raíz de la decisión del tribunal, la empresa dirigió pedidos de explicación a los empleados que habían hecho embargar las cuentas bancarias, con el argumento de que el procedimiento había sido perjudicial para la empresa. De las once personas, afiliadas a SYLET, que fueron interpeladas, cuatro fueron disculpadas por demostrar una actitud conciliadora. La empresa alegó que el embargo realizado a solicitud del SYLET perturbó su buen funcionamiento en vista de que tuvo que retrasar los plazos de pago de impuestos, proveedores y empleados. La empresa consideró que los dirigentes de SYLET habían sobrepasado sus derechos y abusado de sus prerrogativas de representantes sindicales, pues ponían en peligro el clima social y los intereses financieros de la empresa. La empresa presentó a la Inspección del Trabajo una solicitud de autorización de despido de los dirigentes sindicales de SYLET por falta grave argumentando una pérdida de confianza que impediría la continuación de la relación de trabajo.
- 392.** La Inspección del Trabajo, a la cual se sometió la solicitud de despido, organizó audiencias contradictorias relacionadas con la investigación preliminar y, tras ello, concedió la autorización de despido por falta grave (decisión núm. 0538/MTEPS/SG/DGTMOE/DPTMOEE de 20 de octubre de 2011). En consecuencia, el 24 de noviembre de 2011, la empresa notificó a los trabajadores afectados su despido.
- 393.** Al día siguiente de la notificación del despido, los trabajadores despedidos presentaron un recurso jerárquico ante la Dirección General de Trabajo, Mano de Obra y Empleo con el fin de obtener la anulación de la decisión de la Inspección del Trabajo. Al considerar la apelación, la Dirección General de Trabajo comprobó que el despido no se aplicaba a los 11 trabajadores afectados por la medida y señaló que parecía tratarse de un tratamiento

selectivo contrario al principio de no discriminación. Por consiguiente, la Dirección de Trabajo anuló la autorización de despido otorgada por la Inspección del Trabajo.

- 394.** La decisión de anulación de la autorización de despido se remitió al director general de la empresa por carta de fecha 29 de diciembre de 2011. La Dirección General de Trabajo solicitó el reintegro de los siete trabajadores, y el pago de sus salarios y prestaciones en especie con carácter retroactivo a la fecha de su suspensión preventiva. Según el Gobierno, la decisión de la Dirección General de Trabajo, Mano de Obra y Empleo ha sido ampliamente comentada por la prensa nacional.
- 395.** La empresa presentó un recurso jerárquico ante el Ministro de Trabajo a efectos de que se anulara la decisión de la Dirección General de Trabajo. Sin embargo, el 16 de enero de 2012, el Ministro confirmó la decisión de la Dirección General de Trabajo. A raíz del recurso de apelación de fecha 12 de enero de 2012 presentado ante la más alta jurisdicción administrativa, esta jurisdicción ordenó que se entregaran los documentos contenidos en el expediente al Director de la Dirección General de Trabajo y al Agente Judicial del Tesoro a fin de que se diera respuesta en un plazo de 15 días (Consejo de Estado, orden núm. 038/PP-CE/27 2012).
- 396.** El Gobierno estima que las autoridades administrativas y judiciales han desempeñado el papel que les corresponde en el conflicto colectivo de trabajo examinado, y opina que los alegatos de violación de los derechos sindicales en el Gabón presentados por la organización querellante carecen de fundamento.

### C. Conclusiones del Comité

- 397.** *El Comité toma nota de que este caso se refiere a la denegación por parte de una empresa de poner en práctica acuerdos resultantes de un procedimiento de conciliación y al despido de los miembros de la junta directiva del sindicato de empresa.*
- 398.** *El Comité toma nota de que, según las informaciones comunicadas por la organización querellante, a raíz de un conflicto laboral, el Sindicato Libre de Trabajadores de TELECEL (SYLET) presentó un preaviso de huelga el 19 de agosto de 2009 con el objeto de lograr que la dirección de la Société Atlantique Télécom Gabon (MOOV- GABON) (en adelante la empresa) aceptara negociar ciertas reivindicaciones de mejora de las condiciones de vida de los trabajadores. En septiembre de 2010, se llegó a un acuerdo sobre varios puntos por medio de un procedimiento de conciliación. Sin embargo, la empresa se negó a poner en práctica los acuerdos a pesar de las gestiones de SYLET. Las negociaciones se reanudaron el 28 de octubre de 2011 a pedido de la empresa. Sin embargo, SYLET presentó una queja ante el Tribunal de Primera Instancia de Libreville contra la empresa y pidió a un agente judicial que procediera al embargo de los activos de la empresa depositados en varios bancos. En represalia, la empresa procedió a la suspensión preventiva de los miembros de la junta directiva de SYLET y despidió a siete miembros de la junta directiva del sindicato.*
- 399.** *El Comité toma nota de que la organización querellante exige el reintegro de los siete miembros de la junta directiva del SYLET que, en su opinión, fueron injustamente despedidos. El Comité también tomó nota de que la organización querellante alegó la excesiva duración de los procedimientos de mediación y arbitraje de la Dirección General de Trabajo, así como su falta de eficacia.*
- 400.** *El Comité toma nota de las explicaciones proporcionadas por el Gobierno en relación con el conflicto entre la empresa y SYLET. Según el Gobierno, el conflicto fue objeto de un recurso ante la Inspección del Trabajo y, el 2 de septiembre de 2010, de un procedimiento de conciliación ante la Dirección Provincial de Trabajo, Mano de Obra y Empleo del*

*Estuario. Las partes acordaron, por la parte trabajadora, retirar el preaviso de huelga; y por parte de la empresa, abstenerse de todo acto de represalia contra los trabajadores que participaron en el movimiento que ocasionó la presentación del preaviso de huelga, así como respetar el calendario de ejecución de los compromisos registrados en las actas. Sin embargo, ante las dilaciones del empleador en el cumplimiento de sus compromisos, SYLET solicitó la intervención de un agente judicial para hacer cumplir los puntos de acuerdo inscritos en el pliego de condiciones del acta de conciliación. En consecuencia, el agente judicial dirigió a la empresa un requerimiento de pago por la suma de 407 124 199 francos CFA (812 625 dólares de los Estados Unidos) por concepto de la prima de cierre de balance, la prima por trabajos sucios, y el plan de compra de vehículos (car plan). Al no haber recibido el monto fijado, en junio de 2011, el agente judicial requirió el embargo judicial de los activos financieros de la empresa en varios bancos.*

- 401.** *El Comité toma nota de que el Gobierno indica que la empresa presentó un recurso ante los tribunales con el fin de impugnar el embargo y obtuvo del juez del procedimiento de urgencia la decisión de su anulación. A raíz de esta decisión del tribunal, la empresa dirigió pedidos de explicación a los empleados que habían hecho embargar las cuentas bancarias, con el argumento de que el procedimiento había sido perjudicial para la empresa.*
- 402.** *El Comité toma nota de la indicación según la cual, de las once personas, afiliadas a SYLET, que fueron interpeladas, cuatro fueron disculpadas por demostrar una actitud conciliadora. Sin embargo, la empresa alegó que el embargo realizado a solicitud del SYLET perturbó su buen funcionamiento en vista de que tuvo que retrasar los plazos para el pago de impuestos, proveedores y empleados. La empresa, al considerar que los dirigentes de SYLET habían sobrepasado sus derechos y abusado de sus prerrogativas de representantes sindicales poniendo en peligro el clima social y los intereses financieros de la empresa, presentó a la Inspección del Trabajo una solicitud de autorización de despido de los dirigentes sindicales de SYLET por falta grave argumentando una pérdida de confianza que impedía la continuación de la relación de trabajo. La Inspección del Trabajo concedió la autorización en octubre de 2011 y posteriormente la empresa notificó a los trabajadores afectados su despido el 24 de noviembre de 2011.*
- 403.** *El Comité toma nota de que, tras la notificación de despido, los trabajadores despedidos presentaron un recurso jerárquico ante la Dirección General de Trabajo, Mano de Obra y Empleo con miras a la anulación de la decisión de la Inspección del Trabajo. La Dirección de Trabajo anuló la autorización de despido otorgada por la Inspección del Trabajo por considerarla discriminatoria. En la decisión de anulación de la autorización de despido remitida al director general de la empresa por carta de fecha 29 de diciembre de 2011, la Dirección General de Trabajo solicitó el reintegro de los siete trabajadores, el pago de sus salarios y prestaciones en especie con carácter retroactivo a la fecha de su suspensión preventiva. Según el Gobierno, la decisión de la Dirección General de Trabajo, Mano de Obra y Empleo ha sido ampliamente comentada por la prensa nacional.*
- 404.** *El Comité toma nota de que la empresa presentó un recurso jerárquico ante el Ministro de Trabajo a efectos de que se anulara la decisión de la Dirección General de Trabajo. Sin embargo, el 16 de enero de 2012, el Ministro confirmó la decisión de la Dirección General de Trabajo. Asimismo, el 12 de enero de 2012, la empresa presentó un recurso de apelación ante el Consejo de Estado que ordenó que se entregaran los documentos contenidos en el expediente al Director de la Dirección General de Trabajo y al Agente Judicial del Tesoro a fin de que se diera respuesta en un plazo de 15 días (Consejo de Estado, orden núm. 038/PP-CE/27 2012).*
- 405.** *El Comité toma nota de la opinión expresada por el Gobierno según la cual, en este caso, las autoridades administrativas y judiciales han desempeñado el papel que les*

corresponde y según la cual los alegatos de violación de los derechos sindicales presentados por la organización querellante carecen de fundamento.

- 406.** *El Comité observa que, por su parte, la organización querellante alega que la empresa ha cometido actos antisindicales (vigilancia de los dirigentes sindicales, amenazas contra sindicalistas, intimidación de los trabajadores, utilización de rompehuelgas). Al comprobar que el Gobierno no comunica observaciones acerca de estos graves alegatos, el Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias, en particular a través de los servicios de inspección, a fin de investigar su veracidad, y que le mantenga informado de su resultado, así como de la evolución de la situación.*
- 407.** *En relación con la suspensión preventiva de los miembros de la junta directiva de SYLET y el despido de siete de ellos por haber pedido el embargo judicial de los activos de la empresa a fin de que cumpliera con los compromisos establecidos en el acuerdo de conciliación, el Comité recuerda que uno de los principios fundamentales de la libertad sindical es que los trabajadores gocen de protección adecuada contra los actos de discriminación antisindical en relación con su empleo — tales como despido, descenso de grado, traslado y otras medidas perjudiciales — y que dicha protección es particularmente necesaria tratándose de delegados sindicales, porque para poder cumplir sus funciones sindicales con plena independencia deben tener la garantía de que no serán perjudicados en razón del mandato que detentan en el sindicato. Por ello, una de las formas de asegurar la protección de los delegados sindicales es disponer que no podrán ser despedidos mientras estén en el ejercicio de sus funciones, ni durante un período determinado a partir del momento en que cesen en ellas, salvo, naturalmente, en caso de falta grave. En ningún caso un dirigente sindical debería poder ser despedido por el simple hecho de presentar un pliego de peticiones; ello constituye un acto de discriminación sumamente grave [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 799, 804 y 808].*
- 408.** *El Comité toma nota de los diferentes recursos presentados por las partes interesadas, que dieron lugar, en particular, a la decisión de fecha 16 de enero de 2012, del Ministro de Trabajo por la que se solicitaba el reintegro de los siete miembros de SYLET, en virtud de una decisión de la Dirección General de Trabajo. El Comité toma nota de la intervención de las autoridades administrativas y judiciales en este caso, de conformidad con la legislación vigente y las decisiones adoptadas. Sin embargo, el Comité lamenta observar que, más de un año después de que se envió una orden ministerial a la empresa, el Gobierno no ha proporcionado información sobre las medidas adoptadas, y, en particular, no comunica si los siete afiliados de SYLET fueron efectivamente reintegrados en la empresa. El Comité pide al Gobierno que indique si los siete miembros de la junta directiva de SYLET que han sido despedidos fueron reintegrados por la empresa de conformidad con lo solicitado en la decisión de la Dirección General de Trabajo de octubre de 2011, confirmada por una decisión ministerial de enero de 2012. De no ser así, el Comité confía en que se tomarán todas las medidas necesarias para dar cumplimiento inmediato a la decisión administrativa considerada y en que los trabajadores serán reintegrados de acuerdo con las condiciones solicitadas. Si por motivos objetivos e imperiosos el reintegro no fuere posible, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que los trabajadores afectados perciban indemnizaciones adecuadas de manera que dichas indemnizaciones constituyan una sanción suficientemente disuasoria contra actos de discriminación antisindical.*
- 409.** *En lo referente al cumplimiento de los acuerdos concertados, el Comité recuerda la importancia que concede a la obligación de negociar de buena fe para el mantenimiento de un desarrollo armonioso de las relaciones laborales. Por ello, los acuerdos deben ser de cumplimiento obligatorio para las partes [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 934 y 939]. El Comité pide al Gobierno que indique en qué medida se ha dado efecto a los*

*acuerdos celebrados en septiembre de 2010 entre SYLET y la empresa por medio del procedimiento de conciliación.*

## **Recomendaciones del Comité**

**410.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) al comprobar que el Gobierno no comunica observaciones acerca de graves alegatos de actos antisindicales, el Comité pide al Gobierno que adopte las medidas necesarias, en particular a través de los servicios de inspección, a fin de investigar su veracidad, y que le mantenga informado de su resultado, así como de la evolución de la situación;*
- b) el Comité pide al Gobierno que indique si los siete miembros de la junta directiva de SYLET que han sido despedidos fueron reintegrados por la empresa MOOV-GABON de conformidad con lo solicitado en la decisión de la Dirección General de Trabajo de octubre de 2011 confirmada por una decisión ministerial de enero de 2012. De no ser el caso, el Comité confía en que se tomarán todas las medidas necesarias para dar cumplimiento inmediato a la decisión administrativa considerada y en que los trabajadores serán reintegrados de conformidad con las condiciones solicitadas. Si por motivos objetivos e imperiosos el reintegro no fuere posible, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que los trabajadores afectados perciban indemnizaciones adecuadas de manera que dichas indemnizaciones constituyan una sanción suficientemente disuasoria contra actos de discriminación antisindical, y*
- c) el Comité pide al Gobierno que indique en qué medida se ha dado efecto a los acuerdos celebrados en septiembre de 2010 entre SYLET y la empresa por medio del procedimiento de conciliación.*

CASO NÚM. 2445

INFORME PROVISIONAL

### **Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por**

- la Confederación Mundial del Trabajo (CMT) y**
- la Confederación General de Trabajadores de Guatemala (CGTG)**

***Alegatos: asesinatos, amenazas y actos de violencia contra sindicalistas y sus familiares; despidos antisindicales y negativa de empresas privadas o instituciones públicas de cumplir con las órdenes de reintegro dictadas por la autoridad judicial; acoso contra sindicalistas***

**411.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de junio de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase

364.º informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 314.ª reunión (junio de 2012), párrafos 519 a 537].

- 412.** El Gobierno envió observaciones parciales por comunicaciones de fechas 31 de octubre de 2012, 28 de febrero y 5 de marzo de 2013.
- 413.** Guatemala ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## **A. Examen anterior del caso**

**414.** En su reunión de junio de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 364.º informe, párrafo 537]:

- a) el Comité lamenta que, pese al tiempo transcurrido desde que se examinó el caso por última vez, el Gobierno no haya enviado observaciones sobre la totalidad de los alegatos que habían quedado pendientes al examinar este caso en sus reuniones de marzo de 2010 y marzo de 2011. Subrayando que ciertos hechos alegados son sumamente graves y que ocurrieron en 2004, el Comité espera que el Gobierno envíe todas las informaciones solicitadas en un futuro muy próximo;
- b) en relación con los alegatos relativos a la falta de medidas de las autoridades para promover la negociación colectiva entre la finca El Carmen y su sindicato, el Comité lamenta que el Gobierno no haya facilitado las informaciones solicitadas en su anterior examen del caso. Tomando nota de que el Gobierno indica que el proceso se encuentra estancado, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para aclarar este problema y que le mantenga informado de toda medida tomada para promover la negociación colectiva en la finca El Carmen;
- c) por último, en cuanto al resto de los alegatos, ante la falta de observaciones del Gobierno, el Comité reitera una vez más sus recomendaciones que se reproducen a continuación:
  - en lo que respecta al alegato relativo a las amenazas de muerte contra sindicalistas del Sindicato Gremial de Vendedores Ambulantes de Antigua, incluido el secretario general de este sindicato, el Comité toma nota de que el juzgado a cargo no pudo iniciar el proceso debido a la falta de datos de la parte sindicada. El Comité lamenta tener que observar que esta situación implica la impunidad de los que realizaron las amenazas de muerte y pide al Gobierno que tome medidas para que se inicie sin demora una investigación independiente sobre dichos alegatos y que le mantenga informado de los resultados;
  - en relación con los alegatos sobre la tentativa de homicidio en contra del sindicalista Sr. Marcos Álvarez Tzoc, tomando nota de la indicación del Gobierno según la cual la sentencia dictada por la Corte de Constitucionalidad en contra del Sr. Julio Enrique de Jesús Salazar Pivaral no es todavía ejecutoria, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la ejecución de la sanción penal impuesta en virtud de la sentencia del Tribunal de Sentencia Penal;
  - en relación con el asesinato del Sr. Julio Rolando Raquec, el Comité lamenta que las investigaciones no hayan permitido identificar a los culpables y urge al Gobierno a que siga tomando medidas para ello y que le mantenga informado de toda evolución en la investigación en cuestión;
  - en relación con las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la vida de la esposa y de los hijos del dirigente sindical asesinado, Sr. Julio Rolando Raquec, el Comité pide al Gobierno que no escatime sus esfuerzos para encontrar el paradero de la Sra. Mérida Coy, testigo principal en el asesinato de su conviviente Sr. Julio Rolando Raquec. El Comité subraya que sigue pidiendo al Gobierno que tome medidas para garantizar su seguridad y la de sus hijos;

- el Comité pide nuevamente al Gobierno que le comunique el resultado de las investigaciones realizadas por la Policía Nacional y la Procuraduría de los Derechos Humanos sobre el alegato relativo a la vigilancia selectiva y robo del equipo de computación portátil del Sr. José E. Pinzón, secretario general de la CGTG;
  - en lo que respecta al alegado despido de trabajadores en la municipalidad de Samayac, finca El Tesoro, por presentar pliegos de peticiones para negociar un convenio colectivo a pesar de una orden judicial de reintegro, el Comité pide una vez más al sindicato al que pertenecen estos sindicalistas que haga ejecutar ante la autoridad judicial competente la sentencia favorable al reintegro de los mismos, y
  - en cuanto a las alegadas amenazas de que habrían sido víctima los trabajadores de Aeronáutica Civil que efectuaron una concentración de protesta frente al edificio por los constantes abusos de la administración (según los alegatos, el jefe de mantenimiento de Aeronáutica Civil les amenazó indicando que por cinco minutos de retraso en sus labores se les levantaría acta y serían despedidos, tomando fotografías a continuación), y en cuanto a la intimidación por parte de elementos de la seguridad en perjuicio de los afiliados que se dirigían al local donde iba a efectuarse la asamblea general del sindicato, el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado sus observaciones y le urge que lo haga sin demora; y
- d) el Comité llama a la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente del caso.

## B. Respuesta del Gobierno

- 415.** En comunicaciones de fechas 31 de octubre de 2012 y 28 de febrero de 2013, el Gobierno envía información de carácter confidencial sobre el asesinato, el 28 de noviembre de 2004, del Sr. Julio Rolando Raquec Ishen, secretario general de la Federación Sindical de Trabajadores Informales. Con base en informaciones proporcionadas por el Ministerio Público el Gobierno manifiesta que el proceso ha sido archivado a raíz de la falta de colaboración de la esposa del fallecido, la Sra. Mérida Coy, testigo presencial del asesinato. El Gobierno señala que, en un primer momento, la esposa del fallecido había reconocido, por medio de un álbum de fotografías, a un sospechoso, sindicado por varios delitos y sentenciado por el homicidio de otra persona. La investigación conduce a la hipótesis de que el Sr. Julio Rolando Raquec Ishen fue asesinado a raíz de la extorsión de la cual era víctima su esposa. Existe otro testigo presencial que también identificó al sospechoso y se espera que colabore en el futuro. El Gobierno añade que, alegando temor a represalias, la esposa del dirigente sindical, había solicitado ser trasladada a Estados Unidos con su familia y recibir 3 000 dólares de los Estados Unidos mensuales. Ante la oferta mucho menor que se le había presentado, se negó nuevamente, en mayo de 2012, a colaborar con la investigación, indicando que dicha negativa era de carácter definitivo visto que sus peticiones no habían sido atendidas.
- 416.** En su comunicación de fecha 28 de febrero de 2013, el Gobierno informa que se contrató a un grupo de investigadores que, bajo la dirección de los fiscales correspondientes trabajan para acelerar las investigaciones acerca de las muertes violentas de sindicalistas e identificar eventuales patrones comunes que permitieran identificar una política estatal o de otra naturaleza detrás de estos crímenes.
- 417.** Por comunicación de fecha 5 de marzo de 2013, el Gobierno informa que el Ministerio Público de Guatemala ha decidido institucionalizar una mesa de trabajo de alto nivel con las principales centrales sindicales del país para el análisis de casos de violencia contra sindicalistas, que se reunirá una vez al mes a partir del 7 de marzo. Adicionalmente, el Ministerio Público reitera a la OIT su solicitud de asistencia técnica para enfrentar de manera más eficaz la violencia antisindical.

### C. Conclusiones del Comité

418. *El Comité lamenta que, pese al tiempo transcurrido desde que se examinó el caso por última vez, el Gobierno no haya enviado observaciones sobre la totalidad de los alegatos que habían quedado pendientes al examinar este caso en sus reuniones de marzo de 2010, marzo de 2011 y junio de 2012. Subrayando que ciertos hechos alegados son sumamente graves y ocurrieron en 2004, el Comité urge al Gobierno a que envíe sin demora todas las informaciones solicitadas.*
419. *El Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca de las investigaciones relacionadas con el asesinato del dirigente sindical Sr. Julio Rolando Raquec en donde se indica que el posible móvil del crimen podría ser la extorsión de fondos de la cual habría sido víctima la esposa del fallecido. El Comité lamenta que las investigaciones, a pesar de que se haya identificado a un sospechoso, no hayan permitido procesar y sancionar a los culpables. El Comité recuerda que la ausencia de fallos contra los culpables comporta una impunidad de hecho que agrava el clima de violencia y de inseguridad, lo cual es extremadamente perjudicial para el ejercicio de las actividades sindicales [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 52]. El Comité subraya que es esencial para la lucha contra la impunidad que los actores e instigadores de este asesinato así como los motivos del crimen sean identificados y que los culpables sean procesados y sancionados ante los tribunales. El Comité urge al Gobierno a que tome todas las medidas necesarias a este respecto y que le mantenga informado de toda evolución en cuestión.*
420. *El Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno respecto de la Sra. Mérida Coy, esposa del Sr. Julio Raquec, señalando que, en mayo de 2012, por temor a represalias y por haber recibido una oferta de apoyo mucho menor a la que deseaba para exiliarse a Estados Unidos, se había negado de manera definitiva a colaborar con la investigación sobre el asesinato de su marido. El Comité espera que, sin perjuicio de la participación o no de la Sra. Mérida Coy en dicha investigación, el Gobierno tome las medidas apropiadas para garantizar su seguridad y la de sus hijos.*
421. *El Comité lamenta no haber recibido nuevas observaciones del Gobierno acerca de las amenazas de muerte contra sindicalistas del Sindicato Gremial de Vendedores Ambulantes de Antigua, incluido el secretario general de este sindicato. El Comité había tomado nota de que el juzgado no había podido iniciar el proceso debido a la falta de datos de la parte sindicada. El Comité vuelve a lamentar que la mencionada situación implica la impunidad de los que realizaron las amenazas de muerte. En consonancia con los compromisos asumidos por el Gobierno de Guatemala en la memoria de entendimiento firmada el 26 de marzo de 2013 acerca del establecimiento de investigaciones judiciales independientes y expeditivas y de la protección de los miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas, el Comité insta al Gobierno a que tome medidas inmediatas para que se establezca un mecanismo de protección a favor de las personas objeto de las amenazas y se inicie sin demora una investigación judicial independiente y expeditiva sobre dichos alegatos. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de estas acciones.*
422. *El Comité lamenta no haber recibido nuevas observaciones del Gobierno acerca de los alegatos sobre la tentativa de homicidio en contra del sindicalista Sr. Marcos Álvarez Tzoc. El Comité vuelve a pedir al Gobierno que le mantenga informado de la ejecución de la sanción penal impuesta por del Tribunal de Sentencia Penal y, recordando los compromisos asumidos por el Gobierno mediante la firma del Memorando de Entendimiento del 26 de marzo de 2013, el Comité insta al Gobierno a que tome medidas inmediatas para que se establezca un mecanismo de protección a favor del Sr. Marcos Álvarez Tzoc. En cuanto al resto de los alegatos, ante la falta de observaciones del*

Gobierno, el Comité reitera una vez más sus recomendaciones ya reproducidas anteriormente en la rúbrica «examen anterior del caso».

**423.** Finalmente, el Comité toma nota con interés de la indicación del Gobierno de que el Ministerio Público de Guatemala ha decidido institucionalizar una mesa de trabajo de alto nivel con las principales centrales sindicales del país para el análisis de casos de violencia contra sindicalistas. El Comité toma también nota con interés de la firma, el 26 de marzo de 2013, de un Memorando de Entendimiento entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT por medio del cual el Gobierno de Guatemala se compromete, entre otros, a: a través de las instituciones competentes del Estado, establecer investigaciones judiciales independientes y expeditivas a la mayor brevedad para deducir responsabilidades y sancionar a los autores materiales e intelectuales de los asesinatos de sindicalistas; garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, con medidas eficaces de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas para que puedan llevar a cabo sus actividades sindicales. El Comité espera firmemente que dichos compromisos se traducirán en acciones y resultados concretos acerca de los alegatos de este caso que quedan todavía pendientes y urge al Gobierno a que le informe de los resultados de dichas acciones a la mayor brevedad.

### **Recomendaciones del Comité**

**424.** En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las siguientes recomendaciones:

- a) *el Comité lamenta que, pese al tiempo transcurrido desde que se examinó el caso por última vez, el Gobierno no haya enviado observaciones sobre la totalidad de los alegatos que habían quedado pendientes al examinar este caso en sus reuniones de marzo de 2010, marzo de 2011 y junio de 2012. Subrayando que ciertos hechos alegados son sumamente graves y que ocurrieron en 2004. El Comité urge al Gobierno a que envíe sin demora las informaciones solicitadas;*
- b) *en cuanto a las investigaciones acerca del asesinato del dirigente sindical Sr. Julio Raquéc, el Comité urge al Gobierno a que tome todas las medidas necesarias para que los actores e instigadores de este asesinato así como los motivos del crimen sean identificados y que los culpables sean procesados y sancionados por los tribunales. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informando de toda evolución en cuestión;*
- c) *en cuanto a la situación de la esposa del Sr. Julio Raquéc, el Comité espera que el Gobierno tome las medidas apropiadas para garantizar su seguridad y la de sus hijos;*
- d) *en cuanto a las amenazas de muerte contra sindicalistas del Sindicato Gremial de Vendedores Ambulantes de Antigua, el Comité insta al Gobierno a que tome medidas inmediatas para que se establezca un mecanismo de protección a favor de las personas objeto de dichas amenazas y se inicie sin demora una investigación judicial independiente y expeditiva sobre dichos alegatos. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de estas acciones;*

- e) *en cuanto a los alegatos relativos a la tentativa de homicidio en contra del sindicalista Sr. Marcos Álvarez Tzoc, el Comité vuelve a pedir al Gobierno que le mantenga informado de la ejecución de la sanción penal impuesta por del Tribunal de Sentencia Penal e insta al Gobierno a que tome medidas inmediatas para que se establezca un mecanismo de protección a favor del Sr. Marcos Álvarez Tzoc;*
- f) *en cuanto al resto de los alegatos, ante la falta de observaciones del Gobierno, el Comité reitera una vez más sus recomendaciones que se reproducen a continuación:*
- *el Comité pide nuevamente al Gobierno que le comunique el resultado de las investigaciones realizadas por la Policía Nacional y la Procuraduría de los Derechos Humanos sobre el alegato relativo a la vigilancia selectiva y robo del equipo de computación portátil del Sr. José E. Pinzón, secretario general de la CGTG;*
  - *en lo que respecta al alegato despido de trabajadores en la municipalidad de Samayac, finca El Tesoro, por presentar pliegos de peticiones para negociar un convenio colectivo a pesar de una orden judicial de reintegro, el Comité pide una vez más al sindicato al que pertenecen estos sindicalistas que haga ejecutar ante la autoridad judicial competente la sentencia favorable al reintegro de los mismos;*
  - *en cuanto a las alegadas amenazas de que habrían sido víctima los trabajadores de Aeronáutica Civil que efectuaron una concentración de protesta frente al edificio por los constantes abusos de la administración (según los alegatos, el jefe de mantenimiento de Aeronáutica Civil les amenazó indicando que por cinco minutos de retraso en sus labores se les levantaría acta y serían despedidos, tomando fotografías a continuación), y en cuanto a la intimidación por parte de elementos de la seguridad en perjuicio de los afiliados que se dirigían al local donde iba a efectuarse la asamblea general del sindicato, el Comité lamenta que el Gobierno no haya enviado sus observaciones y le urge que lo haga sin demora;*
- g) *el Comité espera firmemente que los compromisos asumidos por el Gobierno en el Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT se traducirán en acciones y resultados concretos acerca de los alegatos de este caso que quedan todavía pendientes. El Comité urge al Gobierno a que le informe de los resultados de dichas acciones a la mayor brevedad, y*
- h) *el Comité llama a la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente del caso.*

CASO NÚM. 2609

INFORME PROVISIONAL

**Quejas contra el Gobierno de Guatemala  
presentadas por**

- **el Movimiento Sindical, Indígena y Campesino  
Guatemalteco (MSICG)**
  - **la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG) y**
  - **la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSI TRAGUA)**
- apoyada por  
la Confederación Sindical Internacional (CSI)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan numerosos asesinatos y actos de violencia contra sindicalistas y actos de discriminación antisindical, así como obstáculos al ejercicio de los derechos sindicales y al diálogo social, denegación de personería jurídica a varios sindicatos y fallas en el sistema que producen impunidad penal y laboral*

- 425.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de marzo de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 363.<sup>er</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 313.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2012), párrafos 574 a 619].
- 426.** El MSICG envió informaciones adicionales y nuevos alegatos por comunicaciones de fechas 26 de septiembre de 2012, 15, 17, 18, 20 y 22 de febrero de 2013. Además, la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG) envió nuevos alegatos por comunicación de fecha 11 de abril de 2012.
- 427.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 21 y 27 de marzo, 24, 25, 26, 27 y 30 de abril, 7, 16 y 22 de mayo, 6 de junio, 8, 9, 21 y 27 de agosto, 12, 27 y 28 de septiembre, 15 y 30 de octubre, 29 de noviembre, 6, 10 y 27 de diciembre de 2012, 11 y 15 de enero, 11, 14 y 25 de febrero, 5 y 15 de marzo, 19 de abril y 6 de mayo de 2013.
- 428.** Guatemala ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Examen anterior del caso**

- 429.** En su reunión de marzo de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafo 619].
- a) el Comité expresa su profunda preocupación por la gravedad de este caso habida cuenta de los numerosos asesinatos, intentos de asesinatos, agresiones y amenazas de muerte, secuestros, persecuciones e intimidaciones de dirigentes sindicales y sindicalistas, así como por los alegatos relativos a la elaboración de listas negras y el clima de impunidad total. El Comité lamenta profundamente que la respuesta del Gobierno sólo cubra una parte de los alegatos;

*Alegatos de violencia ya examinados*

- b) en relación con el asesinato de los dirigentes sindicales Sres. Mario Caal y Jaime Nery González, el Comité pide a la organización querellante que indique, además de la fecha en que ocurrieron los hechos, el lugar de los hechos y la jurisdicción ante la cual se presentó la denuncia;
- c) en relación con los asesinatos del dirigente sindical Sr. Israel Romero Istacuy, y de los sindicalistas Sres. Diego Gustavo Chite Pu y Sergio Alejandro Ramírez Huezo, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos asesinatos;
- d) el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de los resultados de las investigaciones iniciadas en relación con los asesinatos de los afiliados Sra. Olga Marina Ramírez Sansé y Sr. Pedro Antonio García. El Comité urge una vez más el Gobierno a que inicie sin demora investigaciones judiciales independientes en relación con los asesinatos de los Sres. Víctor Alejandro Soyos Suret y Luis Arnaldo Ávila y que le mantenga informado de los resultados obtenidos y de los juicios penales iniciados posteriormente;
- e) en relación con el intento de asesinato del sindicalista Sr. Julián Capriel Marroquín, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de la investigación iniciada;
- f) en relación con los alegatos relativos a amenazas de muerte contra el Sindicato de Trabajadores Bananeros de Izabal (SITRABI), el Comité urge nuevamente al Gobierno a que envíe sin demora sus observaciones al respecto;
- g) en relación con el asesinato del dirigente sindical Sr. Marco Tulio Ramírez Portela, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de los resultados de la investigación en curso;
- h) en relación con la desaparición de la menor María Antonia Dolores López, el Comité pide al Gobierno que indique si se iniciaron investigaciones al respecto;
- i) en relación con las amenazas de muerte en contra de la sindicalista Sra. Lesvia Morales y el intento de asesinato del sindicalista, Sr. Leocadio Juracán, el Comité pide a la organización querellante que indique el lugar donde presentó la denuncia para que el Gobierno pueda darle seguimiento;
- j) en cuanto a los alegatos de violencia no respondidos por el Gobierno, el Comité destaca su gravedad y lamenta la falta de informaciones del Gobierno. El Comité urge al Gobierno a que tome medidas para que las investigaciones iniciadas se concluyan sin demora a fin de que los culpables sean debidamente sancionados y pide al Gobierno que le mantenga informado de manera detallada sobre el resultado de las investigaciones. El Comité se refiere en este sentido a las siguientes investigaciones:
- las investigaciones en relación con los trabajadores heridos del Sindicato de Acciones de Pequeños Comerciantes y Similares;
  - las investigaciones en relación con el fallecimiento de un sindicalista tras el uso excesivo de la fuerza y con los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial, amenazas de muerte y lesiones sufridas por los sindicalistas;
  - las investigaciones sobre las amenazas de muerte formuladas contra los sindicalistas del Sindicato Nacional de Salud;
  - las investigaciones en relación con las acciones penales iniciadas con los dirigentes sindicales del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa, y
  - las observaciones en relación con los alegatos relativos a actos de intimidación y persecución formulados por el SITRAPETEN, el CCDA y el MSICG;
- k) el Comité deplora profundamente los actos de violencia contenidos en la queja y expresa su grave preocupación ante el elevado número de dirigentes sindicales y sindicalistas asesinados y señala a la atención del Gobierno que los derechos sindicales sólo pueden ejercerse en un clima desprovisto de violencia, de presiones o de amenazas de toda índole contra los sindicalistas, y que incumbe a los gobiernos garantizar el respeto de

este principio. El Comité observa una vez más con grave preocupación que el Gobierno no informa de la detención de los presuntos autores de los asesinatos mencionados. El Comité pide al Gobierno que tome, con toda urgencia, medidas para combatir la impunidad total que se constata en relación con estos alegatos y urge al Gobierno a que tome medidas para que las investigaciones iniciadas se concluyan sin demora a fin de que los culpables sean debidamente sancionados, y pide al Gobierno que le mantenga informado de manera detallada sobre el resultado de las investigaciones y los procesos penales iniciados al respecto;

- l) lamentando que el Gobierno no haya proporcionado ninguna información en relación con otras de sus recomendaciones anteriores, a saber:
- las investigaciones en relación con la elaboración de listas negras;
  - las investigaciones en relación con la alegadas violaciones al ejercicio de la libertad sindical en los hoteles Las Américas S.A. y Crown Plaza Guatemala;
  - el reconocimiento y registro de sindicatos, y
  - los resultados de las decisiones tomadas por las instancias judiciales en relación con las órdenes de reinstalación y los despidos en el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Chimaltenango, el Comité urge al Gobierno a que comunique las informaciones solicitadas sobre estos alegatos;

*Nuevos alegatos relativos a actos de violencia*

- m) el Comité señala el carácter extremadamente grave de estos alegatos. El Comité deplora profundamente los asesinatos de 12 dirigentes sindicales y 13 afiliados (entre 2007 y 2010), aparte de los numerosos casos ya mencionados en el marco del presente caso, y reitera los principios mencionados en el párrafo anterior. El Comité urge al Gobierno a que inicie sin demora investigaciones independientes en relación con los asesinatos de los siguientes dirigentes y afiliados sindicales: Julio César Ixcoy García, Pedro Zamora, Rosalío Lorenzo, Armando Sánchez, Maura Antonieta Hernández, Pedro Ramírez de la Cruz, Julio Pop Choc, Gilmer Orlando Borrer Zet, Evelinda Ramírez Reyes, Samuel Ramírez Paredes, Juan Fidel Pacheco Coc, Bruno Ernesto Figueroa, Liginio Aguirre, Salvador del Cid, Licinio Trujillo, Aníbal Ixcaquic, Norma Sente Ixcaquic, Matías Mejía, Juana Xoloja, Willy Morales, Víctor Gálvez, Jorge Humberto Andrade, Adolfo Ich, Luis Felipe Cho y Héctor García. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de los resultados obtenidos y de los juicios penales iniciados posteriormente;
- n) en relación con el asesinato del Sr. Miguel Ángel Felipe Sagastume, el Comité pide al Gobierno que envíe sin demora sus observaciones al respecto;
- o) en relación con la agresión, el 7 de noviembre de 2011, a las Sras. María de los Ángeles Ruano Almeda e Ingrid Migdalia Ruano, el Comité pide al Gobierno que envíe sin demora sus observaciones al respecto;

*Otros alegatos*

- p) en relación con la retención al pago de prestaciones por parte de la municipalidad de Malacatán, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la evolución de la situación;
- q) en relación con el clima de impunidad, que sigue siendo mencionado a través de retrasos injustificados que dan lugar a una situación de denegación de justicia, el Comité pide al Gobierno que envíe sin demora sus observaciones al respecto, y
- r) el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.

## **B. Informaciones adicionales y nuevos alegatos de las organizaciones querellantes**

### ***Informaciones adicionales***

- 430.** En su comunicación de fecha 26 de septiembre de 2012, el Movimiento Sindical, Indígena y Campesino Guatemalteco (MSICG) afirma que del año 2007 al 25 de septiembre de 2012 han sido asesinados 73 sindicalistas y defensores de los derechos sindicales. En el 97 por ciento de los casos, las personas asesinadas y sus organizaciones estaban en conflictos por reclamaciones laborales o por temas relacionados con los derechos de los pueblos indígenas. El MSICG indica que la mayoría de estos casos fue debidamente denunciada ante el Ministerio Público de Guatemala. Asimismo, en el mismo período, se habrían producido 269 hechos violentos contra sindicalistas y defensores de los derechos sindicales, incluyendo, entre otros, intentos de ejecución extrajudicial, secuestros, torturas, violaciones sexuales, lesiones y amenazas.
- 431.** La organización querellante indica que carece de sentido pretender poner fin a la muy grave situación de violencia antisindical con iniciativas de diálogo social mientras los órganos de investigación penal siguen caracterizándose por su completa ineficacia. Resalta la gran debilidad de la Fiscalía de delitos contra sindicalistas ante la cual se han trasladado sólo algunos casos, únicamente relativos a dirigentes sindicales. Esta Fiscalía está compuesta por tan sólo cinco funcionarios que se encuentran en su totalidad en la ciudad capital, dicha unidad no reúne los requisitos para investigar seriamente los casos de violencia antisindical. Adicionalmente, la organización querellante afirma que los datos proporcionados por el Gobierno al Comité acerca del estado de avance de las investigaciones y de los procesos penales respecto de los casos de violencia antisindical son muchas veces incoherentes y de carácter muy superficial. La organización rechaza finalmente la política del Ministerio Público consistente en descartar sistemáticamente el móvil sindical de los asesinatos aun cuando no se ha sentenciado a los autores materiales e intelectuales de los asesinatos incluso en casos en donde no se han llevado a cabo diligencias de investigación.
- 432.** En relación con el asesinato del Sr. Jaime Nery González, el MSICG indica que denunció dicho asesinato en 2008 ante el Ministerio Público, que el caso se encuentra en la Fiscalía distrital de Jalapa (agencia núm. 1) y que, a pesar del tiempo transcurrido, no se ha individualizado al responsable. En cuanto al asesinato del Sr. Mario Caal, señala que denunció dicho asesinato en 2008 ante el Ministerio Público, que el caso está a cargo de la unidad de delitos contra sindicalistas, que no se han practicado diligencias y que tampoco se ha individualizado a ningún responsable. Considera que la negación de la existencia de estos casos demuestra la existencia de una política antisindical del Estado de Guatemala.
- 433.** Acerca del asesinato del Sr. Víctor Alejandro Soyos Suret, el MSICG indica que dicha persona era funcionario del Ministerio Público, miembro del Sindicato de Trabajadores de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas del Ministerio Público (SITRADICMP), que fue asesinado en 2007, que el caso está siendo conocido por la Fiscalía de delitos contra la vida bajo el expediente núm. MP 001/2009/59368 y que, al día de hoy, no se ha individualizado a los responsables. Adjunta una comunicación del Ministerio Público de fecha 13 de septiembre de 2012 dirigida al SITRADICMP relativa a este caso en la que afirma que el Ministerio Público pretende hacer valer que el Sr. Víctor Alejandro Soyos Suret no era sindicalista para evitar realizar cualquier investigación.
- 434.** En relación con las amenazas de muerte a la Sra. Lesvia Morales y el intento de asesinato del Sr. Leocadio Juracán, el MSICG informa que ambos casos fueron denunciados tanto ante el Ministerio Público distrital como ante la Procuraduría de Derechos Humanos con

sede en la ciudad capital. Añade que se coordinaron con la Procuraduría medidas de protección temporal hasta que el Sr. Leocadio Juracán saliera del país con su familia.

- 435.** En comunicaciones de fechas 15 y 17 de febrero de 2013, el MSCIG proporciona elementos adicionales acerca del clima de impunidad laboral que resultaría de una importante mora judicial en materia laboral y de la falta de reintegro de los trabajadores víctimas de despidos antisindicales. La organización querellante afirma que la práctica de los tribunales de trabajo y previsión social de suspender el reintegro de los sindicalistas despedidos en caso de impugnación de la orden judicial de reintegro por el empleador viola tanto la legislación laboral como la jurisprudencia de la Corte Constitucional según las cuales el reintegro no sólo debe ser ordenado en 24 horas sino que debe ser efectivamente cumplido en dicho plazo. La organización querellante señala a este respecto el caso de numerosos trabajadores de la Superintendencia de Administración Tributaria y de la Liga Guatemalteca contra las Enfermedades del Corazón que habrían sido despedidos por participar en la conformación de organizaciones sindicales y que no habrían sido reintegrados hasta la fecha. La organización querellante alega también que en el caso del despido de los miembros del Sindicato de Trabajadores de la Finca la Soledad del municipio de Patulul (SITRASOLEIDAD), el empleador se ha negado repetidamente a cumplir con las órdenes de reinstalación con la complicidad de las autoridades judiciales y sin que la Corte Suprema haya aceptado aplicar la ley contra jueces que retardan la administración de justicia.
- 436.** En una comunicación de fecha 20 de febrero de 2013, el MSCIG proporciona elementos adicionales acerca de la alegada obstaculización del reconocimiento y registro de sindicatos. A este respecto, la organización querellante proporciona una lista de 21 organizaciones sindicales cuya inscripción habría sido denegada durante los años 2012 y 2013 y de 10 casos en donde la solicitud de inscripción de organizaciones sindicales habría dado lugar a la presentación de una oposición patronal que estaría siendo analizada por el Estado para denegar la inscripción. La organización querellante añade que los intentos de conformación del Sindicato con Principios y Valores de la Superintendencia de Administración Tributaria (SIPROSAT) serían característicos de la política antisindical del Estado que explicaría a su vez la constante disminución de la tasa de afiliación sindical a nivel nacional y sectorial.

### ***Nuevos alegatos de violencia***

- 437.** En una comunicación de fecha 11 de abril de 2012, la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG), alega que el Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez, secretario de trabajo y conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque y miembro del consejo consultivo de la CUSG, fue asesinado a balazos el día 2 de abril de 2012 mientras se encontraba cumpliendo con sus responsabilidades laborales en la caseta del parqueo municipal. La CUSG indica que el asesinato no ha sido esclarecido hasta el momento. Adicionalmente, la CUSG señala que los trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque están siendo víctimas de amenazas, intimidaciones y despidos contrarios al Pacto Colectivo vigente sin que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social haya reaccionado.
- 438.** En su mencionada comunicación de fecha 26 de septiembre de 2012, el MSICG alega que el Sr. Manuel de Jesús Ramírez, secretario general del Sindicato de Trabajadores de Apoyo Técnico y Administrativo del Instituto de la Defensa Pública Penal, fue asesinado el 1.º de junio de 2012. El fallecido había sido precedentemente reinstalado después de un largo proceso judicial consecutivo a su despido antisindical y era objeto de un proceso penal impulsado por su patrono.

## Otros alegatos

439. En comunicaciones de fechas 18 y 22 de febrero de 2013, el MSICG alega que el Sindicato de Trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Sindicato de Trabajadores Profesionales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Sindicato de Trabajadores Organizados de la Procuraduría General de la Nación y el Sindicato de Trabajadores de la Contraloría General de Cuentas Unidas por el Desarrollo serían objeto de acoso y persecución penal.

## C. Respuesta del Gobierno

### Asesinatos

440. Por comunicación de fecha 28 de febrero de 2013, el Gobierno manifiesta que se contrató a un grupo de investigadores que, bajo la dirección de los fiscales correspondientes, trabajan para acelerar la investigación de los casos de asesinatos de sindicalistas e identificar eventuales patrones comunes que permitieran identificar una política estatal o de otra naturaleza detrás de estos crímenes. En este contexto, el Gobierno proporciona un estudio analítico de 51 casos de muertes sometidos al Comité de Libertad Sindical. El Gobierno indica que, de los 51 casos analizados, 15 están asignados a la Fiscalía de delitos contra la vida, ocho a la Fiscalía especialmente creada para conocer delitos contra sindicalistas, cuatro a la Fiscalía Municipal de Coatepeque-Quetzaltenango, el resto siendo repartido entre otras Fiscalías del país. El Gobierno señala que el número limitado de casos asignados a la Fiscalía de delitos contra sindicalistas se justifica por el hecho de que, en la mayoría de los casos, el móvil de la muerte no estaría relacionado con la actividad sindical de las víctimas. Con base en la documentación disponible o en las afirmaciones del entorno familiar de los fallecidos, 12 víctimas serían dirigentes sindicales, 10 afiliadas a sindicatos, mientras en 19 casos, no existen elementos que documenten la afiliación sindical de las víctimas. Adicionalmente, cinco personas habrían pertenecido a organizaciones comunitarias y otras cinco fallecieron durante una disputa entre vendedores informales y la alcaldía de Coatepeque acerca de un tema relacionado con el mercado municipal.
441. En cuanto a las hipótesis principales acerca de los motivos de los homicidios, el Gobierno indica que en 33 casos, el móvil de las muertes está relacionado con la delincuencia común, tres casos están claramente relacionados con la actividad sindical de las víctimas, cuatro casos con reivindicaciones sociales, seis casos con la confrontación entre las autoridades municipales de Coatepeque y los vendedores del mercado de esa comunidad, un caso con motivos políticos, un caso se da en el contexto de las fuerzas de seguridad del Estado, uno por diferencias intersindicales y en dos casos se desconoce el móvil de los hechos.
442. Adicionalmente, el Gobierno manifiesta que en seis de los casos se ha emitido sentencia, en 8, se emitió orden de aprehensión o está por emitirse, en un caso, está pendiente que se realice la audiencia de debate, en tres casos, se tiene la expectativa de que se resuelvan a corto plazo, en un caso se dictó auto de procesamiento, en 11 casos continúa la investigación mientras que en otros 18 la investigación se ha agotado y los casos están temporalmente archivados.
443. En la misma comunicación de fecha 28 de febrero de 2012, el Gobierno proporciona información actualizada procedente del Ministerio Público sobre el avance de las investigaciones y procedimientos penales acerca de una serie de asesinatos respecto de los cuales el Comité había solicitado informaciones en sus recomendaciones de marzo de 2012:

- asesinato del Sr. Mario Caal, señalado por la organización querellante como líder del Comité de Unidad Campesina: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista y que el caso está por resolverse. La muerte se debería a lesiones derivadas de la acción policial (bomba lacrimógena) por un conflicto social en el que la policía pretendía rescatar unos rehenes. De momento, no se ha logrado identificar al autor material de la muerte;
- asesinato del Sr. Jaime Nery González, señalado por la organización querellante como secretario general adjunto y miembro de base del Sindicato de Vendedores del Comercio del departamento de Jutiapa: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. Los resultados de las investigaciones apuntan a que la muerte fue probablemente el resultado de un robo a mano armada. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Romero Istacuy, registrado por el Ministerio Público como José Romero Israel Estacuy, secretario general del Sindicato de la Empresa Eléctrica Municipal de Retalhuleu: el Gobierno manifiesta que la investigación apunta al carácter antisindical del crimen. La víctima había publicado un volante sobre la subida de la tarifa eléctrica practicada por el alcalde. Falleció el autor material del asesinato pero el antejuicio de su autor intelectual está en trámite;
- asesinatos de los Sres. Diego Gustavo Chite Pu y Sergio Alejandro Ramírez Huevo, señalados por la organización querellante como afiliados al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque: el Gobierno manifiesta que ambas personas eran vendedores del mercado de Coatepeque y que según declaraciones de compañeros del mercado, no pertenecían a ningún sindicato. Su muerte se debió a un uso excesivo de la fuerza por parte de la policía municipal que disparó a vendedores informales que se negaban a ser desplazados. El 27 de mayo de 2011, el Tribunal de sentencia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente del municipio de Coatepeque condenó al jefe de la policía municipal a una pena de 52 años y seis meses de prisión;
- asesinato de la Sra. Olga Marina Ramírez Sansé, registrada por el Ministerio Público como Olga Ramírez Saneé, afiliada al Sindicato del Mercado de Chigüimula: el Gobierno manifiesta que, según las investigaciones, la muerte se debería a diferencias personales. El autor material de la muerte ya habría fallecido. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Pedro Antonio García, dirigente del Sindicato de Trabajadores Municipales de Malacatán, según la organización querellante; secretario de conflictos del Sindicato de Trabajadores Municipales de San Marcos, según el Gobierno: el Gobierno manifiesta que la investigación apunta al carácter antisindical del crimen. Se sospecha a un determinado grupo armado. El caso está siendo investigado. Se han tomado declaraciones de los compañeros de trabajo que han declarado no haber sufrido nunca amenazas por su labor sindical;
- asesinato del Sr. Víctor Alejandro Soyos Suret, miembro del consejo consultivo del Sindicato de Trabajadores de la Dirección de Investigaciones Criminalísticas del Ministerio Público: el Gobierno manifiesta que la muerte del sindicalista se debería al robo del carro en donde se encontraba la víctima y que el caso está en fase de investigación;
- asesinato del Sr. Luis Arnaldo Ávila, registrado por el Ministerio Público como Luis Haroldo García Ávila, señalado por la organización querellante como afiliado al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista sino que de manera informal ayudaba a los vendedores del mercado de Coatepeque en su conflicto con la alcaldía y la policía. El

Gobierno indica que el motivo del asesinato podría deberse al traslado del mercado de Coatepeque o también a una relación sentimental que la víctima mantenía con una mujer casada. El caso está en fase de investigación;

- asesinato del Sr. Julián Capriel Marroquín, secretario general adjunto del Sindicato de Vendedores de la Plaza Pública de Jocotán, según la organización querellante; afiliado al Sindicato Gremial de Vendedores y Similares de Jocotán, según el Gobierno: el Gobierno manifiesta que la muerte sería la consecuencia de diferencias personales con los yernos de la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Marco Tulio Ramírez Portela, secretario general de la subseccional de la finca Yuma del Sindicato de Trabajadores Bananeros del Departamento de Izabal (SITRABI): el Gobierno manifiesta que la víctima fue asesinada un día de elecciones políticas. La investigación apunta a que el fallecido había tenido un conflicto con un miembro de un partido político. Si bien los autores intelectuales del crimen han sido identificados, la investigación está agotada debido a que el testigo no quiere declarar por temor a represalias;
- asesinato del Sr. Julio César Ixcoy García, miembro del comité ejecutivo del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Miguel Pochuta: el Gobierno informa que una banda de asaltantes que operan en la zona del asesinato habrían atacado el autobús en donde viajaba la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Pedro Zamora, secretario general del Sindicato de Trabajadores de la Portuaria Quetzal Móvil: el Gobierno manifiesta que, según las investigaciones, el asesinato se habría dado por motivos personales. Si bien un sospechoso fue identificado y procesado, el Tribunal de sentencia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente pronunció una sentencia de absolución por falta de pruebas. Los recursos de casación y amparo presentados a continuación fueron denegados;
- asesinato del Sr. Rosalio Lorenzo, señalado por la organización querellante como dirigente del Sindicato de Mototaxis de Jalapa: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. El crimen se debería a una venganza personal. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato de la Sra. Maura Antonieta Hernández, señalada por la organización querellante como miembro del comité ejecutivo del sindicato (en formación) del sistema penitenciario: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista ya que trabajaba en el sistema penitenciario en donde, por ley, no existen sindicatos. La muerte se debería a represalias de una mara en contra del sistema penitenciario. El caso estaría en vías de resolución con la emisión de órdenes de aprehensión contra los jefes de la mara involucrada en el crimen;
- asesinato del Sr. Pedro Ramírez de la Cruz, señalado por la organización querellante como afiliado al Consejo Nacional Indígena Campesino y Popular: el Gobierno manifiesta que, con base en declaraciones de familiares, no consta que la víctima fuera sindicalista. El fallecido había denunciado malos manejos en diferentes ayudas económicas. Se dictó sentencia absolutoria a favor de las personas imputadas. Se planteó recurso de casación, el cual fue declarado improcedente;
- asesinato del Sr. Julio Pop Choc, señalado por la organización querellante como dirigente de una filial del Sindicato Nacional de Salud, afiliado a dicho sindicato según el Gobierno: el Gobierno manifiesta que la muerte habría sido causada por un asalto por robo y que la investigación está archivada;

- asesinato del Sr. Gilmer Orlando Borrór Zet, dirigente comunitario de San Juan Sacatepéquez, registrado por el Ministerio Público como Inmer Orlando Borrór Set: el Gobierno manifiesta que la muerte estaría relacionada con reivindicaciones sociales y que la víctima fue asesinada durante una protesta. Se indica que es imposible llevar a cabo la investigación por falta de colaboración de los testigos e imposibilidad de acceder a la zona de residencia de la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato de la Sra. Evelinda Ramírez Reyes y del Sr. Víctor Gálvez, líderes del Frente de Resistencia y Lucha por los Recursos Naturales y Derechos de los Pueblos (FRENA): el Gobierno manifiesta que los crímenes estarían relacionados con las reivindicaciones sociales llevadas a cabo por las víctimas en materia de suministro de la energía eléctrica por parte de la empresa Deocsa Deorsa. Una estructura criminal presente en el municipio de Malacatán ha sido identificada como autora de los crímenes. En el caso de la Sra. Evelinda Ramírez Reyes, el caso está en fase de investigación. En el caso de Víctor Gálvez, ya se han identificado a varios sospechosos. Para dos de ellos, el juicio está pendiente de inicio de debate oral mientras que para otro, se espera que se haga efectiva la orden de aprehensión;
- asesinato del Sr. Samuel Ramírez Paredes, secretario general del Sindicato de Trabajadores Bananeros de Panchoy: el Gobierno manifiesta que el crimen se debería a una venganza personal. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Juan Fidel Pacheco Coc, secretario general del Sindicato de la Unión de Empleados de Migración: el Gobierno manifiesta que las investigaciones conducen a la hipótesis de que el crimen se debería a un conflicto intersindical entre las tres organizaciones presentes en la Dirección General de Migración. El caso se encuentra en fase de investigación;
- asesinato del Sr. Bruno Ernesto Figueroa, secretario de finanzas de una subfilial del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Salud: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que el ataque que causó la muerte del sindicalista no era dirigida hacia él sino a un grupo de pilotos de autobuses que se encontraban en el lugar del crimen. El caso se encuentra en fase de investigación. Se citó al único testigo que se negó a declarar;
- asesinato del Sr. Salvador del Cid, señalado por la organización querellante como afiliado al Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Acasaguastlán: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. La muerte se debería a una venganza personal. Una orden de aprehensión ha sido emitida contra el sospechoso que aún no ha sido procesado;
- asesinato del Sr. Licinio Trujillo, afiliado al Sindicato Nacional de Salud en la filial de Puerto Barrios: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que la muerte se debería a diferencias personales con colegas de trabajo que no aceptaron el ascenso de la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
- asesinato del Sr. Aníbal Ixcaquic, señalado por la organización querellante como afiliado al Sindicato del Frente de Vendedores de Guatemala: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. El crimen habría sido cometido por una mara que intentaba extorsionar al fallecido. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;

- 
- asesinato de la Sra. Norma Sente Ixcaquic, registrada por el Ministerio Público como Norma Jeannette Zente Ordoñez, señalada por la organización querellante como afiliada al Sindicato del Frente de Vendedores de Guatemala: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. El Gobierno indica que era la cuñada del Sr. Aníbal Ixcaquic y que fueron asesinados juntos, siendo los motivos del crimen, por lo tanto, idénticos. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
  - asesinato del Sr. Matías Mejía, señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha: el Gobierno manifiesta que no aparece ninguna persona con este nombre en la base de datos de víctimas mortales del Ministerio Público;
  - asesinato de la Sra. Juana Xoloja, registrada por el Ministerio Público como María Juana Chojlán Pelicó, señalada por la organización querellante como afiliada a la Asociación Comité de Desarrollo Campesino: el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. Según las investigaciones, el asesinato se debería a un conflicto con dos vecinas que la habían amenazado de muerte. Se espera entrevistar a un testigo ya que las otras personas no quisieron declarar por temor a represalias;
  - asesinato del Sr. Willy Morales, señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha y registrado por el Ministerio Público como Wilson Odair Morales Cordón. El Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista. Sus familiares indicaron que era miembro de un comité que luchaba contra las malas prácticas de las autoridades municipales. El Gobierno indica que el fallecimiento se debió a un accidente de tránsito sin que se pueda identificar al conductor. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
  - asesinato del Sr. Jorge Humberto Andrade señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha: el Gobierno manifiesta que era un líder comunitario y que su muerte sería el resultado de diferencias personales. Está pendiente de ejecutarse la orden de aprehensión contra autor del homicidio;
  - asesinato del Sr. Adolfo Ich, señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha: el Gobierno manifiesta que la víctima era un líder comunitario. La víctima habría sido matada por los agentes de seguridad de la Compañía Guatemalteca de Níquel durante el bloqueo de una carretera. Se emitió orden de aprehensión contra los sospechosos;
  - asesinato del Sr. Luis Felipe Cho, afiliado al Sindicato de la Municipalidad de Santa Cruz: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que la muerte podría ser debida a diferencias personales con un trabajador. Se logró identificar a un sospechoso y se está pendiente de la audiencia de orden de aprehensión;
  - asesinato del Sr. Héctor García, afiliado al Sindicato de Trabajadores del Hotel Las Américas S.A. Profesionales: el Gobierno manifiesta que las investigaciones indican que la muerte sería el resultado de un asalto para robar la motocicleta de la víctima. La investigación está agotada en espera de nuevos medios de investigación;
  - asesinato del Sr. Miguel Ángel Felipe Sagastume, señalado por la organización querellante como fundador y exsecretario general del Sindicato de Trabajadores de la Finca El Real: el Gobierno manifiesta que, según declaraciones de compañeros de trabajo, la víctima era miembro del Sindicato de Trabajadores Bananeros (SITRAGSA). Las investigaciones apuntan al motivo pasional del crimen. El identificado autor del crimen y la víctima habrían estado saliendo con la misma

mujer. Una orden de aprehensión ha sido emitida y está pendiente que se haga efectiva;

- asesinato del Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez, secretario de trabajo y conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque y miembro del consejo consultivo de la CUSG: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que el crimen se debería a las responsabilidades vecinales de la víctima que se había enfrentado a un delincuente en este marco. Dicho delincuente al parecer falleció, a raíz de lo cual varios miembros del sindicato, del que el Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez era dirigente, decidieron declarar sobre las múltiples amenazas de las cuales habían sido víctimas de parte de dicha persona. El caso está en fase de investigación;
- asesinato del Sr. Idar Joel Hernández Godoy, secretario de finanzas del Sindicato de Trabajadores Bananeros de Izabal (SITRABI): el Gobierno manifiesta que fue asesinado cuando conducía un vehículo de propiedad del SITRABI. El móvil del crimen podría ser de carácter personal. Se está pendiente de entrevistar a una compañera de trabajo de la víctima para avanzar en las investigaciones;
- asesinato del Sr. Manuel de Jesús Ramírez, secretario general del Sindicato de Trabajadores de Apoyo Técnico y Administrativo del Instituto de Defensa Pública Penal: el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que la muerte del dirigente sindical constituiría un acto de represión antisindical. El caso está siendo investigado sin que se haya podido, de momento, identificar a los sospechosos.

**444.** Por comunicación de fecha 5 de marzo de 2013, el Gobierno manifiesta que el Ministerio Público de Guatemala ha decidido institucionalizar una mesa de trabajo de alto nivel con las principales centrales sindicales del país para el análisis de casos de violencia contra sindicalistas, que se reunirá una vez al mes a partir del 7 de marzo. Adicionalmente, el Ministerio Público reitera a la OIT su solicitud de asistencia técnica para enfrentar de manera más eficaz a la violencia antisindical.

**445.** Por comunicación de fecha 19 de abril de 2013, el Gobierno informa de las primeras acciones llevadas a cabo para dar aplicación al Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 por el Gobierno de Guatemala y el Presidente del Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT. Indica que el Ministro de Gobernación de Guatemala (encargado de la seguridad interna), el Ministro de Trabajo y los principales líderes sindicales de Guatemala se reunieron el 17 de abril de 2013 y que acordaron la adopción de los siguientes mecanismos:

- la conformación de una mesa política permanente entre los ministros de Estado y los dirigentes sindicales con reuniones mensuales;
- el establecimiento de una mesa técnica entre representaciones de las federaciones y confederaciones representadas y las autoridades del Ministerio de Gobernación, para el conocimiento y tratamiento de actos de violencia específicos;
- el establecimiento de sesiones específicas entre el Ministerio de Gobernación y confederaciones y federaciones específicas para el tratamiento de las problemáticas particulares de sus dirigentes en materia de seguridad;
- el establecimiento de una línea directa telefónica específica del Ministro de Gobernación para la denuncia inmediata de actos de amenaza y de delitos, para su prevención y combate.

## Otros actos de violencia y amenazas a sindicalistas

446. Respecto de los actos de violencia no mortales y amenazas antisindicales acerca de los cuales el Comité había solicitado informaciones urgentes sobre el estado de avance de las investigaciones y procesos penales, el Gobierno proporciona los siguientes elementos en comunicaciones de fechas 21 y 27 de agosto y 30 de octubre de 2012:
- en relación con las amenazas de muerte contra la sindicalista, Sra. Lesvia Morales, el Gobierno manifiesta que la ausencia de consignación del nombre completo de la persona objeto de las supuestas amenazas, imposibilita la búsqueda de los expedientes correspondientes por parte del Ministerio Público;
  - acerca de las amenazas de muerte contra el sindicalista, Sr. Leocadio Juracán, el Gobierno manifiesta que, según el Ministerio Público, no existe denuncia por los motivos planteados en la queja por lo que no se puede proceder a ninguna investigación;
  - en relación con los trabajadores heridos del Sindicato de Acciones de Pequeños Comerciantes y Similares, el Gobierno manifiesta que el Juzgado noveno de primera instancia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente ordenó, el 27 de junio de 2011, a solicitud del Ministerio Público la desestimación de la denuncia presentada por los trabajadores en virtud de que está prohibido ubicar ventas callejeras en las aceras y que la policía puede por lo tanto desalojar al infractor;
  - acerca de las amenazas de muerte formuladas contra los sindicalistas del Sindicato Nacional de Salud, el Gobierno manifiesta que las investigaciones se encuentran en fase conclusiva en relación con tres agraviados, ya que el Sr. Henry Giovanni Hernández Castro y la Sra. María Antonieta Gaitán Monzón renunciaron a su denuncia el 27 de agosto de 2012 y que Olga Marina Santos García manifestó estar de acuerdo en que se realice una junta conciliatoria, la cual debía en teoría realizarse el 5 de octubre. En cuanto a las amenazas de las cuales habría sido víctima el Sr. César Orlando Jiménez, secretario general de la filial del Hospital Hermano Pedro de Betancurt, el Ministerio Público informó que el caso se encuentra desestimado. En cuanto a los impactos de bala hacia la vivienda del secretario general del Hospital distrital de San Benito, Sr. Edgar Neftaly Aldana Valencia y amenazas de muerte en su contra, la denuncia fue ingresada al Ministerio Público. El Juzgado de primera instancia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente de San Benito autorizó la desestimación de la denuncia el 27 de junio de 2011 por existir desistimiento de parte del agraviado;
  - en relación con los alegatos de amenazas de muerte y lesiones sufridas por los miembros del Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque en el marco de un operativo policial para desalojarlos de sus puestos de trabajo, el Gobierno se vuelve a referir a la sentencia de 27 de mayo de 2011 en donde el Tribunal de sentencia penal narcoactividad y delitos contra el ambiente del municipio de Coatepeque condenó al jefe de la policía municipal por diferentes delitos en contra de la integridad física de los locatarios del mercado de Coatepeque cometidos el 6 de abril de 2009. El Gobierno precisa que, según datos de la Dirección General del Trabajo, entre las numerosas personas afectadas por las violencias policiales, tan sólo tres aparecían afiliadas al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque;
  - en relación con la agresión a las Sras. María de los Ángeles Ruano Almeda e Ingrid Migdalia Ruano, dirigentes del MSICG, el Gobierno manifiesta en su comunicación de fecha 27 de agosto de 2012 que el Juzgado undécimo de primera instancia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente desestimó el caso en una sentencia de fecha 25 de mayo de 2010;

- en relación con los alegados secuestro, tortura y violación de la Sra. María Vásquez, secretaria general adjunta del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Winners, el Gobierno manifiesta que, según el Ministerio Público, existían muchas contradicciones en lo relatado por la supuesta víctima y poca congruencia en su reacción emocional por lo que se había sugerido seguir investigando. La agraviada salió del país en el mes de marzo de 2010 sin que se tenga información de ella. Al no tener otra fuente de información sobre los hechos alegados se ha solicitado la desestimación de la denuncia ante el Juzgado de primera instancia penal de delitos contra el ambiente del municipio de Guatemala;
- acerca de los alegatos relativos a amenazas de muerte en contra de la Sra. Selfa Sandoval Carranza, directiva del Sindicato de Trabajadores bananeros de Izabal, SITRABI, el Gobierno manifiesta que, según el Ministerio Público, no existe denuncia alguna con estos nombres por lo que no se puede realizar ningún tipo de investigación a este respecto;
- en relación con los alegatos de desalojo ilegal con uso excesivo de la fuerza de miembros del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Distribuidora Petén (SITRAPETEN) el Gobierno indica que la Jueza de Paz Penal de Faltas de Turno ante la cual se presentó un recurso de exhibición personal (*habeas corpus*) a favor de varios integrantes del SITRAPETEN se trasladó hacia el área de la ciudad donde se encontraban los exhibidos. La Jueza ordenó al Director de la Policía Nacional Civil, como providencia de urgencia, que tomara las medidas necesarias para resguardar la vida e integridad física de los exhibidos así como proteger sus garantías constitucionales. El 14 de diciembre de 2009, el Juzgado octavo de primera instancia penal, narcoactividad y delitos contra el ambiente, decretó exhibición personal a favor de los integrantes del SITRAPETEN. En su decisión definitiva de fecha 18 de diciembre de 2009, el mismo Juzgado decidió finalmente declarar sin lugar la presente exhibición personal en la medida en que el oficio de la Dirección General de la Policía Nacional Civil estableció que ya se había prestado seguridad a favor de los exhibidos y que, por lo tanto, no se daban los presupuestos que la ley establece en materia de exhibición personal. En cuanto a la detención ilegal e intimidación de los miembros del SITRAPETEN en varios hoteles del país, el Gobierno indica en su comunicación de fecha 30 de octubre de 2012 que el Ministerio Público informa que, en el departamento del Sistema Informático de la Gestión de Casos (SICOMP), no se ha registrado ninguna denuncia a este respecto.

**447.** Acerca de esta lista de casos de alegadas violencias y amenazas, el Gobierno solicita que: se requiera a la organización querellante se sirva ampliar los datos que ayuden a individualizar la denuncia mencionada en la queja para poder realizar la investigación correspondiente en los casos que procede, y que se proceda al cierre definitivo del caso cuando el Ministerio Público solicite el desistimiento.

### **Reconocimiento y registro de sindicatos**

**448.** Por comunicación de fecha 14 de febrero de 2013, el Gobierno indica que en virtud del Reglamento de la Dirección General del Sistema Penitenciario, todo el personal que labore en la Dirección General del Sistema Penitenciario es considerado personal de seguridad, por lo tanto no podrá participar en organizaciones sindicales. El Gobierno considera, por consiguiente, no dar lugar a la solicitud de reconocimiento por la prohibición legal expresa al derecho de sindicación dentro del sistema penitenciario.

**449.** En cuanto a la alegada negación de inscripción del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Río Bravo, el Gobierno requiere que la organización querellante proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización ya que, en

la base de datos de la Dirección General del Trabajo, aparece registrado únicamente el Sindicato de Trabajadores Municipales de la Municipalidad de Río Bravo del Departamento de Suchitepequez-SITRAMURB, inscrito el 30 de marzo de 2005 y actualmente inactivo por falta de representante legal.

- 450.** Acerca del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (SITRAMARN), el Gobierno indica que quedó inscrito en 2006 y que la personería jurídica del sindicato fue inscrita el 25 de noviembre de 2010. Informa además, en su comunicación de fecha 6 de diciembre de 2012, que la Corte Suprema de Justicia y la Corte Constitucional declararon improcedente la acción de amparo presentada por la Procuraduría General de la Nación en contra de la decisión del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de inscribir al SITRAMARN.

### ***Clima de impunidad laboral***

- 451.** Por comunicación de fecha 27 de diciembre de 2012, el Gobierno envía sus observaciones acerca de los alegatos relacionados con los retrasos injustificados del sistema de justicia laboral guatemalteco y de su actuación en materia de discriminación antisindical que darían lugar a una situación de denegación de justicia y a un clima de impunidad laboral. A este respecto, el Gobierno indica lo siguiente:

- se puso en marcha el Centro de Justicia Laboral en septiembre de 2011 para unificar la actuación de los juzgados de primera instancia de trabajo y previsión social, las salas correspondientes de las cortes de apelación, el Centro de Mediación y Conciliación y la Oficina de la Defensoría del Trabajador del Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Mediante la implementación de la reducción del proceso ordinario laboral, se logró en menos de un año una notable reducción de la mora judicial, con una tramitación media que pasó de tres años a ocho meses;
- se está implementando el plan tolerancia cero a la corrupción;
- las denuncias y quejas de la organización querellante deberían especificar los casos concretos a los que se refieren y deberían ser también objeto de debate ante las instancias nacionales. El Gobierno opina que la formulación de quejas de carácter genérico afecta la consolidación de los cambios y debilitan las instituciones públicas;
- sobre la afirmación de que, en virtud del Código del Trabajo, los jueces de trabajo deberían ordenar la reinstalación de los trabajadores (despedidos por motivos antisindical) dentro de un plazo de 24 horas, el Gobierno indica que en virtud del artículo 209 del Código del Trabajo y del artículo 12 de la Constitución Política sobre el derecho al debido proceso, la reinstalación no puede ser firme de inmediato en caso de impugnación de la resolución judicial por parte del empleador;
- según el informe de la Secretaría General de la Presidencia del Organismo Judicial para 2012, los jueces de primera instancia de trabajo procedieron a 742 reinstalaciones durante ese año.

- 452.** Acerca del despido de 13 trabajadores del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala en 2003, respecto de los cuales no se habría cumplido con las órdenes judiciales de reinstalación, el Gobierno informa, por comunicación de fecha 14 de marzo de 2013, que la Corte de Constitucionalidad declaró sin lugar, por sentencia de 20 de noviembre de 2009, el recurso presentado por el empleador y que, al día de hoy, ocho de los 13 trabajadores fueron efectivamente reinstalados, los demás cinco prefirieron recibir indemnizaciones compensatorias en vez de ser reinstalados.

**Ejercicio de la libertad sindical en el sector de la maquila**

**453.** En una comunicación de fecha 15 de enero de 2013, en respuesta a alegatos examinados por el Comité en anteriores informes relativos a este caso, el Gobierno envía informaciones acerca de la existencia de organizaciones sindicales en la maquila así como sobre la acción de la Inspección del Trabajo en dicho sector. Sobre el primer aspecto, el Gobierno señala que no se cuenta con un dato exacto de los sindicatos pertenecientes a la maquila pero que sí puede indicar el nombre de cuatro sindicatos activos cuyas empresas pertenecen al sector de la maquila. Se trata del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Textil Modernos S.A. (STETMSA), del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Winners S.A. (SITRAWINSA), del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Koas Modas S.A. (SITRASEOKHWASA), del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Serigrafía Seok Hwa S.A. (SITRASEOKHWASA). Sobre el segundo aspecto, el Gobierno indica que en 2012 se realizaron 699 visitas a empresas del sector de la maquila, de las cuales 76 se realizaron de oficio.

**Detención de miembros del Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado**

**454.** Por medio de una comunicación de fecha 6 de mayo de 2013, el Gobierno de Guatemala envía observaciones acerca de los alegatos de detención ilegal de 49 afiliados del Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado y de su procesamiento penal por haber participado en una medida de protesta pacífica en mayo de 2008. El gobierno indica que ante los efectos de la paralización del transporte pesado sobre los servicios públicos de salud, alimentación y transporte, el Presidente de la República decretó, de conformidad con la Constitución nacional, el Estado de Prevención en todo el territorio nacional, limitando algunos derechos fundamentales de los ciudadanos para garantizar la vida y la seguridad de las personas.

**455.** El Gobierno señala que, según los datos de la policía nacional civil, se detuvieron el 8 de mayo de 2008 a 35 personas que estaban bloqueando la ruta al Pacífico. De dichas 35 personas, dos de ellas han sido objeto de un proceso penal relacionado con su participación en el bloqueo de carretera. Fueron liberadas el mismo día de su detención bajo caución y se beneficiaron luego de la suspensión condicional de la persecución penal, por el delito de actividades contra la seguridad interior de la nación, el cual venció el 11 de noviembre de 2011. El Gobierno indica que el Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado no aparece en los registros de la Dirección General de Trabajo y que la única organización sindical del trabajo pesado inscrita es el Sindicato General de Trabajadores de Transporte Pesado, inactivo desde 1972. Por esta ausencia de registro, el Gobierno lamenta no poder confirmar que las personas objeto de procesos penales a raíz de su participación en la protesta sean o no miembros de un sindicato o dirigentes sindicales y solicita por lo tanto que el MSICG amplíe la información proporcionada acerca de la mencionada organización sindical del transporte pesado.

**456.** El Gobierno señala finalmente que una tercera persona, Rolando Eliveo Hernández Aguilar, está encarcelada bajo régimen de prisión preventiva desde julio de 2012 por delitos relacionados con la extorsión de fondos a transportistas llevada a cabo por una banda criminal a partir de 2011 y que una cuarta persona, Marcelo Martínez Gómez, fue objeto de una condena penal condicional por un delito anterior a la protesta, producido en 2007, de portación ilegal de armas de fuego.

## D. Conclusiones del Comité

457. *El Comité recuerda que, en el presente caso, las organizaciones querellantes alega numerosos asesinatos y actos de violencia contra sindicalistas y actos de discriminación antisindical, así como obstáculos al ejercicio de los derechos sindicales y al diálogo social, denegación de personería jurídica a varios sindicatos y fallas en el sistema que producen impunidad penal y laboral.*
458. *El Comité deplora profundamente y por quinta vez los numerosos actos de violencia contenidos en la queja y expresa su grave y creciente preocupación ante el elevado número de dirigentes sindicales y sindicalistas asesinados. El Comité vuelve a señalar a la atención del Gobierno que los derechos sindicales sólo pueden ejercerse en un clima desprovisto de violencia, de presiones o de amenazas de toda índole contra los sindicalistas, y que incumbe a los gobiernos garantizar el respeto de este principio [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 44].*
459. *El Comité observa que desde el último examen de este caso, una queja relativa al incumplimiento por Guatemala del Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), ha sido presentada por varios delegados trabajadores a la 101.ª reunión (2012) de la Conferencia Internacional del Trabajo en virtud del artículo 26 de la Constitución de la OIT. El Comité toma nota que en su sesión de marzo de 2013, el Consejo de Administración de la OIT decidió, ante la firma, el 26 de marzo de 2013, de un Memorando de Entendimiento entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT, aplazar hasta su sesión de octubre de 2013 la adopción de la decisión de constituir una comisión de encuesta.*
460. *El Comité toma nota con interés de que, en dicho Memorando de Entendimiento, el Gobierno de Guatemala se compromete, entre otros, a: establecer a través de los órganos judiciales del Estado investigaciones independientes y expeditivas a la mayor brevedad para deducir responsabilidades y sancionar a los autores materiales e intelectuales de los asesinatos de sindicalistas; garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, con medidas eficaces de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas para que puedan llevar a cabo sus actividades sindicales. El Comité espera firmemente que los compromisos asumidos por el Gobierno en el Memorando de Entendimiento se traducirán en acciones y resultados concretos. A este respecto, el Comité toma nota con interés de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca de las primeras acciones llevadas a cabo para dar aplicación al Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 y, en particular: de la conformación de una Mesa Política Permanente entre los Ministros de Estado y los dirigentes sindicales con reuniones mensuales; del establecimiento de una mesa técnica entre representaciones de las federaciones y confederaciones representadas y las autoridades del Ministerio de Gobernación, para el conocimiento y tratamiento de actos de violencia específicos; del establecimiento de sesiones específicas entre el Ministerio de Gobernación y confederaciones y federaciones específicas para el tratamiento de las problemáticas particulares de sus dirigentes en materia de seguridad y del establecimiento de una línea directa telefónica específica del Ministro de Gobernación para la denuncia inmediata de actos de amenaza y de delitos, para su prevención y combate. El Comité urge al Gobierno a que le siga informando a la mayor brevedad del conjunto de las acciones tomadas para dar aplicación al Memorando de Entendimiento así como de los resultados obtenidos.*

## Alegatos de violencia ya examinados

461. *El Comité toma nota de las declaraciones del MSICG acerca de la completa ineficacia de los órganos de investigación penal, de la debilidad de la Fiscalía especial de delitos contra sindicalistas y de la práctica del Ministerio Público de descartar desde un principio los posibles motivos antisindicales de los asesinatos.*
462. *El Comité toma nota de que el Gobierno de Guatemala informa que el Ministerio Público de Guatemala ha decidido institucionalizar una mesa de trabajo de alto nivel con las principales centrales sindicales del país para el análisis de casos de violencia contra sindicalistas, que se reunirá una vez al mes a partir del 7 de marzo y que, adicionalmente, el Ministerio Público reitera a la OIT su solicitud de asistencia técnica para enfrentar de manera más eficaz a la violencia antisindical.*
463. *El Comité toma nota de la información de conjunto proporcionada por el Gobierno sobre el estado de avance de las investigaciones y procesos penales relativos a 51 asesinatos sometidos al examen del Comité de Libertad Sindical, la mayoría de ellos en el marco de este caso. El Comité constata que la Fiscalía especial de delitos contra sindicalistas trata una minoría de los asesinatos señalados, que el Ministerio Público considera que una parte sustancial de las víctimas no tienen vínculos sindicales y que la mayoría de los asesinatos constituirían casos de delincuencia común. El Comité observa también que sentencias judiciales habrían sido dictadas en seis casos, una de las cuales condenatoria, que en 18 casos se habrían agotado las investigaciones y que respecto de los demás asesinatos se seguiría con las investigaciones o con las etapas sucesivas del procedimiento penal.*
464. *Acerca de los asesinatos de los Sres. Diego Gustavo Chite Pu y Sergio Alejandro Ramírez Huezo, el Comité toma nota de la información proporcionada por el Gobierno indicando que su muerte se debió a un uso excesivo de la fuerza por parte de la policía municipal que disparó a vendedores informales que se negaban a ser desplazados y que el 27 de mayo de 2011, el Tribunal de sentencia penal narcoactividad y delitos contra el ambiente del municipio de Coatepeque condenó al jefe de la policía municipal a una pena de 52 años y seis meses de prisión.*
465. *Respecto de los asesinatos de los Sres. Pedro Zamora y Pedro Ramírez de la Cruz, el Comité toma nota de las sentencias de absolución pronunciadas por las jurisdicciones penales con respecto de los posibles autores materiales de dichos asesinatos. El Comité lamenta profundamente la impunidad que resulta de esta situación. El Comité recuerda que la ausencia de fallos contra los culpables comporta una impunidad de hecho que agrava el clima de violencia y de inseguridad, lo cual es extremadamente perjudicial para el ejercicio de las actividades sindicales [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 52]. El Comité urge al Gobierno a que se retomen las investigaciones para que todos los actores e instigadores de estos asesinatos así como los motivos de los crímenes sean identificados y que los culpables sean procesados y sancionados ante los tribunales. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de toda evolución en cuestión.*
466. *El Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca del inicio de procesos ante las jurisdicciones penales en relación con los asesinatos de los Sres. Romero Estacuy, Víctor Gálvez, Jorge Humberto Andrade y Adolfo Ich y de las investigaciones en curso acerca de los asesinatos de los Sres. y Sras. Mario Caal, Pedro Antonio García, Manuel de Jesús Ramírez, Víctor Alejandro Soyos Suret, Juan Fidel Pacheco Curec, Evelinda Ramírez Reyes, Salvador del Cid, María Juana Chojlán Pelicó, Miguel Ángel Felipe Sagastume e Idar Joel Hernández Godoy. Recordando la necesidad de que en los casos en que las investigaciones judiciales relacionadas con la muerte de sindicalistas parecen prolongarse excesivamente los procesos se resuelvan con rapidez*

[véase **Recopilación**, op. cit., quinta edición, párrafo 53] el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del avance y de los resultados de dichos procesos e investigaciones.

467. En relación con las investigaciones en curso acerca del asesinato del Sr. Idar Joel Hernández Godoy, dirigente del Sindicato de Trabajadores Bananeros de Izabal (SITRABI), el Comité constata que el Ministerio Público no considera el posible carácter antisindical del crimen a pesar de que otro dirigente de la misma organización sindical fue asesinado en años recientes (el Sr. Marco Tulio Ramírez Portela), que dicho sindicato ha denunciado amenazas de muerte en contra de sus dirigentes y afiliados y que la víctima viajaba en un vehículo de la organización sindical. El Comité insta por lo tanto al Gobierno a que proporcione a la mayor brevedad esclarecimientos sobre los motivos que condujeron al Ministerio Público a descartar el posible carácter antisindical del asesinato y que se tomen todas las medidas necesarias para identificar y sancionar a los autores del asesinato.
468. Acerca de los asesinatos de Marco Tulio Ramírez Portela, Jaime Nery González, Julián Capriel Marroquín, Lisinio Aguirre Trujillo, Julio César Ixcoy García, Rosalio Maldonado Lorenzo, Norma Jeannette Zente Ordoñez, Julio Pop Choc, Inmer Orlando Borrer Set, Samuel Ramírez Paredes, Héctor García, Walter Aníbal Ixcaquic Mendoza, Norma Jeannette Zente Ordoñez, Wilson Morales, Olga Marina Ramírez Saneé, el Comité toma nota con suma preocupación de las informaciones del Gobierno sobre el agotamiento de las investigaciones. El Comité observa con especial preocupación que en la mayoría de los casos, el Ministerio Público no proporciona informaciones sustanciales sobre las iniciativas tomadas para identificar posibles vínculos entre las actividades sindicales de las víctimas y su asesinato.
469. Acerca del asesinato de la Sra. Maura Antonieta Hernández, señalada por la organización querellante como miembro del comité ejecutivo del sindicato (en formación) del sistema penitenciario, el Comité constata que el Gobierno manifiesta que no consta que la víctima fuera sindicalista ya que trabajaba en el sistema penitenciario en donde, por ley, no existen sindicatos. Si bien toma también nota de las indicaciones del Gobierno según las cuales el presente caso obedece a una represalia de la mara Salvatrucha ante el sistema penitenciario, el Comité quiere sin embargo recordar el principio según el cual el personal de establecimientos penitenciarios deberá gozar del derecho de sindicación [véase **Recopilación**, op. cit., quinta edición, párrafo 232]. El Comité observa adicionalmente que, en el marco de este caso, las organizaciones querellantes han señalado que se han presentado solicitudes de inscripción de sindicatos del sistema penitenciario y que el Gobierno informa que dichas solicitudes fueron denegadas con base en la legislación vigente que prohíbe el derecho de sindicación a los trabajadores de la Dirección General del Sistema Penitenciario. El Comité pide por lo tanto al Gobierno que tome las medidas necesarias para que el posible carácter antisindical del crimen sea plenamente tomado en consideración en el desarrollo de las investigaciones y procedimientos penales relativos a este caso. El Comité pide que se le mantenga informado al respecto.
470. En relación con el asesinato del Sr. Matías Mejía, señalado por la organización querellante como afiliado al Frente Nacional de Lucha, el Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que no aparece ninguna persona con este nombre en la base de datos de víctimas mortales del Ministerio Público. Asimismo, acerca de los alegatos de amenazas de muerte en contra de la Sra. Selfa Sandoval Carranza, directiva del SITRABI por una parte y de los alegatos de detención ilegal e intimidación de los miembros del SITRAPETEN en varios hoteles del país por otra, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que, en ambos casos, no existe ninguna denuncia con estos nombres. El Comité pide por lo tanto a las organizaciones querellantes que, respecto de estos tres casos,

*indiquen con mayor precisión el nombre completo de las personas agraviadas, el lugar de los hechos y las jurisdicciones ante las cuales se presentaron las denuncias así como todas las informaciones a su alcance.*

- 471.** *En relación con los asesinatos de los Sres. Armando Sánchez, asesor del Sindicato de Comerciantes de Coatepeque y Liginio Aguirre, afiliado al Sindicato de Trabajadores de Salud de Guatemala, el Comité vuelve a lamentar que el Gobierno no haya proporcionado ninguna información al respecto. Por consiguiente, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos asesinatos.*
- 472.** *El Comité toma nota de los elementos comunicados por el Gobierno respecto de los actos de violencia no mortales y amenazas antisindicales acerca de los cuales el Comité había solicitado informaciones urgentes sobre el estado de avance de las investigaciones y procesos penales. Acerca de las amenazas de muerte contra la sindicalista, Sra. Lesvia Morales, el Comité toma nota tanto de la reafirmación por parte del MSICG de que una denuncia fue presentada ante el Ministerio Público distrital como de las observaciones del Gobierno que manifiesta que la ausencia de consignación del nombre completo de la persona objeto de las supuestas amenazas, imposibilita la búsqueda de los expedientes correspondientes por parte del Ministerio Público. El Comité observa que la identificación de la denuncia relativa a las amenazas de muerte en contra de la Sra. Lesvia Morales constituye una cuestión pendiente de resolución desde hace mucho tiempo. El Comité insta por lo tanto al Gobierno y a la organización querellante a que colaboren de buena fe para que se identifique el expediente correspondiente.*
- 473.** *Respecto de los alegatos de intento de asesinato y amenazas de muerte en contra del Sr. Leocadio Juracán, dirigente del CCDA y del MSICG, el Comité toma nota de las versiones contradictorias de la organización querellante y del Gobierno acerca de la existencia de una denuncia ante el Ministerio Público. El Comité toma también nota de las indicaciones de la organización querellante según las cuales el caso fue también denunciado ante la Procuraduría de Derechos Humanos, la cual habría coordinado medidas de protección temporal a favor del dirigente sindical antes de su salida del país. El Comité pide por lo tanto al Gobierno que se ponga sin demora en contacto con la Procuraduría de Derechos Humanos para identificar el caso en cuestión y poder dar informaciones completas sobre las acciones tomadas por el Estado respecto de esta denuncia.*
- 474.** *En relación con los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial, las amenazas de muerte y las lesiones sufridas por los sindicalistas del Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque, el Comité toma nota de que el Gobierno informa de la sentencia, de 27 de mayo de 2011, en la que el Tribunal de sentencia penal narcoactividad y delitos contra el ambiente del municipio de Coatepeque condenó al jefe de la policía municipal por diferentes delitos en contra de la integridad física de los locatarios del mercado de Coatepeque cometidos el 6 de abril de 2009. El Gobierno precisa que, según datos de la Dirección General del Trabajo, entre las numerosas personas afectadas por las violencias policiales, tan sólo tres aparecían afiliadas al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque. Al tiempo que toma nota de esta información, el Comité observa que los alegatos relativos al Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque no se limitan al desalojo de los locatarios del mercado de Coatepeque el 6 de abril de 2009 sino que se extienden a intentos de ejecución extrajudicial y a repetidas amenazas de muerte. Por lo tanto, el Comité urge nuevamente al Gobierno a que se inicie una investigación judicial independiente sobre los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial y amenazas de muerte. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de manera detallada sobre dichas investigaciones y sobre los procedimientos penales iniciados en consecuencia.*

475. *Acerca de la situación de los trabajadores heridos del Sindicato de Acciones de Pequeños Comerciantes y Similares, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que la denuncia del sindicato fue desestimada con base en la prohibición de ubicar ventas callejeras en las aceras y en la autoridad que tiene por lo tanto la policía de desalojar a los infractores. Asimismo, acerca de los alegatos de desalojo ilegal con uso excesivo de la fuerza de miembros del SITRAPETEN, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que el recurso de exhibición personal presentado fue declarado sin lugar por la jurisdicción competente. Al observar que en el marco de este caso, existen varias instancias de uso excesivo de la fuerza por parte de la policía ante manifestaciones o concentraciones de trabajadores, el Comité recuerda el principio según el cual las autoridades sólo deberían recurrir a la fuerza pública cuando se halla realmente amenazado el orden público. La intervención de la fuerza pública debe guardar debida proporción con la amenaza del orden público que se trata de controlar y los gobiernos deberían tomar disposiciones para que las autoridades competentes reciban instrucciones adecuadas con el objeto de eliminar el peligro que implica los excesos de violencia cuando se trata de controlar manifestaciones que pudieran entrañar alteración al orden público [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 140]. El Comité pide al Gobierno que tome todas las medidas necesarias, tales como la emisión de instrucciones, la elaboración de un código de conducta o la realización de cursos de sensibilización y capacitación para que las fuerzas del orden den plena aplicación a este principio. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado a este respecto.*
476. *En relación con las alegaciones de amenazas de muerte formuladas en contra de trabajadores del Sindicato Nacional de Salud, el Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca del desistimiento de sus denuncias por parte de los Sres. y Sras. Henry Giovanni Hernández Castro, María Antonieta Gaitán Monzón y Edgar Neftaly Aldana Valencia.*
477. *En relación con las denuncias presentadas por la Sra. María Vásquez, secretaria general adjunta del Sindicato de Trabajadores de la Empresa Winners por secuestro, tortura y violación; por las Sras. María de los Ángeles Ruano Almeda e Ingrid Migdalia Ruano, dirigentes del MSICG, por agresión, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que fueron desestimadas por los tribunales competentes.*
478. *En relación con el paradero de la menor María Antonia Dolores López, las investigaciones en relación con las acciones penales iniciadas contra los dirigentes del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa, el Comité vuelve a lamentar que el Gobierno no haya proporcionado ninguna información al respecto. Por consiguiente, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos casos.*

### **Nuevos alegatos de violencia**

479. *El Comité toma nota con suma preocupación de que la CUSG alega el asesinato a balazos del Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez, secretario de trabajo y conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque y miembro del consejo consultivo de la CUSG, el día 2 de abril de 2012. El Comité deplora profundamente este nuevo asesinato y reitera los principios mencionados en los párrafos anteriores. El Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que el crimen se debería a las responsabilidades vecinales de la víctima que se había enfrentado a un delincuente en este marco. El Comité constata sin embargo que el Gobierno informa también que varios miembros del sindicato del cual formaba parte la víctima habían sido objeto de múltiples amenazas por parte del autor del crimen. El Comité insta por lo tanto al Gobierno a que proporcione a la mayor brevedad esclarecimientos sobre los motivos que condujeron al Ministerio Público a descartar el posible carácter antisindical del*

*asesinato y que se tomen todas las medidas necesarias para identificar y sancionar a los culpables.*

- 480.** *El Comité toma nota con suma preocupación de que el MSICG alega que el Sr. Manuel de Jesús Ramírez, secretario general del Sindicato de Trabajadores de Apoyo Técnico y Administrativo del Instituto de la Defensa Pública Penal, fue asesinado el 1.º de junio de 2012. El Comité deplora profundamente este nuevo asesinato y reitera los principios mencionados en los párrafos anteriores. El Comité toma nota de que el Gobierno manifiesta que las investigaciones apuntan a que la muerte del dirigente sindical constituiría un acto de represión antisindical y que el caso está siendo investigado sin que se haya podido, de momento, identificar a los sospechosos. Recordando los principios y a mencionados respecto de la lucha contra la impunidad y de la necesaria celeridad de las investigaciones y procesos judiciales en caso de actos de violencia antisindical, el Comité insta al Gobierno a que se tomen todas las medidas para que se identifiquen y sancionen a los culpables de este crimen a la mayor brevedad y que se le mantenga informado al respecto.*
- 481.** *A la luz de los distintos elementos contenidos tanto en los párrafos sobre los casos de violencia ya examinados como sobre los nuevos alegatos de violencia, el Comité observa con grave preocupación que, de los 51 asesinatos respecto de los cuales el Gobierno proporciona informaciones, y a pesar de que numerosos crímenes remontan al año 2007, hasta el día de hoy se ha producido tan sólo una sentencia condenatoria. El Comité observa también con preocupación, que respecto de los numerosos alegatos de actos de violencia antisindical no mortales tales como intentos de asesinato, violaciones, lesiones, secuestros o amenazas de muerte, no se ha reportado ningún caso en donde se haya identificado al posible autor de los hechos y que en la mayoría de los casos, a pesar de la suma gravedad de los hechos denunciados, no se han iniciado investigaciones sustanciales por parte de las autoridades. A este respecto, el Comité observa también el elevado número de desistimientos de denuncia por parte de las presuntas víctimas así como las numerosas instancias en donde los testigos se niegan a declarar por temor a represalias.*
- 482.** *El Comité constata en segundo lugar que la Fiscalía de delitos contra sindicalistas sólo trata un número reducido de casos y que sus investigaciones no han permitido todavía la condena por las jurisdicciones penales de ningún culpable. El Comité observa especialmente que en los tres asesinatos (Sres. Romero Istacuy, Pedro Antonio García y Manuel de Jesús Ramírez) considerados por el Ministerio Público como actos de represión antisindical, las investigaciones de la Fiscalía especial no han dado lugar a ningún resultado tangible hasta el día de hoy.*
- 483.** *El Comité constata adicionalmente las frecuentes discrepancias entre las conclusiones del Ministerio Público y los alegatos de la organización querellante acerca de la pertenencia de las víctimas de asesinatos a organizaciones sindicales. A este respecto, el Comité observa que en la mayoría de los casos en donde ha sido descartada la afiliación sindical de los fallecidos, no existe constancia de solicitudes de información a la Dirección General del Trabajo ni de contactos con las organizaciones sindicales afectadas de parte del Ministerio Público. El Comité observa también que en la mayoría de los asesinatos examinados en el marco de este caso, la información enviada por el Gobierno no proporciona elementos sustanciales sobre las iniciativas tomadas por el Ministerio Público para identificar posibles vínculos entre las actividades sindicales de las víctimas y su asesinato, aún en aquellos casos en donde parecen existir serios indicios de tal posibilidad.*
- 484.** *Subrayando de nuevo que la libertad sindical sólo puede ejercerse en una situación en que se respeten y garanticen plenamente los derechos humanos fundamentales, en particular, los relativos a la vida y a la seguridad de la persona y que la ausencia de fallos contra los*

*culpables comporta una impunidad de hecho que agrava el clima de violencia y de inseguridad, lo cual es extremadamente perjudicial para el ejercicio de las actividades sindicales [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 43 y 52] y recordando los compromisos asumidos por el Gobierno de Guatemala mediante el Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013, el Comité urge al Gobierno a que tome, de manera inmediata, las medidas más enérgicas para combatir la impunidad que se constata en relación con los alegatos de violencia antisindical y para asegurar la plena toma en consideración de los principios de la libertad sindical en las actuaciones del Ministerio Público y de las jurisdicciones penales. En este sentido, el Comité insta especialmente al Gobierno a que:*

- *tome medidas para que, de manera sistemática, se entablen investigaciones judiciales independientes cuando se reciban denuncias de actos antisindicales;*
- *desarrolle y aplique medidas de protección eficaces para las personas que aceptan colaborar con las investigaciones penales relacionadas con los actos de violencia antisindical;*
- *garantice que el Ministerio Público solicite de manera sistemática informaciones a las organizaciones sindicales involucradas para determinar la pertenencia de las víctimas al movimiento sindical y para identificar los posibles motivos antisindicales de los delitos objeto de investigación. A este respecto, el Comité pide especialmente al Gobierno que asegure que el Ministerio Público reexamine con las organizaciones sindicales involucradas todos los casos de asesinatos que no han dado lugar todavía a sentencias condenatorias, incluyendo los casos en donde las investigaciones están consideradas como agotadas;*
- *se fortalezca de manera sustancial los recursos y la capacitación del Ministerio Público, en particular de la Fiscalía sobre delitos contra sindicalistas, en materia de libertad sindical. A este respecto, el Comité toma nota de la solicitud de asistencia técnica formulada por el Gobierno.*

## **Otros alegatos**

- 485.** *En relación con la denegación del registro de los sindicatos del sistema penitenciario, el Comité toma nota de que el Gobierno indica que en virtud del Reglamento de la Dirección General del Sistema Penitenciario, todo el personal que labore en la Dirección General del Sistema Penitenciario es considerado personal de seguridad, y que por lo tanto existe una prohibición legal expresa al derecho de sindicación dentro del sistema penitenciario. A este respecto, el Comité recuerda el principio, basado en los artículos 2 y 9 del Convenio núm. 87, según el cual, el personal de establecimientos penitenciarios deberá gozar del derecho de sindicación [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 232]. El Comité pide por lo tanto al Gobierno que tome sin demora las medidas necesarias para registrar a los sindicatos del sistema penitenciario y para poner su legislación de conformidad con el Convenio núm. 87 y los principios de la libertad sindical, extendiendo el derecho de sindicación al personal penitenciario. El Comité señala a la atención de la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) los aspectos legislativos de esta cuestión.*
- 486.** *En cuanto a la alegada negación de inscripción del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Río Bravo, el Comité toma nota de las observaciones del Gobierno y pide a la organización querellante que proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización en la base de datos de la Dirección General del Trabajo.*

- 487.** *Acerca del Sindicato de Trabajadores del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (SITRAMARN), el Comité toma nota de que el Gobierno indica que quedó inscrito en 2006, que la personería jurídica del sindicato fue inscrita el 25 de noviembre de 2010 y que la Corte Suprema de Justicia y la Corte Constitucional declararon improcedente la acción de amparo presentada por la Procuraduría General de la Nación en contra de la decisión del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de inscribir al SITRAMARN. El Comité confía en que el SITRAMARN queda ahora plenamente registrado y que puede desarrollar sus actividades sindicales con completa normalidad.*
- 488.** *Acerca de los alegatos relacionados con los retrasos injustificados del sistema de justicia laboral guatemalteco y de su actuación en materia de discriminación antisindical que darían lugar a una situación de denegación de justicia y a un clima de impunidad laboral, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que:*
- *mediante la creación del Centro de Justicia Laboral y la implementación de la reducción del proceso ordinario laboral, se logró en menos de un año una notable reducción de la mora judicial, con una tramitación media que pasó de tres años a ocho meses;*
  - *en virtud del artículo 209 del Código del Trabajo y del artículo 12 de la Constitución Política sobre el derecho al debido proceso, la reinstalación no puede ser firme de inmediato en caso de impugnación de la resolución judicial por parte del empleador;*
  - *los jueces de primera instancia de trabajo procedieron a 742 reinstalaciones durante el año 2012.*
- 489.** *El Comité toma nota de las informaciones proporcionadas por el Gobierno acerca de la reinstalación de los trabajadores del Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala que habían sido despedidos en 2003.*
- 490.** *El Comité toma también nota de los elementos proporcionados por el Gobierno acerca de la detención de trabajadores del transporte pesado en el marco de un movimiento de protesta en mayo de 2008, el cual, según el Gobierno, habría dado lugar a bloqueos de carretera que habrían puesto en peligro la salud y la seguridad de las personas, justificando la limitación de ciertos derechos fundamentales mediante la declaración del Estado de Prevención por parte del Presidente de la República. El Comité toma nota de las observaciones del Gobierno según las cuales 35 personas fueron detenidas el 8 mayo de 2008 por el bloqueo de la ruta al Pacífico, que dos de dichas 35 personas fueron objeto de un proceso penal por el delito de actividades contra la seguridad interior de la nación, que ambas personas fueron liberadas inmediatamente bajo caución y que se beneficiaron luego de la suspensión condicional de la persecución penal. A este respecto, el Comité quiere recordar que el arresto y la detención de sindicalistas, incluso por motivos de seguridad interior, puede suponer un grave entorpecimiento del ejercicio de los derechos sindicales si no van acompañadas de garantías judiciales apropiadas [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 75].*
- 491.** *El Comité toma también nota de que el Gobierno indica que el Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado no aparece en los registros de la Dirección General de Trabajo, lo cual impide determinar si las personas objeto de procesos penales por su participación en el mencionado movimiento de protesta eran o no miembros de un sindicato o dirigentes sindicales. El Comité pide a la organización querellante que proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización sindical.*
- 492.** *El Comité lamenta nuevamente que el Gobierno no haya proporcionado ninguna información en relación con otras de sus recomendaciones anteriores:*

- acciones penales iniciadas en contra de los dirigentes sindicales del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa;
- las investigaciones en relación con la elaboración de listas negras;
- las alegadas violaciones al ejercicio de la libertad sindical en los hoteles Las Américas S.A. y Crown Plaza Guatemala;
- las instancias judiciales en relación con las órdenes de reinstalación y los despidos en el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Chimaltenango.

- 493.** *El Comité urge nuevamente al Gobierno a que comunique las informaciones solicitadas sobre estos alegatos. El Comité vuelve a recordar que la práctica consistente en establecer listas negras de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye una grave amenaza para el libre ejercicio de los derechos sindicales y, en general, los gobiernos deberían tomar medidas enérgicas para combatir tales prácticas [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 803].*
- 494.** *El Comité toma nota de los elementos proporcionados por el Gobierno acerca de la existencia de cuatro organizaciones sindicales activas en la maquila así como sobre la acción de la Inspección del Trabajo en dicho sector.*
- 495.** *El Comité toma nota finalmente de las informaciones adicionales y nuevos alegatos enviados por el MSICG por medio de comunicaciones de fechas 15, 17, 18, 20 y 22 de febrero de 2013, acerca del clima de impunidad laboral y de los obstáculos al reconocimiento y registro de las organizaciones sindicales así como respecto de actos de acoso y persecución penal en contra del Sindicato de Trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Sindicato de Trabajadores Profesionales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, el Sindicato de Trabajadores Organizados de la Procuraduría General de la Nación y el Sindicato de Trabajadores de la Contraloría General de Cuentas Unidos por el Desarrollo. El Comité pide al Gobierno que envíe a la brevedad sus observaciones a este respecto.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 496.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las siguientes recomendaciones:*
- a) *el Comité expresa nuevamente su profunda y creciente preocupación por la gravedad de este caso habida cuenta de los numerosos asesinatos, intentos de asesinatos, agresiones y amenazas de muerte, secuestros, persecuciones e intimidaciones de dirigentes sindicales y sindicalistas, así como por los alegatos relativos a la elaboración de listas negras y el clima de impunidad total;*
  - b) *el Comité espera firmemente que los compromisos asumidos por el Gobierno en el Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 en materia de sanciones a los autores materiales e intelectuales de los asesinatos de sindicalistas y de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas se traducirán en acciones y resultados concretos. Tomando nota con interés de las informaciones proporcionadas por el Gobierno sobre primeras iniciativas de aplicación del Memorando de Entendimiento, el Comité urge al Gobierno a que le siga*

*informando del conjunto de las acciones tomadas a este respecto así como de los resultados obtenidos;*

- c) acerca de los asesinatos de los Sres. Pedro Zamora y Pedro Ramírez de la Cruz, el Comité urge al Gobierno a que se retomen las investigaciones para que todos los actores e instigadores de estos asesinatos así como los motivos de los crímenes sean identificados y que los culpables sean procesados y sancionados ante los tribunales. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de toda evolución en cuestión;*
- d) acerca de los asesinatos de los Sres. y Sras. Romero Estacuy, Víctor Galvez, Jorge Humberto Andrade, Adolfo Ich, Mario Caal, Pedro Antonio García, Manuel de Jesús Ramírez, Víctor Alejandro Soyos Suret, Juan Fidel Pacheco Curec, Evelinda Ramírez Reyes, Salvador del Cid, María Juana Chojlán Pelicó y Miguel Ángel Felipe Sagastume, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado a la mayor brevedad del avance y de los resultados de los procesos judiciales e investigaciones en curso;*
- e) acerca del asesinato del Sr. Idar Joel Hernández Godoy, el Comité insta al Gobierno a que proporcione a la mayor brevedad esclarecimientos sobre los motivos que condujeron al Ministerio Público a descartar el posible carácter antisindical del asesinato y que se tomen todas las medidas necesarias para identificar y sancionar a los autores del asesinato;*
- f) acerca del asesinato de la Sra. Maura Antonieta Hernández, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para que el posible carácter antisindical del crimen sea plenamente considerado en el desarrollo de las investigaciones y procedimientos penales relativos a este caso y que le mantenga informado al respecto;*
- g) en relación con el asesinato del Sr. Matías Mejía, los alegatos de amenazas de muerte en contra de la Sra. Selfa Sandoval Carranza, directiva del SITRABI y los alegatos de detención ilegal e intimidación de los miembros del SITRAPETEN en varios hoteles del país, el Comité pide por lo tanto a las organizaciones querellantes que, respecto de estos tres casos, indiquen con mayor precisión el nombre completo de las personas agraviadas, el lugar de los hechos y las jurisdicciones ante las cuales se presentaron las denuncias así como todas las informaciones a su alcance;*
- h) en relación con los asesinatos de los Sres. Armando Sánchez, asesor del Sindicato de Comerciantes de Coatepeque y Liginio Aguirre, afiliado al Sindicato de Trabajadores de Salud de Guatemala, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos asesinatos;*
- i) acerca de las amenazas de muerte contra la sindicalista Sra. Lesvia Morales, el Comité insta al Gobierno y a la organización querellante a que colaboren de buena fe para que se identifique finalmente el expediente correspondiente;*
- j) respecto de los alegatos de intento de asesinato de muerte y amenazas de muerte en contra del Sr. Leocadio Juracán, el Comité pide al Gobierno que*

*se ponga sin demora en contacto con la Procuraduría de Derechos Humanos para identificar el caso en cuestión y poder dar informaciones completas sobre las acciones tomadas por el Estado respecto de esta denuncia;*

- k) en relación con los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial, las amenazas de muerte y las lesiones sufridas por los sindicalistas del Sindicato de Trabajadores del Comercio de Coatepeque, el Comité urge nuevamente al Gobierno a que se inicie una investigación judicial independiente sobre los alegatos de intentos de ejecución extrajudicial y las amenazas de muerte sufridos por los sindicalistas. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de manera detallada sobre dichas investigaciones y sobre los procedimientos penales iniciados en consecuencia;*
- l) recordando que las autoridades sólo deberían recurrir a la fuerza pública cuando se halla realmente amenazado el orden público, que la intervención de la fuerza pública debe guardar debida proporción con la amenaza del orden público que se trata de controlar y los gobiernos deberían tomar disposiciones para que las autoridades competentes reciban instrucciones adecuadas con el objeto de eliminar el peligro que implica los excesos de violencia cuando se trata de controlar manifestaciones que pudieran entrañar alteración al orden público [véase Recopilación, op. cit., párrafo 140], el Comité pide al Gobierno que tome todas las medidas necesarias, tales como la emisión de instrucciones, la elaboración de un código de conducta o la realización de cursos de sensibilización y capacitación para que las fuerzas del orden den plena aplicación a este principio. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado al respecto;*
- m) en relación con el paradero de la menor María Antonia Dolores López y las investigaciones en relación con las acciones penales iniciadas contra los dirigentes sindicales del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa, el Comité urge una vez más al Gobierno a que transmita sin demora informaciones sobre las investigaciones iniciadas en relación con estos casos;*
- n) acerca del asesinato del Sr. Roberto Oswaldo Ramos Gómez, secretario de trabajo y conflictos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Coatepeque, el Comité insta al Gobierno a que proporcione a la mayor brevedad esclarecimientos sobre los motivos que condujeron al Ministerio Público a descartar el posible carácter antisindical del asesinato y que se tomen todas las medidas necesarias para identificar y sancionar a los culpables;*
- o) en relación con el asesinato del Sr. Manuel de Jesús Ramírez, el Comité insta al Gobierno a que se tomen todas las medidas para que se identifiquen y sancionen a los culpables de este crimen a la mayor brevedad y que se le mantenga informado al respecto;*
- p) el Comité urge al Gobierno que tome, de manera inmediata las medidas más enérgicas para combatir la impunidad que se constata en relación con los alegatos de violencia antisindical y para asegurar la plena toma en*

*consideración de los principios de la libertad sindical en las actuaciones del Ministerio Público y de las jurisdicciones penales. El Comité insta especialmente al Gobierno a que:*

- tome medidas para que se establezcan investigaciones sistemáticas cuando se reciban denuncias de actos antisindicales;*
  - desarrolle y aplique medidas de protección eficaces para las personas que aceptan colaborar con las investigaciones penales relacionadas con los actos de violencia antisindical;*
  - garantice que el Ministerio Público solicite de manera sistemática informaciones a las organizaciones sindicales involucradas para determinar la pertenencia de las víctimas al movimiento sindical y para identificar los posibles motivos antisindicales de los delitos objeto de investigación. A este respecto el Comité pide especialmente al Gobierno que asegure que el Ministerio Público reexamine con las organizaciones sindicales involucradas los casos de asesinatos que no han dado lugar todavía a sentencias condenatorias, incluyendo los casos en donde las investigaciones están consideradas como agotadas;*
  - se fortalezcan de manera sustancial los recursos y la capacitación del Ministerio Público, en particular de la Fiscalía sobre delitos contra sindicalistas, en materia de libertad sindical. A este respecto, el Comité toma nota de la solicitud de asistencia técnica formulada por el Gobierno;*
- q) el Comité pide al Gobierno que tome sin demora las medidas necesarias para registrar al sindicato penitenciario y para poner su legislación de conformidad con el Convenio núm. 87 y los principios de la libertad sindical, extendiendo el derecho de sindicación al personal penitenciario. El Comité señala a la atención de la CEACR los aspectos legislativos de esta cuestión;*
- r) en cuanto a la alegada negación de inscripción del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Río Bravo, el Comité pide a la organización querellante que proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización en la base de datos de la Dirección General del Trabajo;*
- s) acerca de la detención de miembros del Sindicato Gremial de Pilotos del Transporte Pesado en el marco de un movimiento de protesta en mayo de 2008, el Comité pide a la organización querellante que proporcione mayores informaciones para ubicar a la mencionada organización sindical;*
- t) en relación con las acciones penales iniciadas contra los dirigentes sindicales del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Zacapa, las investigaciones en relación con la elaboración de listas negras, las alegadas violaciones al ejercicio de la libertad sindical en los hoteles Las Américas S.A. y Crown Plaza Guatemala, las instancias judiciales en relación con las órdenes de reinstalación y los despidos en el Sindicato de Trabajadores de la*

*Municipalidad de Chimaltenango, el Comité urge nuevamente al Gobierno a que comunique las informaciones solicitadas sobre estos alegatos;*

- u) el Comité pide al Gobierno que envíe a la brevedad sus observaciones acerca de las informaciones adicionales y nuevos alegatos contenidos en las comunicaciones del MSICG de fechas 15, 17, 18, 20 y 22 de febrero de 2013, y*
- v) el Comité vuelve a llamar especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.*

CASO NÚM. 2959

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de Guatemala  
presentada por  
la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSITRAGUA)**

*Alegatos: la organización querellante alega prácticas antisindicales, la violación de las disposiciones de un convenio colectivo así como la puesta en peligro de la seguridad de los miembros de dos sindicatos del Registro General de la Propiedad*

- 497.** La queja figura en una comunicación de fecha 1.º de junio de 2012 presentada por la Unión Sindical de Trabajadores de Guatemala (UNSITRAGUA).
- 498.** El Gobierno envió observaciones en una comunicación de fecha 27 de noviembre de 2012.
- 499.** Guatemala ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 500.** Por medio de una comunicación de fecha 1.º de junio de 2012, la organización querellante alega que el Sindicato de Trabajadores del Registro General de la Propiedad (STRGP) y el Sindicato de Trabajadores Administrativos del Registro General de la Propiedad (STARP) serían objeto de una serie de prácticas antisindicales por parte de la nueva Registradora General nombrada en enero de 2012, incluyendo traslados, contratación de personal y despidos en violación al pacto colectivo vigente, la desafiliación del sindicato de la trabajadora, Sra. Ana María Hernández, a cambio de un puesto de confianza con incremento salarial, declaraciones en medios de comunicación por parte de la Registradora susceptibles de poner en peligro a los trabajadores del registro en general y a los dirigentes sindicales en particular, trabas a la acción de la policía nacional relativa a la aplicación de las medidas de seguridad solicitadas por los dos sindicatos. La organización querellante indica que el STRGP presentó entre el 20 de abril y el 4 de mayo de 2012 denuncias ante el

Ministerio de Trabajo y el Procurador de Derechos Humanos y que entabló una acción judicial para demandar la nulidad de los nombramientos efectuados por la Registradora en violación a las disposiciones del pacto colectivo.

## B. Respuesta del Gobierno

501. En su respuesta de 27 de noviembre de 2012, el Gobierno indica que desde el mes de julio de 2012 se ha desarrollado un diálogo directo y conciliatorio entre la nueva dirección del Registro General de la Propiedad, el STRGP y el STARP que ha permitido resolver los puntos en conflicto. Se creó una mesa de diálogo bajo los auspicios de la inspección de trabajo cuyas labores culminaron el 9 de agosto de 2012. En esta ocasión, la inspección levantó una acta, firmada por las partes, en donde se estableció la lista de los acuerdos alcanzados, en especial aquéllos relacionados con el libre ejercicio de la libertad sindical en el seno del Registro General de la Propiedad y con el respeto del pacto colectivo en materia de estabilidad laboral, traslados, nombramientos y creación de plazas. En el acta levantada por la inspección, los sindicatos y la parte patronal señalan que existe ahora una relación de armonía entre ambas partes y que los demás problemas que puedan surgir entre los sindicatos y la dirección serán resueltos directamente mediante el diálogo entre las partes.

502. El Gobierno envía adicionalmente una copia de una comunicación de fecha 26 de octubre de 2012 por medio de la cual el STRGP informa al Juez de Trabajo y Previsión Social que, a raíz del acuerdo alcanzado con la parte demandada, desiste de su acción de nulidad de los nombramientos efectuados por el Registro General de la Propiedad. El Gobierno señala finalmente que el STRGP decidió desistir de sus denuncias relacionadas con la alegada puesta en peligro de la seguridad de sus miembros, que dicho desistimiento está pendiente de someterse al juzgado respectivo y que se remitirá copia del mismo en cuanto se haya presentado.

## C. Conclusiones del Comité

503. *El Comité observa que el presente caso se refiere a alegaciones de prácticas antisindicales, violaciones al pacto colectivo y puesta en peligro de la seguridad de los miembros de dos sindicatos del Registro General de la Propiedad.*

504. *El Comité toma nota de las observaciones del Gobierno acerca de la resolución de los puntos de conflicto entre la dirección del Registro General de la Propiedad y los sindicatos STRGP y STARP mediante una mesa de diálogo facilitada por la inspección de trabajo. El Comité toma nota del acta levantada por la inspección de trabajo el 9 de agosto de 2012 y firmada por las partes en donde se recogen los acuerdos alcanzados y en donde se señala que existe ahora una relación de armonía entre las partes y que los demás problemas que puedan surgir entre los sindicatos y la dirección serán resueltos directamente mediante el diálogo entre las partes. El Comité observa también que el STRGP desistió de la acción de nulidad iniciada ante el Juez de Trabajo y Previsión Social.*

505. *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno indicando que el STRGP habría decidido desistir también de sus denuncias relacionadas con la alegada puesta en peligro de la seguridad de sus miembros. A este respecto, el Comité recuerda que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden ejercerse en un clima desprovisto de violencia, de presiones o de amenazas de toda índole contra los dirigentes y afiliados de tales organizaciones, y que incumbe a los gobiernos garantizar el respeto de este principio [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 44]. El Comité toma también nota con interés del*

*compromiso formal asumido por el Gobierno, por medio del Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT, de garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, con medidas eficaces de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas para que puedan llevar a cabo sus actividades sindicales. El Comité pide al Gobierno y al querellante que le mantengan informado sobre el curso dado a las denuncias inicialmente presentadas por el STRGP acerca de la alegada puesta en peligro de la seguridad de sus miembros.*

## **Recomendación del Comité**

**506.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la siguiente recomendación:*

*El Comité pide al Gobierno y a la organización querellante que le mantengan informado sobre el curso dado a las denuncias inicialmente presentadas por el STRGP acerca de la alegada puesta en peligro de la seguridad de sus miembros.*

CASO NÚM. 2978

INFORME PROVISIONAL

## **Queja contra el Gobierno de Guatemala presentada por la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG)**

***Alegatos: la organización querellante alega el despido masivo de trabajadores en violación a las disposiciones de un convenio colectivo en la municipalidad de Jalapa así como persecuciones antisindicales, despidos, amenazas de muerte y un intento de homicidio en contra de los miembros del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita***

- 507.** La queja figura en dos comunicaciones de fecha 1.º de agosto de 2012 presentadas por la Confederación de Unidad Sindical de Guatemala (CUSG). La organización querellante envió informaciones adicionales por comunicación de fecha 22 de mayo de 2013.
- 508.** El Gobierno envió observaciones parciales en una comunicación de fecha 6 de febrero de 2013.
- 509.** Guatemala ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 510.** Por medio de una primera comunicación de fecha 1.º de agosto de 2012, la organización querellante alega que el 30 de abril de 2012 fueron despidos 216 trabajadores de la municipalidad de Jalapa, violándose el pacto colectivo de condiciones de trabajo suscrito entre el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Jalapa y dicha municipalidad, en especial el artículo 49 de dicho pacto relativo a la «estabilidad e inamovilidad laboral». El sindicato inició una acción judicial a raíz de la cual el Juez de Primera Instancia de Trabajo y Previsión Social y Familia de Jalapa ordenó, el 24 de mayo de 2012, la reinstalación de los trabajadores despedidos en sus mismos puestos de trabajo. La organización querellante afirma además que, el 15 de junio de 2012, miembros de la municipalidad interrumpieron de manera abusiva la misión de una comisión del Juzgado de Primera Instancia de Trabajo encargada de llevar a cabo el proceso de votación de los empleados respecto del movimiento de huelga que se pretendía iniciar para protestar contra los mencionados despidos. Añade que el alcalde manifestó públicamente que no reinstalaría a ningún trabajador, que el juez de trabajo no era imparcial y que denunciaría penalmente a los directivos del sindicato y a los alcaldes anteriores por la firma de un pacto colectivo que calificó de ilegal.
- 511.** En su comunicación de fecha 22 de mayo de 2013, la organización querellante indica que, en presencia de la Inspección General de Trabajo se firmó el 3 de diciembre de 2012 un convenio de mutuo acuerdo entre la municipalidad de Jalapa y el Sindicato de Trabajadores de la municipalidad previendo, a la fecha del 1.º de diciembre de 2012, la reinstalación de todos los empleados destituidos y el pago de los salarios caídos. La organización querellante añade que, si bien los trabajadores despedidos fueron efectivamente reinstalados, los salarios dejados de percibir no habrían sido pagados, en violación al acuerdo firmado el 3 de diciembre de 2012 y que, por ese motivo, no se ha resuelto todavía el conflicto.
- 512.** Por medio de una segunda comunicación de fecha 1.º de agosto de 2012, la CUSG alega que la Sra. Tania Vanessa Castillo Rodríguez, secretaria de actas y acuerdos del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita, y el Sr. Walter Manfredo López Valdez, aspirante a tomar responsabilidades en dicho sindicato, fueron despedidos respectivamente el 27 de abril y el 10 de julio de 2012, violándose el pacto de condiciones de trabajo vigente entre el mencionado sindicato y la municipalidad de Pajapita, especialmente sus cláusulas relativas a la estabilidad laboral y a la acción sindical.
- 513.** La organización querellante añade que, a partir del mes de marzo de 2012, las Sras. Guadalupe Floridalma de León y Marili Blanca Stzep Ramírez, respectivamente secretaria general y secretaria de finanzas del sindicato, recibieron amenazas de muerte por vía telefónica, indicándose que, de no renunciar a sus actividades sindicales, serían asesinadas. Ambas dirigentes renunciaron a sus cargos el día 5 de julio de 2012. El 13 de junio de 2012, las Sras. Guadalupe Floridalma de León y Marili Blanca Stzep Ramírez presentaron denuncia ante el auxiliar regional de la Procuraduría de los Derechos Humanos, dejando constancia que consideraban que tales amenazas provenían del alcalde municipal, de su hijo y de una de sus colaboradoras. Sin embargo, al día siguiente, las dos dirigentes desistieron de su denuncia. La CUSG llevó el caso ante la Fiscal General del Ministerio Público el 14 de junio. La organización afirma también que el Sr. Orlando Joaquín Vásquez Miranda, secretario de trabajo y conflictos del sindicato, fue víctima de un intento de asesinato el día 5 de junio de 2012 y que no presentó ninguna denuncia por temor a futuras represalias.
- 514.** La CUSG alega finalmente que el alcalde de Pajapita presiona a los afiliados al sindicato para que firmen cartas de renuncia preredactas, sometiendo al personal a varios tipos de amenazas y chantajes para obtener su desafiliación.

## B. Respuesta del Gobierno

515. En su respuesta de 6 de febrero de 2013, el Gobierno de Guatemala indica, acerca de la situación de los trabajadores despedidos de la municipalidad de Jalapa, que, en presencia del Inspector General de Trabajo, de la Viceministra de Trabajo y delegados de la Procuraduría de Derechos Humanos, se firmó, el 3 de diciembre de 2012, un convenio de mutuo acuerdo extrajudicial entre la municipalidad de Jalapa y el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Jalapa. El convenio prevé, a la fecha de 1.º de diciembre de 2012, la reinstalación de todos los empleados destituidos, el pago escalonado de los salarios caídos, el desistimiento de las acciones judiciales entabladas por las partes en conflicto, dando así por finalizado el conflicto laboral entre la municipalidad de Jalapa y el sindicato.

## C. Conclusiones del Comité

516. *El Comité observa que el presente caso se refiere por una parte a alegaciones de despidos masivos de trabajadores municipales en violación del pacto colectivo en la municipalidad de Jalapa, y por otra parte a alegaciones de amenazas de muerte, intento de homicidio, presiones para obtener la desafiliación del sindicato y despidos antisindicales en contra de los miembros del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita.*

517. *El Comité toma nota de las observaciones del Gobierno relativas a los despidos de los trabajadores municipales de Jalapa. El Comité observa con satisfacción que la municipalidad de Jalapa y el Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Jalapa firmaron, bajo los auspicios del Inspector General de Trabajo y de la Viceministra de Trabajo un convenio de mutuo acuerdo que pone fin al conflicto laboral que les oponía y que prevé la reinstalación de los empleados despedidos así como el pago escalonado de los salarios caídos. El Comité observa también que, según los elementos proporcionados por la organización querellante en su comunicación de 22 de mayo de 2013, la parte del convenio de mutuo acuerdo relativa al pago de los salarios caídos no se habría cumplido todavía. El Comité pide por lo tanto al Gobierno que lo mantenga informado a la brevedad sobre el pago de los salarios caídos de los trabajadores de la municipalidad de Jalapa consecutivo a su reinstalación.*

518. *El Comité observa con preocupación el carácter muy serio de los alegados actos antisindicales, amenazas de muerte e intento de homicidio en contra de miembros del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita. El Comité lamenta profundamente que, pese a la gravedad de estos alegatos y del tiempo transcurrido desde la sumisión de este caso, el Gobierno no haya enviado sus observaciones al respecto.*

519. *El Comité recuerda que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden ejercerse en un clima desprovisto de violencia, de presiones o de amenazas de toda índole contra los dirigentes y afiliados de tales organizaciones, e incumbe a los gobiernos garantizar el respeto de este principio [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 44]. Al tiempo que recuerda este principio y que toma nota con interés del compromiso formal asumido por el Gobierno, por medio del Memorando de Entendimiento firmado el 26 de marzo de 2013 entre el Gobierno de Guatemala y el Grupo de los Trabajadores del Consejo de Administración de la OIT, de garantizar la seguridad de los trabajadores y trabajadoras, con medidas eficaces de protección de miembros y dirigentes sindicales contra la violencia y las amenazas para que puedan llevar a cabo sus actividades sindicales, el Comité insta al Gobierno a que lleve a cabo sin demora una investigación judicial independiente sobre los hechos alegados y que tome las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las personas amenazadas y restablecer el clima de confianza que permita que los miembros del Sindicato de*

*Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita puedan ejercer libremente sus actividades sindicales. El Comité pide al Gobierno que lo informe sin demora sobre las acciones tomadas al respecto así como sobre los resultados de la investigación.*

### **Recomendaciones del Comité**

**520.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las siguientes recomendaciones:*

- a) el Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado a la brevedad sobre el pago de los salarios caídos de los trabajadores de la municipalidad de Jalapa consecutivo a su reinstalación;*
- b) el Comité insta al Gobierno a que lleve a cabo sin demora una investigación independiente sobre los alegados actos antisindicales, amenazas de muerte e intento de homicidio en contra de miembros del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad de Pajapita, y tome las medidas necesarias para garantizar la seguridad de las personas amenazadas y restablecer el clima de confianza que permita que los miembros de dicho sindicato puedan ejercer sus actividades sindicales;*
- c) el Comité pide al Gobierno que lo informe sin demora sobre las acciones tomadas al respecto así como sobre los resultados de la investigación, y*
- d) el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.*

CASO NÚM. 2990

INFORME PROVISIONAL

### **Quejas contra el Gobierno de Honduras presentadas por**

- la Federación Auténtica Sindical de Honduras (FASH)**
- el Sindicato de Trabajadores de Casa Comercial  
Mattews Cemcol Comercial y Similares  
(SITRACCMACCOS) y**
- el Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño  
de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA)**

***Alegatos: violaciones del contrato colectivo,  
obstáculos a la negociación colectiva, despidos y  
prácticas antisindicales en una empresa y en el  
Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia***

**521.** La queja figura en dos comunicaciones de la Federación Auténtica Sindical de Honduras (FASH), de fecha 29 de agosto de 2012, la primera de ellas firmada también por el Sindicato de Trabajadores de Casa Comercial Mattews Cemcol Comercial y Similares (SITRACCMACCOS) y la segunda por el Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA).

522. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 11 de diciembre de 2012.
523. Honduras ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Alegatos de los querellantes**

524. En una comunicación de 29 de agosto de 2012, la Federación Auténtica Sindical de Honduras (FASH) y el Sindicato de Trabajadores de Casa Comercial Matthews Cemcol Comercial y Similares (SITRACCMACCOS) alegan que en 2012, dicha empresa, invocando una reestructuración total de la empresa — pero buscando en realidad la desaparición del sindicato — obtuvo la renuncia a su contrato de numerosos afiliados y posteriormente despidió a los muchos otros afiliados al sindicato precisamente cuando éste modificó sus estatutos a efectos de dejar de ser un sindicato de empresa y convertirse en un sindicato de industria. Las organizaciones querellantes señalan que a la fecha de la queja sólo los siete miembros de la junta directiva no habían sido despedidos; se puso término a la relación de empleo de todos los demás afiliados. Las organizaciones sindicales han pedido el respeto del contrato colectivo incluidas las cláusulas relativas al pago de salarios y prestaciones a los despedidos.
525. En otra comunicación de fecha 29 de agosto de 2012, la FASH y el Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA) alegan que dicho instituto pretende que el sindicato desaparezca para hacer negocios con las ONG. Las autoridades han puesto a debate la desaparición del instituto y la creación de una Defensoría de la Niñez con nuevo personal.
526. Por otra parte, las organizaciones mencionadas alegan el incumplimiento por el instituto de diferentes cláusulas del contrato colectivo de 2009 (este contrato colectivo sigue vigente ya que según los querellantes las autoridades del instituto han estancado la negociación del nuevo contrato) y el desconocimiento al sindicato como representante del conjunto de trabajadores afiliados o no; entre otras cláusulas no cumplidas se encuentra por ejemplo las relativas a las horas extraordinarias, al transporte del personal, suministro de equipos, procedimientos reglamentarios, estabilidad laboral; asimismo, según los querellantes el instituto ha realizado despidos de forma verbal y directa. Las organizaciones sindicales envían numerosos anexos.

#### **B. Respuesta del Gobierno**

527. En su comunicación de 11 de diciembre de 2012, el Gobierno declara que respeta los derechos sindicales y que las autoridades reconocen al Sindicato de Trabajadores del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (SITRAIHNFA) como lo prueba que se hayan celebrado seis contratos colectivos en el Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (IHNFA). El SITRAIHNFA denunció el último contrato colectivo, y mediante una serie de reuniones, aparentemente negociaron con la anterior directora ejecutiva las cláusulas del contrato colectivo sin aceptar las relativas a incrementos de sueldos y otras que implican aspectos económicos y financieros. El Gobierno explica que en todo este período la institución se ha visto inmersa en una crisis de tipo presupuestario y financiero, al extremo que en fecha 21 de septiembre de 2011, mediante decreto ejecutivo núm. 066-2011, se decretó estado de emergencia en el IHNFA y se nombro una comisión interventora, la que estuvo en funciones hasta el mes de enero de 2012, momento en que se nombró al actual director ejecutivo; a este último, y de acuerdo a las disposiciones generales del Consejo de Ministros contenidas en los decretos ejecutivos núms. PCM-063-2011 y PCM-027-2012, se le ha limitado en lo relativo a la ejecución presupuestaria y

recursos financieros, dada la crisis nacional e internacional que afecta al Estado, al extremo de imposibilitar por disposición legal cualquier incremento salarial, aspecto que tratan de ocultar los denunciantes. En otras palabras, el Gobierno reitera que la firma del séptimo contrato colectivo no ha sido posible dada la situación financiera que atraviesa el país y de manera específica las disponibilidades presupuestarias de la institución, además de los impedimentos legales referidos y acreditados con los decretos ejecutivos que se anexan.

- 528.** El Gobierno declara totalmente alejada de la verdad la afirmación de que en el IHNFA se hacen despidos en forma verbal y directa, desconociendo o negando la existencia de la organización sindical, extremo que fácilmente se puede desvirtuar con la gran cantidad de actas especiales y de actas de descargo que de manera normal y con la presencia del sindicato se realizan en el Departamento de Recursos Humanos del IHNFA, en todas las cuales comparece y firma como representante un delegado del sindicato, a quien se le concede el uso de la palabra para que actúe en defensa de los intereses del trabajador, todo ello en apego al reglamento interno y al contrato colectivo, lo que desvirtúa por sí sola esta afirmación.
- 529.** El Gobierno añade que cuando se hizo la presentación del proyecto de ley para la creación de la Defensoría Nacional de la Niñez, ante el Congreso Nacional de la República, fueron invitados los miembros de la junta directiva central del SITRAIHNFA, habiéndoles brindado este poder del Estado, la oportunidad para que presentaran también sus iniciativas y observaciones, de tal manera que a la fecha ambas propuestas están a la espera de la discusión del Poder Legislativo. De lo anterior y en lo que corresponde a la parte del libelo de la denuncia en que literalmente se dice: «que la intención del Gobierno es hacer negocios con las ONG», no sólo resulta irrespetuosa, sino que totalmente improcedente, sin merecer consideración alguna, dado el hecho de que tales imputaciones de por sí calumniosas resultan totalmente indignas de ser elevadas de manera antojadiza y sin ofrecer respaldo alguno al conocimiento de organismos internacionales.
- 530.** El Gobierno declara por otra parte improcedente y antojadiza la afirmación manifestada de atribuir al Poder Ejecutivo la intención de desaparecer el IHNFA y con ello el sindicato, dada la situación de que la formulación del proyecto para la creación de la Defensoría Nacional de la Niñez en sustitución del IHNFA, no es únicamente decisión del Poder Ejecutivo, ya que el proyecto de ley correspondiente fue formulado por un equipo integrado por representantes de la cooperación internacional relacionada con los programas de la niñez, como son USAID y UNICEF; de la sociedad civil, por los representantes de COIPRODEN, organización que aglutina y representa a más de 30 organizaciones dedicadas a programas de la niñez; de la Fiscalía de la Niñez, parte integrante del Ministerio Público y Fiscalía General del Estado; y, por parte del Poder Ejecutivo, la Secretaría de Justicia y Derechos Humanos y la dirección ejecutiva del IHNFA, en función de las competencias que les atribuye la Constitución de la República y los estatutos legales que rigen su vida institucional. Este proyecto conlleva la intención de superar con la nueva institución la cobertura del IHNFA, que actualmente está orientada únicamente a los niños en riesgo social o a los infractores de la ley penal, ampliándola a la cobertura de los derechos humanos atinentes a los 3,8 millones de niños que comprende la población de Honduras; este proyecto corresponde además al marco de la Ley de Visión de País, Plan de Nación, que en el caso del IHNFA impone la obligación de la descentralización de sus funciones a través de los municipios, con la obligatoria ampliación de los actuales 36 municipios en que opera, a los 298 que comprenden al territorio nacional.
- 531.** En cuanto al reconocimiento del sindicato, el Gobierno declara que aparentemente los denunciantes han olvidado el contenido de la cláusula 4 del contrato colectivo vigente que establece lo siguiente: «si por cualquier causa el Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia (IHNFA) cambiare de nombre o de representantes, la nueva autoridad, para los efectos laborales continuará siendo ‘el patrono’. Rigiéndose siempre la relación por el

reglamento interno vigente más las disposiciones del presente contrato colectivo y por el Código del Trabajo como marco legal. En todos los casos se reconocerá automáticamente la existencia del sindicato como representante legítimo del interés profesional y general de sus respectivos afiliados con cualquier nombre que adoptare la nueva institución».

- 532.** En cuanto a las alegadas trabas a la negociación colectiva el Gobierno niega trabas por parte del instituto y se refiere a las actas de las audiencias de descargos en favor de los trabajadores y a las actas especiales, que corresponden a la conciliación generada por la mediación de la Secretaría del Trabajo, para concluir la serie de interminables paros ilegales del sindicato en perjuicio de la niñez y de la institución, documentos todos en que el sindicato comparece precisamente en su condición de representantes de los trabajadores.
- 533.** En cuanto a la alegada violación de las cláusulas del contrato de trabajo por parte de las autoridades del IHNFA, el Gobierno declara que según el sindicato las mismas van desde lo relativo al pago de horas extras a la supuesta violación de garantías constitucionales, pasando por la obligación de suministrar servicios de transporte al personal en determinadas condiciones, suministro de mobiliario y equipo, la aplicación de los procedimientos reglamentarios al personal, la estabilidad laboral, etc. El Gobierno señala que son alegatos poco serios y que si fueran ciertos estos incumplimientos, ello implicaría la intervención o cierre permanente de la institución.
- 534.** El Gobierno señala además que el sindicato querellante no ha agotado la vía administrativa en relación con los puntos que alega. Las sentencias judiciales de la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en relación con la aplicación de la cláusula 98 del contrato colectivo frente a una serie de trabajadores con contrato temporal que pretendían con dicha cláusula que se les reconociera como trabajadores permanentes, fallaron sobreseyendo a favor del IHNFA.
- 535.** En cuanto al alegado incumplimiento de la cláusula del sexto contrato colectivo que garantiza la libre dirección y administración por parte del IHNFA, de los recursos necesarios para el cumplimiento de su finalidad, sin más obligaciones y limitaciones que las consignadas en la Constitución de la República, leyes, reglamentos y el presente contrato colectivo, el Gobierno declara que pese a que ciertos trabajadores temporales fueron debidamente notificados con tiempo de la terminación de sus contratos, la administración del IHNFA, de manera legal y reiterada comunicó a los ex trabajadores que pasaran a efectuar el reclamo de los valores que legalmente les hubieran podido corresponder en concepto de derechos adquiridos; ante el mandato e instrucciones de la dirigencia sindical, los trabajadores se negaron a hacerlo, causándoles grave daño en sus intereses, ya que de acuerdo a lo establecido en los artículos 864 y 867 del Código del Trabajo, a los referidos ex trabajadores, dos meses después de finalizados sus contratos, les prescribió la posibilidad legal para reclamar cualquier derecho que pudieran haber alegado en materia laboral.
- 536.** El Gobierno declara que el sindicato ha llegado a afirmar que la dirección ejecutiva del IHNFA se dedicó por una parte a despedir personal y por otra parte a contratarlo, pero lo que no refieren los firmantes es que en el IHNFA, estaban bajo contrato una gran cantidad de personas sin calificación adecuada para los puestos, por lo cual fue necesario sustituir parte de ellos por personal calificado, trabajadores sociales, psicólogos, médicos, para poder realizar la delicada función del IHNFA, es decir la atención de la niñez en riesgo social o de aquellos niños infractores de la ley penal.
- 537.** El Gobierno subraya una situación de abuso constante por parte del SITRAIHNFA, en perjuicio no sólo de la institución y de los niños, totalizando 17 paros ilegales (que alcanzaron 120 días laborales), paros que en algunos casos han durado 15 ó 17 días, en que se ha paralizado toda la labor institucional.

## C. Conclusiones del Comité

- 538.** *El Comité toma nota de los alegatos relativos al Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia y observa que se refieren a la desaparición del instituto y su sustitución por una Defensoría de la Niñez con nuevo personal, el incumplimiento por el instituto de diferentes cláusulas del contrato colectivo de 2009, trabas de las autoridades a la negociación del nuevo contrato colectivo, despidos de forma verbal y directa y el desconocimiento del sindicato como representante del conjunto de trabajadores.*
- 539.** *El Comité toma nota de que el Gobierno declara que: 1) la negociación del nuevo contrato colectivo se enfrentó con la imposibilidad de cualquier aumento salarial en virtud de decretos ejecutivos del Consejo de Ministros en atención a la crisis nacional e internacional que limitaron los recursos presupuestarios; 2) se ha presentado un proyecto de ley para la creación de la Defensoría Nacional de la Niñez y se ha brindado a la junta directiva central del SITRAIHNFA la oportunidad de presentar sus iniciativas, observaciones y propuestas, las cuales están a la espera de discusión en el Poder Legislativo y por ello la acusación de los querellantes de pretender «hacer negocios con las ONG» es calumniosa; la sustitución del Instituto Hondureño de la Niñez y la Familia por la Defensoría Nacional de la Niñez es decisión no sólo del Ejecutivo ya que el proyecto fue formulado por un equipo de representantes de la cooperación internacional (incluida UNICEF) y de numerosas organizaciones que se ocupan de la niñez, así como de la Fiscalía de la Niñez; 3) el objetivo de la sustitución es ampliar la cobertura de los derechos humanos a 3,8 millones de niños y la descentralización de funciones a través de los municipios (actualmente el instituto sólo se orienta a los niños con riesgo social o a los infractores de la ley penal y sólo cubre 36 de los 298 municipios del país); 4) el contrato colectivo garantiza expresamente que el (futuro) empleador reconocerá la existencia del sindicato como representante legítimo de sus afiliados en la nueva institución; 5) los temas laborales tratados en la queja han dado lugar a la mediación entre las partes de la Secretaría del Trabajo y el sindicato ha realizado 17 paros que han paralizado la labor institucional 120 días laborales; 6) en los temas tratados en la queja el sindicato querellante ha omitido agotar los procedimientos de la vía administrativa; 7) en cuanto a la alegada violación del contrato colectivo a través de despidos, la autoridad judicial se ha pronunciado en cierto número de casos en contra del sindicato; el sindicato pretendía también el reconocimiento como trabajadores permanentes en favor de trabajadores con contrato temporal que fueron notificados a su debido tiempo de la terminación de sus contratos; por último, el instituto tuvo que sustituir cierto número de personas sin calificación adecuada para los puestos de trabajo para cubrirlos con personal calificado (trabajadores sociales, médicos, psicólogos, etc.) a efectos de dar cumplimiento a los objetivos del instituto (atención de la niñez en riesgo social y atención a los niños infractores de la ley penal); 8) en los procedimientos administrativos de despido se ha dado audiencia al sindicato a través del Departamento de Recursos Humanos del instituto.*
- 540.** *El Comité observa que el presente conflicto entre el sindicato y el instituto IHNFA está vinculado principalmente por una parte a la probable sustitución del instituto por otra institución (según los querellantes con nuevo personal) y por otra a problemas relacionados con la negociación colectiva (imposibilidad de incrementos salariales en virtud de la crisis según el Gobierno e incumplimiento, según los querellantes de cierto número de cláusulas del contrato colectivo vigente; despidos de trabajadores temporales o permanentes).*
- 541.** *El Comité estima a la vista de las versiones contradictorias de las partes que no está en condiciones de determinar si se han incumplido o no las cláusulas del contrato colectivo vigente y, teniendo en cuenta el número de huelgas realizadas, pide al Gobierno que tome medidas para que el IHNFA en acuerdo con el sindicato querellante instituya un mecanismo independiente de resolución de conflictos sobre la aplicación de cláusulas del*

*contrato colectivo y espera que este mecanismo pueda incluirse en el próximo contrato colectivo. El Comité estima que este mecanismo debería poder abordar cuestiones de interpretación del contrato colectivo, incluido también la relación con las cláusulas en materia de despido. En cuanto a la imposibilidad de negociar incrementos salariales en virtud, según el Gobierno, de la crisis económica nacional e internacional, el Comité desea señalar el principio según el cual si en virtud de una política de estabilización un gobierno considerara que las tasas de salarios no pueden fijarse libremente por negociación colectiva, tal restricción debería aplicarse como medida de excepción, limitarse a lo necesario, no exceder un período razonable e ir acompañada de garantías adecuadas para proteger el nivel de vida de los trabajadores [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 1024]. El Comité pide al Gobierno que asegure el respeto de este principio y espera que la negociación colectiva en materia salarial podrá reanudarse en un futuro muy próximo.*

- 542.** *En cuanto a la probable sustitución del IHNFA por la Defensoría Nacional de la Niñez por las razones y objetivos mencionados por el Gobierno, el Comité observa que según el Gobierno el correspondiente proyecto de ley fue sometido a consultas con las organizaciones sindicales concernidas una vez presentado al Poder Legislativo, y que han presentado en este contexto sus observaciones y propuestas. El Comité lamenta sin embargo que en la elaboración del proyecto no se haya consultado a tales organizaciones, a pesar de que se trate de un tema que afecta directamente a sus afiliados. El Comité expresa la esperanza de que tal como anuncia el Gobierno, el Poder Legislativo considerará debidamente el punto de vista y las propuestas de las organizaciones sindicales y les dará audiencia en el proceso legislativo.*
- 543.** *Por último, el Comité lamenta observar que el Gobierno no ha respondido a los alegatos relativos a la empresa Casa Comercial Matthews Cemcol Comercial y Similares y le pide que envíe sus observaciones sin demora.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 544.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) *en lo que respecta a los alegatos relativos al IHNFA, el Comité pide al Gobierno que tome medidas para que el IHNFA en acuerdo con el sindicato querellante instituya un mecanismo independiente de resolución de conflictos sobre la aplicación de las cláusulas del contrato colectivo y espera que este mecanismo pueda incluirse en el próximo contrato colectivo. El Comité estima que este mecanismo debería poder abordar también cuestiones de interpretación del contrato colectivo, incluido en relación con las cláusulas en materia de despido;*
  - b) *en cuanto a la imposibilidad de negociar incrementos salariales en razón de la crisis, el Comité señala al Gobierno el principio mencionado en las conclusiones sobre las medidas de estabilización económicas en tiempos de crisis y le pide que se asegure de su respeto al tiempo que espera que la negociación colectiva en materia salarial podrá reanudarse en un futuro próximo;*
  - c) *el Comité expresa la esperanza de que, tal como anuncia el Gobierno, el Poder Legislativo considerará debidamente el punto de vista y las propuestas*

*de las organizaciones sindicales y les dará audiencia en la tramitación del proyecto de ley sobre la Defensoría Nacional de la Niñez, y*

- d) por último, el Comité lamenta observar que el Gobierno no ha respondido a los alegatos relativos a la empresa Casa Comercial Matthews Cemcol Comercial y Similares y le pide que envíe sus observaciones sin demora.*

CASO NÚM. 2991

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de la India  
presentada por  
el Sindicato de Trabajadores del Vestido  
y Afines (GAWU)**

***Alegatos: la organización querellante alega la  
inacción de las autoridades en relación con el  
registro del sindicato***

- 545.** La queja figura en una comunicación del Sindicato de Trabajadores del Vestido y Afines (GAWU) de fecha 11 de octubre de 2012.
- 546.** El Gobierno remitió su respuesta a los alegatos en una comunicación de fecha 9 de enero de 2013.
- 547.** La India no ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), ni el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 548.** En una comunicación de fecha 11 de octubre de 2012, la organización querellante alega inacción de las autoridades en relación con la solicitud de registro del sindicato.
- 549.** La organización querellante declara que el GAWU es un sindicato, de conformidad con la definición del término que dispone el apartado 2, *h*) de la Ley de Sindicatos de 1926, integrado por miembros trabajadores de la industria del vestido y otras industrias afines del distrito Gurgaon en el estado de Haryana, en la India. El objetivo del GAWU es mejorar las condiciones salariales y de trabajo de los trabajadores de la industria del vestido y otras industrias afines de Gurgaon, finalidad que se enuncia claramente en los estatutos del sindicato. Según la organización querellante, el GAWU cuenta con representantes electos y afiliados que suman más de 300 trabajadores de diversas empresas dedicadas a la producción de prendas de vestir y otras actividades afines en Gurgaon, que pagan una cuota de afiliación de 5 rupias (INR) al mes a los fondos del sindicato. La organización querellante adjunta, a título de referencia, los estatutos del sindicato, detalles sobre el número de afiliados, así como los nombres y otros detalles de los representantes electos del GAWU.

- 550.** La organización querellante señala que, en virtud del apartado 4 de la Ley de Sindicatos de 1926, el GAWU presentó su solicitud de registro al Registrador de sindicatos de Chandigarh el 21 de diciembre de 2011. De conformidad con el apartado 5 de la Ley, el GAWU proporcionó todos los documentos necesarios para el registro, así como documentación adicional que solicitó el Registrador.
- 551.** Según la información recibida por la organización querellante de la oficina del Registrador, el expediente del registro fue remitido a la Comisionada Adjunta de Asuntos Laborales (DLC) de Gurgaon el 2 de enero de 2012. Al no recibir noticias de la DLC sobre el expediente del registro, el 24 de enero de 2012 el Registrador de sindicatos le envió una carta, con copia al GAWU, instándola a hacerle llegar de inmediato su informe sobre el hecho, para finalizar la cuestión lo antes posible. La organización querellante adjunta dicha carta como referencia. El 31 de enero de 2012, el GAWU envió un recordatorio al Registrador y también al funcionario de trabajo que se suponía debía llevar a cabo la inspección basada en el expediente de la solicitud de registro del GAWU. El Registrador de sindicatos de Chandigarh envió tres cartas más de fechas 9 de abril, 22 de mayo y 12 de junio de 2012 a la DLC, con copia al GAWU, instándola a remitir el informe de inspección a la oficina del Registrador lo antes posible. La organización querellante también adjunta dichas cartas como referencia. Según documentos obtenidos por el GAWU de conformidad con la Ley de Derecho a la Información (RTI) de 2005, de fecha 17 y 19 de mayo de 2012, no existe registro alguno de la inspección en la que la DLC debía basarse para presentar su informe. La organización querellante señala que, el 9 de julio de 2012, el GAWU envió una reclamación al Secretario de Trabajo del estado de Haryana instándole a que informase al sindicato sobre la situación en que se encontraba su registro, pero que, hasta la fecha, no ha recibido noticias suyas al respecto.
- 552.** A juicio de la organización querellante, esta inacción por parte del estado de Haryana en relación con el registro del GAWU es un intento deliberado de denegar a los trabajadores de la industria del vestido y afines su derecho de sindicación, lo que contraviene la Ley de Sindicatos de 1926. Al denegar el registro del GAWU, el Gobierno está infringiendo el derecho de los miembros del GAWU a sindicarse y a negociar colectivamente mejores condiciones salariales y de trabajo.
- 553.** Según la organización querellante, la India, como miembro fundador de la OIT, está violando el principio fundamental de que «la libertad de expresión y de asociación es esencial para el progreso constante». Además, el registro de los sindicatos es el primer paso en el reconocimiento del principio de la libertad de asociación que el preámbulo de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo enuncia, entre los medios susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo y de garantizar la paz. La organización querellante considera que la inacción por parte del estado de Haryana viola el artículo 8, 2) del Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), que estipula que «La legislación nacional no menoscabará ni será aplicada de suerte que menoscabe las garantías previstas por el presente Convenio.» Además, el Gobierno de la India está moralmente comprometido por la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo de 1998 que, en su párrafo 2, establece lo siguiente: «... todos los Miembros, aun cuando no hayan ratificado los convenios aludidos, tienen un compromiso que se deriva de su mera pertenencia a la Organización de respetar, promover y hacer realidad, de buena fe y de conformidad con la Constitución, los principios relativos a los derechos fundamentales que son objeto de esos convenios, es decir: a) a libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva...».
- 554.** La organización querellante insiste en que el retraso supuestamente deliberado en el registro del GAWU por parte del estado de Haryana facilita la violación de convenios ratificados por el país, como el Convenio sobre las horas de trabajo (industria), 1919 (núm. 1),

ratificado por la India el 14 de julio de 1921; el Convenio sobre el descanso semanal (industria), 1921 (núm. 14), ratificado por la India el 11 de mayo de 1923, el Convenio sobre las enfermedades profesionales, 1925 (núm. 18), ratificado por la India el 13 de enero de 1964, y el Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), ratificado por la India el 25 de septiembre de 1958.

555. Por consiguiente, la organización querellante insta al Comité de Libertad Sindical a que dé instrucciones al Gobierno de la India, en particular al Ministerio de Trabajo y Empleo, para que investigue por qué el Departamento de Trabajo del estado de Haryana no ha registrado al GAWU. Expresa asimismo su predisposición para facilitar cualquier documento o justificante adicional que sea necesario.

## **B. Respuesta del Gobierno**

556. En una comunicación recibida el 9 de enero de 2013, el Gobierno indica que, según la información recibida del gobierno estatal de Haryana, la petición de registro del GAWU con arreglo a la Ley de Sindicatos de 1926 fue rechazada por los siguientes motivos: i) a tenor de lo dispuesto en las disposiciones del apartado 4, 2) de la Ley de Sindicatos de 1926, el registro solicitado no puede llevarse a cabo ya que la mitad del número total de personas que firmaron dicha solicitud han dejado de ser miembros del sindicato en cuestión, y ii) debido a que el número total de afiliados del sindicato no cumple con el mínimo exigido de 100 trabajadores que figura en el apartado 4, 1) de la Ley.

557. El Gobierno adjunta una comunicación de fecha 1.º de enero de 2013 remitida por el Registrador al sindicato sobre la «Solicitud de registro del Sindicato de Trabajadores del Vestido y Afines, Gurgaon, de conformidad con la Ley de Sindicatos de 1926», en la que se hace referencia a la solicitud de registro presentada por el sindicato de fecha 23 de diciembre de 2011. Según la comunicación, la cuestión ha sido sometida a consideración y examinada junto con el informe recibido de las oficinas del terreno. Se ha tomado nota de que el órgano general del sindicato, vía su resolución de fecha 30 de octubre de 2011, había autorizado a las ocho personas que figuran a continuación a firmar la solicitud de registro del sindicato: Anannya Bhattacharjee, presidenta; Nagender Singh, secretario general; Ashok Singh, secretario de organización; Ram Karan, secretario de publicidad; Mantun Giri, secretario adjunto; Parmod Kumar, secretario adjunto; Khushboo, secretaria adjunta, y Ritu Singh, tesorera. Tras examinar detenidamente la solicitud presentada por el sindicato, se ha podido observar que no incluye la firma de Ritu Singh, la tesorera. Además, Anwar Ansari, miembro del ejecutivo, firmó la solicitud sin la autorización del órgano general. Asimismo, se ha observado que la condición de las otras siete personas que han firmado la solicitud es la siguiente: i) la solicitante que figura en la firma núm. 1 es una activista social, no una trabajadora; ii) Nagender Singh y Khushboo, cuyos nombres aparecen en las firmas núms. 2 y 7 ya no prestan sus servicios debido al cierre de la empresa en la que trabajaban, con efecto a partir del 16 de abril de 2012, y iii) Ram Karan, cuyo nombre figura en la firma núm. 4, ha dimitido. Así pues, de la comunicación se desprende que la solicitud de registro del sindicato no es aceptable de conformidad con las disposiciones del apartado 4, 2) de la Ley de Sindicatos de 1926, que así lo establece, si la mitad del número total de miembros que ha presentado la solicitud ha cesado su actividad en el sindicato para el que se solicita el registro. En el presente caso, de los siete solicitantes, sólo tres siguen en su puesto. Además, durante la investigación se ha podido averiguar que algunas de las empresas en las que trabajaban algunos de los miembros ya están cerradas; que algunos trabajadores no están interesados en formar un sindicato, y que algunos trabajadores no figuran en la lista de trabajadores de la empresa, por lo que el número total de afiliados ni siquiera suma el mínimo de 100 trabajadores que establece el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926. Habida cuenta de las razones expuestas, el Registrador de sindicatos concluyó que la solicitud del sindicato no era aceptable, por lo que fue rechazada.

## C. Conclusiones del Comité

- 558.** *El Comité observa que, en el presente caso, la organización querellante alega inacción por parte de las autoridades respecto de la solicitud de registro del sindicato.*
- 559.** *El Comité señala que la organización querellante indica lo siguiente: i) el GAWU ha elegido a sus representantes y tiene más de 300 afiliados, trabajadores de varias empresas dedicadas a la producción de prendas de vestir y otras actividades afines, en el distrito de Gurgaon, del estado de Haryana en la India, que pagan una cuota de 5 rupias (INR) al mes a los fondos del sindicato; ii) de conformidad con los apartados 4 y 5 de la Ley de Sindicatos de 1926, el GAWU solicitó su registro al Registrador de sindicatos de Chandigarh, el 21 de diciembre de 2011, y proporcionó todos los documentos necesarios, así como la documentación adicional solicitada; iii) el expediente del registro fue presentado a la DLC de Gurgaon el 2 de enero de 2012, iv) el 24 de enero de 2012 el Registrador envió una carta a la DLC instándola a enviar el informe de la inspección tan pronto como le fuese posible; v) el 31 de enero de 2012 el GAWU envió un recordatorio al Registrador y también al funcionario de trabajo a cargo de llevar a cabo la inspección basada en el expediente del registro del GAWU; vi) posteriormente, el Registrador envió a la DLC tres recordatorios más (9 de abril, 22 de mayo y 12 de junio de 2012); vii) los documentos de mayo de 2012 obtenidos de conformidad con la Ley RTI muestran que la inspección en la que debía basarse la DLC para elaborar y presentar su informe no se había llevado a cabo, viii) el 9 de julio de 2012, el GAWU envió una reclamación al Secretario de Trabajo del estado de Haryana instándole a informarle sobre el estado del registro, pero hasta la fecha no ha recibido respuesta alguna, y ix) a su juicio, la inacción del estado de Haryana en relación con el registro del GAWU es un intento deliberado e ilegítimo de denegar a los trabajadores de la industria del vestido y afines su derecho a sindicarse, lo que constituye una violación de la Ley de Sindicatos de 1926. El Comité toma nota asimismo de los documentos que adjunta la organización querellante, incluidos los estatutos del sindicato, detalles sobre el número de afiliados del GAWU, los nombres y otros detalles de los representantes electos del GAWU, así como las cartas enviadas por el Registrador a la DLC.*
- 560.** *El Comité observa que el Gobierno indica que la solicitud de registro del GAWU en virtud de la Ley de Sindicatos de 1926, fue sometida a consideración, pero fue rechazada. Observa asimismo, de las informaciones del Gobierno y de la comunicación adjunta de fecha 1.º de enero de 2013 enviada por el Registrador al sindicato, que las razones invocadas son las siguientes:*
- i) *el órgano general del sindicato, vía su resolución de fecha 30 de octubre de 2011, había autorizado a las ocho personas que figuran a continuación a presentar la solicitud de registro: Anannya Bhattacharjee, presidenta; Nagender Singh, secretario general; Ashok Singh, secretario de organización; Ram Karan, secretario de publicidad; Mantun Giri, secretario adjunto; Parmod Kumar, secretario adjunto; Khushboo, secretaria adjunta, y Ritu Singh, tesorera. La solicitud no incluye la firma de Ritu Singh, tesorera, sino la de Anwar Ansari, miembro del ejecutivo, que no estaba autorizado por el órgano general. En cuanto a la condición de las otras siete personas autorizadas que han firmado la solicitud, la núm. 1 (Anannya Bhattacharjee) es una activista social y no una trabajadora; las personas autorizadas núm. 2 (Nagender Singh) y núm. 7 (Khushboo) ya no prestan sus servicios en la empresa debido al cierre de la misma, con efecto a partir del 16 de abril de 2012, y la persona autorizada núm. 4 (Ram Karan) ha dimitido. De estas razones se desprende que la solicitud de registro del sindicato no es aceptable, de conformidad con las disposiciones del apartado 4, 2) de la Ley de Sindicatos de 1926, que así lo establece, si la mitad del número total de miembros que ha*

*presentado la solicitud ha cesado su actividad en el sindicato para el que se solicita el registro;*

- ii) además, durante la investigación se supo que algunas de las empresas habían cerrado, que a algunos trabajadores ya no les interesaba formar un sindicato y que varios trabajadores ya no figuraban en la lista de empleados de la empresa. Así pues, la afiliación total del GAWU no llega a la exigida de un mínimo de 100 trabajadores que establece el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001.*

**561.** *En primer lugar, el Comité observa que, si bien la solicitud de registro del GAWU con arreglo a la Ley de Sindicatos de 1926 fue presentada el 23 de diciembre de 2011, la decisión oficial al respecto sólo fue remitida al sindicato un año después (por carta de fecha 1.º de enero de 2013), a pesar de los diversos recordatorios enviados por el sindicato y por el Registrador a las autoridades pertinentes de Gurgaon. El Comité no puede sino lamentar estas circunstancias y considera que un año para tramitar una solicitud de registro de un sindicato es un período de tiempo excesivo que no favorece unas relaciones laborales armoniosas. Recuerda que la dilación del procedimiento de registro supone un grave obstáculo a la constitución de organizaciones, y equivale a la denegación del derecho de los trabajadores a constituir organizaciones sin autorización previa, y que se considera razonable el plazo de un mes para registrar una organización [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 307 y 308].*

**562.** *Respecto de la decisión de rechazar la solicitud de registro del sindicato en virtud del apartado 4, 2) de la Ley de Sindicatos de 1926, debido a que la mitad de las personas autorizadas que presentaron la solicitud han dejado de ser miembros del sindicato en cuestión, el Comité desea insistir, desde un principio en que, habida cuenta de lo que precede, considera, en términos generales, que el procedimiento de registro en el presente caso no ha respetado el principio del debido procedimiento por su duración excesiva, y que, por consiguiente, los cambios que hayan podido producirse durante dicho período de un año en la condición de los miembros del sindicato que presentaron la solicitud pueden muy bien haber repercutido negativamente en el procedimiento de la solicitud de registro del sindicato.*

**563.** *Por lo que respecta a los cambios invocados específicamente en la condición de los solicitantes, el Comité, al observar que el Gobierno se refiere al hecho de que, durante el tiempo transcurrido, dos de ellos han sido despedidos y uno ha dimitido, desea recordar que, habida cuenta del principio según el cual las organizaciones de trabajadores tienen el derecho a elegir libremente sus representantes, el despido de un dirigente sindical o simplemente el hecho de que abandone el trabajo que tenía en una empresa determinada, no debería tener incidencia en lo concerniente a su condición y funciones sindicales, salvo que los estatutos del sindicato de que se trate dispongan de otro modo. En efecto, en estos casos, el despido de un trabajador que ejerce un puesto de dirigente sindical, al hacerle perder así su calidad de dirigente sindical, puede obstaculizar la libertad de acción de la organización y el derecho de los trabajadores a elegir libremente a sus representantes, e incluso a favorecer actos de injerencia por parte del empleador [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 408 y 411]. Respecto de la declaración del Gobierno en el sentido de que un solicitante era más una activista social que una trabajadora, el Comité subraya que los requisitos relativos a la pertenencia a la profesión o a la empresa para poder ser dirigente sindical son contrarios al derecho de los trabajadores a elegir libremente a sus representantes. Para poner en conformidad con el principio de la libertad de elección las cláusulas que limitan el acceso a las funciones sindicales a las personas que trabajan efectivamente en la profesión o establecimiento considerados, es necesario por lo menos conferirles mayor flexibilidad, aceptando la candidatura de personas que hayan trabajado*

en épocas anteriores en la profesión y suprimiendo las condiciones de pertenencia a la profesión para una proporción razonable de los dirigentes de las organizaciones [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 407 y 409]. En este contexto, el Comité observa que el apartado 22 de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, establece la posibilidad de que un porcentaje o número determinado de afiliados no cumpla el requisito de estar empleado en la empresa de que se trate. Por consiguiente, el Comité no puede establecer por qué los cambios en la condición de los solicitantes, tal y como invoca el Gobierno, han provocado la pérdida de su condición de miembro o dirigente sindical y la consiguiente denegación del registro del sindicato.

**564.** Respecto de la decisión de rechazar la solicitud de registro del sindicato debido a que el número de afiliados del GAWU no cumplía el requisito de afiliación sindical mínimo de 100 trabajadores establecido por el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, el Comité toma debida nota de los distintos puntos de vista de las partes por lo que se refiere al número de afiliados de la organización querellante. Observa asimismo que, en virtud de la disposición legal pertinente, no puede registrarse ningún sindicato de trabajadores a menos que el 10 por ciento o 100 trabajadores, cualquiera que sea inferior, contratados o empleados en la empresa o industria con la que guarda relación, sean miembros de dicho sindicato en la fecha en que se presenta la solicitud de registro. El Comité recuerda que siempre ha considerado que un número mínimo de 100 trabajadores para constituir sindicatos de actividad, de gremio o de oficios varios debe reducirse en consulta con las organizaciones de trabajadores y de empleadores; y que el número mínimo de 30 trabajadores requeridos para constituir un sindicato establecido en el Código del Trabajo debería reducirse para no obstaculizar la creación de sindicatos de empresa, en particular si se tiene en cuenta la importantísima proporción de pequeñas empresas en el país [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 283 y 286]. Por consiguiente, el Comité considera que el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, exige un número de miembros excesivamente alto para la formación de un sindicato, tanto a nivel de empresa como de industria. Teniendo presente que el no cumplimiento del requisito relativo al número mínimo de afiliados sólo puede dar lugar al rechazo del registro de un sindicato, si dicho requisito es por sí mismo conforme a los principios de libertad de asociación, el Comité considera que el rechazo a registrar al GAWU no puede justificarse porque supuestamente se haya reducido el número de afiliados a menos de 100 trabajadores (con lo que no está de acuerdo la organización querellante).

**565.** Habida cuenta de las consideraciones expuestas, el Comité pide al Gobierno que proceda, sin demora, al registro del GAWU. También pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para modificar el número mínimo de afiliados necesario que establece el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, a fin de que la constitución de un sindicato no se vea obstaculizada indebidamente. Por último, recordando que la dilación del procedimiento de registro supone un grave obstáculo a la constitución de organizaciones y equivale a la denegación del derecho de los trabajadores a constituir organizaciones sin autorización previa [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 307], el Comité pide al Gobierno que tome medidas para asegurar que el plazo para el registro no sea excesivamente extenso.

## Recomendaciones del Comité

**566.** En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:

a) el Comité pide al Gobierno que proceda, sin demora, al registro del GAWU;

- b) *el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para modificar el número mínimo de afiliados necesario que establece el apartado 4, 1) de la Ley de Sindicatos de 1926, en su versión enmendada de 2001, a fin de que la constitución de un sindicato no se vea obstaculizada indebidamente, y*
- c) *el Comité pide al Gobierno que tome medidas para asegurar que el plazo para el registro de organizaciones sindicales no sea excesivamente extenso.*

CASO NÚM. 2508

INFORME PROVISIONAL

**Queja contra el Gobierno de la República Islámica del Irán  
presentada por**  
– **la Confederación Sindical Internacional (CSI) y**  
– **la Federación Internacional de los Trabajadores  
del Transporte (ITF)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan que las autoridades y el empleador cometieron varios y persistentes actos de represión contra el sindicato local de la empresa de autobuses, entre ellos: acoso a sindicalistas y militantes; ataques violentos durante la reunión de constitución del sindicato; dispersión violenta, en dos oportunidades, de la asamblea general del sindicato; arresto y detención de gran cantidad de miembros del sindicato en virtud de acusaciones falsas (perturbación del orden público, actividades sindicales ilegales)*

- 567.** El Comité ya ha examinado este caso en cuanto al fondo en seis ocasiones, la última de ellas en su reunión de junio de 2012, cuando presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 364.º informe, párrafos 575-593, aprobado por el Consejo de Administración en su 315.ª reunión (junio de 2012)].
- 568.** La Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte (ITF) presentó informaciones adicionales mediante una comunicación de fecha 20 de abril de 2012.
- 569.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de 30 de mayo de 2012.
- 570.** La República Islámica del Irán no ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) ni el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Examen anterior del caso**

- 571.** En su examen anterior del caso, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 364.º informe, párrafo 593]:

- a) por lo que se refiere al Sr. Mansour Osanloo, presidente del sindicato SVATH, el Comité acoge con agrado la información del Gobierno según la cual fue liberado de manera incondicional en junio de 2011, actualmente goza de plena libertad y no se le ha impuesto ningún tipo de limitación jurídica ni social. El Comité lamenta, sin embargo, que el Sr. Osanloo haya pasado más de cinco años en la cárcel, a pesar de los llamamientos periódicos que hizo para su liberación;
- b) el Comité saluda las últimas informaciones según las cuales el Sr. Madadi ha sido puesto en libertad el 19 de abril de 2012. Sin embargo, el Comité deplora profundamente el hecho de que el Sr. Madadi habrá cumplido una pena muy superior a los dos años de prisión a los que había sido condenado inicialmente por el Tribunal Revolucionario en octubre de 2007, y ello a pesar de la recomendación formulada sistemáticamente por el Comité en favor de su liberación. El Comité espera que se restablezcan los derechos del Sr. Madadi y que sea indemnizado por los daños sufridos. Además, el Comité lamenta profundamente que el Gobierno siga una vez más sin proporcionar indicaciones en relación con los alegatos de malos tratos que sufrió el Sr. Madadi durante su detención, y urge una vez más al Gobierno a que inicie sin demora una investigación independiente sobre este grave asunto y a que lo mantenga informado a este respecto;
- c) tomando nota de la indicación del Gobierno de que conjuntamente con los interlocutores sociales ha negociado enmiendas a la Ley del Trabajo y de que hay muchas esperanzas de que el nuevo texto de la Ley del Trabajo que se espera apruebe el Parlamento también aborde las preocupaciones básicas del Comité de Libertad Sindical, el Comité pide al Gobierno que indique cuáles fueron los interlocutores sociales consultados sobre las enmiendas y que facilite una copia del reciente proyecto de Ley del Trabajo. El Comité urge nuevamente al Gobierno a que comunique cualquier progreso alcanzado en el proceso de adopción de enmiendas a la Ley del Trabajo para permitir el pluralismo sindical y espera que el Gobierno preste a este asunto la máxima prioridad y asegure el reconocimiento de facto y sin más demoras del sindicato SVATH en espera de que se introduzcan reformas legislativas;
- d) el Comité pide al Gobierno que facilite una copia del Código de buenas prácticas sobre la gestión de manifestaciones y asambleas de trabajadores;
- e) el Comité toma nota de que una vez más el Gobierno no ha proporcionado información específica con respecto a las recomendaciones infra, razón por la cual procede a recordarlas una vez más, tal como se resumen a continuación, y urge al Gobierno a que proporcione información exhaustiva sobre su aplicación:
- el Comité pide al Gobierno que le proporcione un informe detallado sobre las conclusiones del Organismo de Inspección General del Estado (OSGE) y de la Sede de la Dirección de Protección de los Derechos Humanos, tan pronto como las formulen, respecto de los alegatos de presunto hostigamiento en el lugar de trabajo durante el período de constitución del sindicato, de marzo a junio de 2005. El Comité pide asimismo al Gobierno que, teniendo en cuenta la información revelada por la investigación, adopte las medidas necesarias para garantizar que todos los empleados de la empresa están eficazmente protegidos contra todo tipo de discriminación relacionada con su afiliación sindical o sus actividades sindicales;
  - el Comité urge nuevamente al Gobierno a que, de manera inmediata, inicie una investigación judicial exhaustiva e independiente sobre los ataques perpetrados en mayo y junio de 2005 durante reuniones sindicales, a fin de esclarecer los hechos, determinar las responsabilidades y procesar y castigar a los responsables, con el fin de evitar la repetición de tales actos. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado de la evolución de este asunto y le facilite una copia de la sentencia judicial que se dicte en la causa iniciada por el sindicato a raíz de los ataques;
- f) el Comité toma debidamente nota una vez más de la indicación del Gobierno de que ha solicitado asistencia técnica y formación y espera firmemente que el Gobierno no ponga condiciones a las misiones destinadas a mejorar el respeto de los principios fundamentales de la libertad sindical de manera que las misiones tengan acceso libre a todas las partes interesadas en las quejas contra el Gobierno de la República Islámica del Irán, incluso a las personas que permanecen detenidas a pesar de las recomendaciones del Comité, y

- g) el Comité toma nota de la indicación del Gobierno de que la protección de los derechos del conjunto de los trabajadores, en particular del derecho de organización y de negociación colectiva sigue siendo una prioridad incondicional, pero observa que han transcurrido cinco años desde la primera vez que examinó este caso y, tomando nota además de la gravedad de las cuestiones de que trata — en particular de las graves violaciones de las libertades civiles contra numerosos dirigentes sindicales y miembros del sindicato — pide una vez más al Consejo de Administración que preste especial atención a la situación extremadamente grave en relación con el clima sindical en la República Islámica del Irán.

## **B. Información adicional de las organizaciones querellantes**

572. En su comunicación de 20 de abril de 2012, la CSI indica que, el 14 de abril de 2012, el Sr. Reza Shahabi, tesorero del Sindicato de la Empresa de Autobuses Vahed de Teherán (SVATH), fue condenado a seis años de prisión por la presunta comisión de los delitos de «propaganda contra el régimen» y «conspiración contra la seguridad nacional»; asimismo, se le prohibió participar en actividades sindicales durante un período de cinco años y le fue impuesta una multa de 70 millones de riales iraníes (IRR); en la actualidad, permanece en prisión a la espera de la decisión que determinará si se puede recurrir la sentencia. La CSI considera que este caso es otro ejemplo más de la perversión del sistema jurídico acometida por el Gobierno con el fin de hostigar y encarcelar a sindicalistas independientes que han luchado por la defensa de los derechos humanos y los derechos sindicales en la República Islámica del Irán. La CSI expresa también su gran preocupación por el estado de salud del Sr. Shahabi, quien presuntamente sufrió una severa paliza a manos de las autoridades tras su arresto en junio de 2010. La CSI indica que le ha sido denegada la atención médica necesaria.

## **C. Respuesta del Gobierno**

573. En su comunicación de fecha 30 de mayo de 2012, el Gobierno confirma que el Sr. Ebrahim Madadi ha sido puesto en libertad. El Gobierno indica que hará todo lo posible para garantizar que el Sr. Madadi sea indemnizado por los daños sufridos, si se determina que legítima y legalmente tiene derecho a percibir dicha indemnización. El Gobierno añade que existen asimismo diversos medios y vías legales y judiciales a disposición del Sr. Madadi para emprender acciones en relación con los alegatos de malos tratos supuestamente sufridos durante los interrogatorios y su detención, aunque por el momento no se ha cursado petición alguna al respecto a los tribunales de justicia.
574. Por lo que se refiere a la situación del Sr. Shahabi, el Gobierno indica que continúa haciendo esfuerzos constructivos para conseguir su indulto y libertad condicional mediante vías legales. El Gobierno recuerda que, en su reunión con la Directora del Departamento de Normas Internacionales del Trabajo de la OIT, celebrada el 17 de abril de 2012, el Ministro de Cooperativas, Trabajo y Bienestar Social reiteró la inclinación del Gobierno por conseguir la liberación inmediata del Sr. Shahabi; había ordenado al Subdirector de Asuntos Exteriores que siguiera el caso de cerca. En cuanto a la acusación de malos tratos formulada por el Sr. Shahabi, el Gobierno afirma que todo presunto maltrato sufrido por personas sospechosas o arrestadas, independientemente de los cargos que se les imputen, estará sujeto al enjuiciamiento apropiado y que los autores de dicho delito serán denunciados y debidamente castigados en caso de ser declarados culpables de los cargos de maltrato y negligencia que se les atribuyen; a este respecto, el Sr. Shahabi tiene la facultad de ejercer sus derechos constitucionales y legales para reclamar sus derechos, si así lo decidiera.

575. En relación con los alegatos de negligencia y falta de diligencia debida a la hora de atender las necesidades médicas inmediatas del Sr. Reza Shahabi durante su pena de prisión, el Gobierno indica que el Departamento de Prisiones, Servicios Correccionales y de Rehabilitación es el encargado de garantizar la protección, la seguridad y el buen estado de salud de los prisioneros, y que diversos artículos contemplados en el reglamento ejecutivo de dicho departamento establecen la obligación legal de supervisar constantemente la situación general y particular de los reclusos y atender sus necesidades de forma inmediata. El párrafo 1 del artículo 44 del reglamento exige que el ombudsman de la prisión supervise cuidadosamente toda vulneración de los derechos legítimos de los reclusos. El Gobierno afirma que, tras comprobar la importancia de proporcionar un informe detallado del tratamiento médico que recibe el Sr. Shahabi, transmitirá al Comité un informe detallado sobre su tratamiento médico. El Gobierno indica que el Sr. Shahabi ya ha recibido tratamiento médico en el hospital para los espolones óseos.
576. Por último, el Gobierno recuerda que el Ministro ha reiterado la determinación y el compromiso del Gobierno para fomentar los principios de la libertad de asociación y la libertad sindical, y la multiplicidad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores a la luz de la Ley del Trabajo recientemente enmendada y formulada bilateralmente por los interlocutores sociales.

#### D. Conclusiones del Comité

577. *El Comité recuerda que el presente caso, presentado inicialmente en julio de 2006, se refiere a actos de represión contra el sindicato local de la empresa de autobuses, entre ellos: acoso a sindicalistas y militantes; ataques violentos durante la reunión de constitución del sindicato; dispersión violenta, en dos oportunidades, de la asamblea general del sindicato; arresto y detención de gran cantidad de miembros del sindicato en virtud de acusaciones falsas (perturbación del orden público, actividades sindicales ilegales).*
578. *En lo que respecta al Sr. Ebrahim Madadi, vicepresidente del sindicato SVATH, quien ha cumplido una pena muy superior a los dos años de prisión a los que había sido inicialmente condenado por el Tribunal Revolucionario en octubre de 2007, el Comité toma nota de la información proporcionada por el Gobierno en la que indica que hará todo cuanto sea posible para garantizar que el Sr. Madadi sea indemnizado por los daños sufridos, si se determina que legítima y legalmente tiene derecho a percibir dicha indemnización. En relación con los alegatos de malos tratos sufridos por el Sr. Madadi durante su detención, y tomando nota de la información proporcionada por el Gobierno en la que se indica que existen diversos medios y vías legales y judiciales a disposición del Sr. Madadi para emprender acciones en relación con dichos alegatos, aunque por el momento no se ha cursado petición alguna al respecto a los tribunales de justicia, el Comité insta una vez más al Gobierno a que inicie sin demora una investigación independiente sobre estos graves alegatos y, en caso de que se demostraran, indemnizarle por los daños sufridos.*
579. *En lo que se refiere al Sr. Reza Shahabi, tesorero del Sindicato de la Empresa de Autobuses Vahed de Teherán (SVATH), el Comité toma nota de que, en su comunicación con fecha de 20 de abril de 2012, la CSI indica que, el 14 de abril de 2012, el Sr. Reza Shahabi fue condenado a seis años de prisión por la presunta comisión de los delitos de «propaganda contra el régimen» y «conspiración contra la seguridad nacional»; asimismo, se le prohibió participar en actividades sindicales durante un período de cinco años y le fue impuesta una multa de 70 millones de riales iraníes (IRR). La CSI expresa su gran preocupación por el estado de salud del Sr. Shahabi, quien presuntamente sufrió una severa paliza a manos de las autoridades tras su arresto en junio de 2010, e indica que le ha sido denegada la atención médica necesaria. El Comité toma nota de que el Gobierno*

*indica que prosigue realizando esfuerzos para conseguir el indulto y la libertad condicional del Sr. Shahabi mediante vías legales. El Comité toma nota asimismo de la declaración del Gobierno según la cual el Sr. Shahabi tiene la facultad de ejercer sus derechos constitucionales y legales para solicitar que se restablezcan sus derechos, si así lo decidiera, en relación con los alegatos de presuntos malos tratos sufridos durante su detención. En relación con los alegatos de negligencia y falta de diligencia debida a la hora de atender las necesidades médicas inmediatas del Sr. Reza Shahabi durante su pena de prisión, el Gobierno indica que se encargará de proporcionar al Comité un informe detallado sobre el tratamiento médico que recibe, afirmando que el Sr. Shahabi ya ha recibido tratamiento médico en el hospital para los espolones óseos. El Comité entiende que el Sr. Shahabi, quien había sido excarcelado de manera temporal para poder someterse a un tratamiento médico se encuentra de nuevo en prisión en la actualidad. El Comité pide al Gobierno que garantice su libertad condicional e indulto así como su excarcelación inmediata y el abandono de todas las acusaciones de las cuales es objeto. El Comité espera firmemente que se restablezcan los derechos del Sr. Madadi y que sea indemnizado por los daños sufridos. Además, urge al Gobierno a que realice una investigación independiente sobre los graves alegatos de malos tratos que ha sufrido durante su detención y, en caso de que se demostraran, a indemnizar al Sr. Shahabi por los daños sufridos. El Comité solicita al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto.*

**580.** *En lo que se refiere a la petición anterior del Comité relativa al reciente proyecto de Ley del Trabajo, el Comité toma nota de que el Gobierno recuerda que el Ministro había reiterado la determinación y el compromiso del Gobierno para fomentar los principios de la libertad de asociación y la libertad sindical, y la multiplicidad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores a la luz de la Ley del Trabajo recientemente enmendada y formulada bilateralmente por los interlocutores sociales. El Comité reitera su petición al Gobierno para que indique cuáles fueron los interlocutores sociales consultados acerca de la enmiendas y que clarifique la situación actual de la Ley del Trabajo. Asimismo, urge al Gobierno a que facilite una copia de dicho texto.*

**581.** *Tomando nota de que el Gobierno no ha proporcionado indicación alguna en relación con el reconocimiento de facto del sindicato SVATH, el Comité insta nuevamente al Gobierno a que asegure dicho reconocimiento, en espera de que se introduzcan reformas legislativas, y a que proporcione un informe detallado sobre las conclusiones del Organismo de Inspección General del Estado (OSGE) y de la Sede de la Dirección de Protección de los Derechos Humanos respecto de los alegatos de hostigamiento en el lugar de trabajo que habrían tenido lugar durante el período de constitución del sindicato, de marzo a junio de 2005. El Comité pide nuevamente al Gobierno que, teniendo en cuenta la información revelada por la investigación, adopte las medidas necesarias para garantizar que todos los empleados de la empresa están eficazmente protegidos contra todo tipo de discriminación relacionada con su afiliación sindical o sus actividades sindicales. El Comité solicita al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto y le facilite una copia de la sentencia judicial que se dicte en la causa iniciada por el sindicato a raíz de los ataques perpetrados en mayo y junio de 2005 durante las reuniones sindicales.*

**582.** *Asimismo, el Comité solicita una vez más al Gobierno que le facilite una copia del Código de buenas prácticas sobre la gestión de manifestaciones y asambleas de trabajadores.*

## **Recomendaciones del Comité**

**583.** *Habida cuenta de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) *en lo que respecta a los alegatos de malos tratos sufridos por el Sr. Ebrahim Madadi, Vicepresidente del SVATH, durante su detención, y tomando nota de la información proporcionada por el Gobierno en la que se indica que existen diversos medios y vías legales y judiciales a disposición del Sr. Madadi para emprender acciones en relación con dichos alegatos, aunque por el momento no se ha cursado petición alguna a los tribunales de justicia, el Comité insta una vez más al Gobierno a que inicie sin demora una investigación independiente sobre estos graves alegatos y, en caso de que se demostraran, a indemnizarle por los daños sufridos;*
- b) *en lo que se refiere al Sr. Reza Shahabi, tesorero del Sindicato de la Empresa de Autobuses Vahed de Teherán (SVATH), el Comité entiende que había sido excarcelado de manera temporal para poder someterse a un tratamiento médico y que se encuentra de nuevo en prisión en la actualidad. El Comité pide al Gobierno que garantice su libertad condicional e indulto, así como su excarcelación inmediata y el abandono de todas las acusaciones de las cuales es objeto. El Comité espera firmemente que se restablezcan los derechos del Sr. Madadi y que sea indemnizado por los daños sufridos. Insta al Gobierno a que realice una investigación independiente sobre los graves alegatos de malos tratos presuntamente sufridos durante su detención y, en caso de que se demostraran, a indemnizar al Sr. Shahabi por los daños sufridos. El Comité solicita al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto;*
- c) *en cuanto a la reforma de la Ley del Trabajo, el Comité reitera al Gobierno su petición para que indique cuáles fueron los interlocutores sociales consultados acerca de la enmienda y que clarifique la situación actual de la Ley del Trabajo. Asimismo, insta al Gobierno a que facilite una copia de dicho texto;*
- d) *tomando nota de que el Gobierno no ha proporcionado indicación alguna en relación con el reconocimiento de facto del sindicato SVATH, el Comité insta nuevamente al Gobierno a que asegure dicho reconocimiento, en espera de que se introduzcan reformas legislativas, y a que proporcione un informe detallado sobre las conclusiones del Organismo de Inspección General del Estado (OSGE) y de la Sede de la Dirección de Protección de los Derechos Humanos respecto de los alegatos de hostigamiento en el lugar de trabajo que habrían tenido lugar durante el período de constitución del sindicato, de marzo a junio de 2005. El Comité pide nuevamente al Gobierno que, teniendo en cuenta la información revelada por la investigación, adopte las medidas necesarias para garantizar que todos los empleados de la empresa están eficazmente protegidos contra todo tipo de discriminación relacionada con su afiliación sindical o sus actividades sindicales. El Comité solicita al Gobierno que lo mantenga informado a este respecto y le facilite una copia de la sentencia judicial que se dicte en la causa iniciada por el sindicato a raíz de los ataques perpetrados en mayo y junio de 2005 durante las reuniones sindicales;*
- e) *asimismo, el Comité solicita una vez más al Gobierno que le facilite una copia del Código de buenas prácticas sobre la gestión de manifestaciones y asambleas de trabajadores, y*

- f) *el Comité llama la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.*

CASO NÚM. 2740

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno del Iraq  
presentada por  
la Federación Iraquí de Industrias**

*Alegatos: la organización querellante alega actos de injerencia por parte del Gobierno, incluida la incautación de fondos de la organización, el impedimento de la elección de miembros de la junta, el nombramiento de personas para dirigir la organización y el asalto a la sede de la federación en 2009*

- 584.** El Comité examinó este caso en cuanto al fondo en dos ocasiones, la más reciente de ellas en su reunión de marzo de 2012 en la que presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 363.<sup>er</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración en su 313.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2012), párrafos 695 a 705].
- 585.** Ante la falta de respuesta del Gobierno, el Comité tuvo que aplazar el examen del caso. En su reunión de marzo de 2013 [véase 367.<sup>o</sup> informe, párrafo 5], el Comité dirigió un llamamiento urgente y señaló a la atención del Gobierno que, de conformidad con la norma de procedimiento establecida en el párrafo 17 de su 127.<sup>o</sup> informe, aprobado por el Consejo de Administración, el Comité podría presentar un informe sobre el fondo de este caso, aun cuando las informaciones u observaciones solicitadas no se hubieran recibido en los plazos señalados. A la fecha, el Gobierno no ha enviado información alguna.
- 586.** La Federación Iraquí de Industrias presentó información adicional por comunicación de fecha 8 de enero de 2013.
- 587.** Iraq ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), pero no ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87).

## **Antecedentes**

### **A. Examen anterior del caso**

- 588.** En su reunión de marzo de 2012, el Comité formuló las recomendaciones siguientes [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafo 705]:
- a) el Comité urge al Gobierno a que derogue la normativa relativa al nombramiento de los miembros de las comisiones preparatorias de federaciones, sindicatos, asociaciones y organizaciones profesionales y garantice que la Federación Iraquí de Industrias pueda en el futuro elegir a sus dirigentes de conformidad con sus estatutos y sin la intervención de las autoridades;

- b) el Comité urge al Gobierno a que indique las medidas adoptadas para derogar el decreto núm. 8750 y urge firmemente al Gobierno a que devuelva sin demora todos sus activos a la Federación Iraquí de Industrias así como a las otras federaciones afectadas por el decreto;
- c) el Comité urge una vez más al Gobierno a que proporcione sus observaciones sobre los alegatos relativos al asalto y la ocupación de los locales de la Federación Iraquí de Industrias por miembros de la comisión preparatoria para la celebración de las elecciones de la federación, con la protección de la policía local, y
- d) el Comité pide una vez más al Gobierno y a la organización querellante que le proporcionen información sobre todo fallo posterior a la presentación de la queja por la Federación Iraquí de Industrias.

## B. Información adicional proporcionada por la organización querellante

**589.** Por comunicación de fecha 8 de enero de 2013, el presidente de la Federación Iraquí de Industrias, Sr. Hussein Ali Ahmed Zenka, indica que las elecciones de la Federación se llevaron a cabo en diciembre de 2012 bajo la supervisión de cinco jueces designados por el Consejo Superior de la Judicatura. Añade que la Comisión Ministerial, que supervisa las elecciones bajo la presidencia del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, validó la legitimidad de las elecciones y levantó la orden de confiscación de los fondos y bienes de la Federación Iraquí de Industrias (decreto núm. 8750). La Comisión Ministerial indica que la decisión sobre la legitimidad de las elecciones se comunicó a todos los ministerios, instituciones gubernamentales, gobernaciones y consejos, así como a la Oficina del Presidente de la República. La Comisión Ministerial llega a la conclusión de que la Federación ha recobrado su independencia.

## C. Conclusiones del Comité

**590.** *El Comité lamenta que a pesar del tiempo transcurrido desde el último examen del caso y dada la gravedad de los hechos alegados (actos de injerencia por parte del Gobierno, incluida la incautación de fondos de la organización, el impedimento de la elección de miembros de la junta, el nombramiento de personas para dirigir la organización y el asalto a la sede de la federación en 2009), el Gobierno no haya proporcionado las informaciones adicionales solicitadas, aun cuando se le invitó a hacerlo, incluso mediante un llamamiento urgente. El Comité urge al Gobierno a que se muestre más cooperativo en el futuro.*

**591.** *En estas condiciones, y de conformidad con el procedimiento aplicable [véase 127.º informe del Comité, párrafo 17, aprobado por el Consejo de Administración en su 184.ª reunión], el Comité se ve en la obligación de presentar un informe sobre el fondo del caso sin poder tener en cuenta las informaciones que esperaba recibir del Gobierno.*

**592.** *El Comité recuerda al Gobierno que la totalidad del procedimiento instituido por la Organización Internacional del Trabajo destinado a examinar los alegatos de violación de la libertad sindical tiene por objeto asegurar el respeto de la misma, tanto de jure como de facto. El Comité está convencido de que, si bien el procedimiento protege a los gobiernos contra las acusaciones infundadas, éstos deben reconocer a su vez la importancia que tiene presentar, con vistas a un examen objetivo, respuestas detalladas y precisas sobre los alegatos formulados contra ellos.*

**593.** *El Comité toma nota de que, por comunicación de fecha 8 de enero de 2013, el presidente de la Federación Iraquí de Industrias, Sr. Hussein Ali Ahmed Zenka, indica que las*

*elecciones de la Federación se llevaron a cabo en diciembre de 2012 bajo la supervisión de cinco jueces designados por el Consejo Superior de la Judicatura. El Sr. Hussein Ali Ahmed Zenka añade que la Comisión Ministerial, que supervisa las elecciones bajo la presidencia del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, validó la legitimidad de las elecciones y levantó la orden de confiscación de los fondos y bienes de la Federación Iraquí de Industrias (decreto núm. 8750). Al tomar nota de que la Federación ha recobrado su independencia, el Comité considera que este caso no requiere un examen más detenido.*

## **Recomendación del Comité**

**594.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que decida que este caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2945

INFORME PROVISIONAL

### **Queja contra el Gobierno del Líbano presentada por**

- **la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y**
- **la Asociación de Industriales Libaneses (ALI)**

***Alegatos: las organizaciones querellantes alegan el incumplimiento por parte del Gobierno de sus obligaciones en materia de consultas tripartitas y de negociación colectiva, así como el bloqueo de las instituciones tripartitas nacionales***

**595.** La queja relativa al presente caso figura en comunicaciones de la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y de la Asociación de Industriales Libaneses (ALI) fechadas el 20 y el 22 de febrero de 2012 respectivamente.

**596.** Ante la falta de respuesta del Gobierno, el Comité tuvo que aplazar el examen del caso. En su reunión de marzo de 2013 [véase 367.º informe, párrafo 5], el Comité dirigió un llamamiento urgente al Gobierno en el que indicaba que, de conformidad con las normas de procedimiento establecidas en el párrafo 17 de su 127.º informe, aprobado por el Consejo de Administración, podría presentar un informe sobre el fondo del caso en su próxima reunión, aun cuando las informaciones o las observaciones solicitadas no se hubiesen recibido en los plazos señalados. Hasta la fecha, el Gobierno no ha enviado información alguna.

**597.** El Líbano ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98). No ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87).

### **A. Alegatos de las organizaciones querellantes**

**598.** En comunicaciones fechadas el 20 y el 22 de febrero de 2012 respectivamente, la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y la Asociación de

Industriales Libaneses (ALI) alegan que el Gobierno, en particular el Ministerio de Trabajo, ha violado los principios y las normas relativos a las consultas tripartitas, al diálogo social y a la negociación colectiva, omitiendo, en particular, entablar consultas tripartitas en lo que concierne a las cuestiones relativas al trabajo, al empleo, al desempleo y a la seguridad social. Entre otras cosas, las organizaciones querellantes indican que, sin haber entablado previamente consultas con los interlocutores sociales, el Ministro de Trabajo ha sometido al Consejo de Ministros un proyecto de ley destinado a modificar la ley de seguridad social y ha realizado diversas declaraciones en los medios de comunicación para anunciar la elaboración de un proyecto de ley relativa a «la fijación de la remuneración del costo del trabajo». Además, según las organizaciones querellantes, el Gobierno se niega a reconocer a instituciones tripartitas como el Consejo Económico y Social, a la espera de ser constituido desde hace años, o incluso a la Agencia Nacional de Empleo, de constitución tripartita y bajo la tutela del Ministro de Trabajo, cuyo consejo de administración no ha sido constituido. Alegan, además, que el Gobierno paraliza el funcionamiento de los «conseils des prud'hommes» (tribunales de trabajo de constitución tripartita), al bloquear la promulgación del decreto necesario para su constitución, y que este hecho se debe a que el Ministro de Trabajo desea nombrar a cuatro personas de su elección delegados de los trabajadores, si bien dichas personas no figuran en la lista propuesta por la Confederación General del Trabajo del Líbano. Como consecuencia, miles de recursos interpuestos ante los tribunales de trabajo no han podido ser examinados. Añaden las organizaciones querellantes que el Gobierno ha incumplido gravemente sus obligaciones al negarse a abonar las cantidades adeudadas por el Estado a la Caja Nacional de la Seguridad Social (que ascienden en total a más de 1 300 millardos de libras libanesas) y que el consejo de administración de esta última no ha sido recibido por el Ministro de tutela (el Ministro de Trabajo), quien no manifiesta interés alguno por la Caja. Las organizaciones querellantes mencionan asimismo un informe del Ministerio de Trabajo sobre las actividades de la comisión sobre índices de precios, que fue sometido al Consejo de Ministros, en el que se indica que «el mecanismo de la negociación no está contemplado en la legislación». Las organizaciones querellantes consideran que dicha comisión es en sí misma un organismo tripartito y que sus actividades constituyen uno de los mecanismos de la negociación colectiva auspiciados por el Estado.

- 599.** Más específicamente, las organizaciones querellantes hacen referencia al proceso de revisión de salarios y de otros beneficios que se ha realizado desde finales de 2011. Indican que, de conformidad con la legislación libanesa (ley núm. 36/67), el Gobierno tiene el derecho de determinar el salario mínimo oficial mediante decreto adoptado por el Consejo de Ministros, basándose en las recomendaciones de la comisión sobre índices de precios (órgano tripartito creado por el decreto núm. 4206 de 1981). Las organizaciones querellantes añaden que, en virtud de un acuerdo tripartito celebrado en 1995, corresponde a los empleadores conceder subvenciones de transporte y subsidios de educación a los trabajadores de manera excepcional y provisional a la espera de que el transporte público y la educación pública sean más eficientes; la suma de estos beneficios se establece por decreto aprobado en Consejo de Ministros y se renueva anualmente en razón del carácter excepcional y provisional de estas medidas.
- 600.** Según las organizaciones querellantes, al no prorrogarse la vigencia del decreto que establecía estos beneficios, los representantes de los organismos económicos y de la Confederación General de Trabajadores firmaron, el 21 de diciembre de 2011, un acuerdo histórico que abordaba tanto el reajuste de los salarios y la determinación de un salario mínimo como las sumas en concepto de subsidios de educación y subvenciones de transporte. Añaden que posteriormente, y a pesar de la oposición manifiesta del Ministro de Trabajo, el Consejo de Ministros adoptó dicho acuerdo en su reunión de 18 de enero de 2012 y solicitó al Ministro de Trabajo la elaboración de los proyectos de decreto necesarios a este efecto. El Ministro de Trabajo elaboró el proyecto de decreto según el cual se determina el salario mínimo oficial de los empleados y obreros sujetos al Código

del Trabajo y el índice de precios, así como las modalidades de su aplicación, promulgado el 26 de enero de 2012 (decreto núm. 7426). No obstante, el Ministro de Trabajo ha rehusado elaborar un proyecto de decreto que establezca las subvenciones de transporte y los subsidios de educación. Las organizaciones querellantes alegan que el Ministro consideraba que estos beneficios no eran legales y proponía la elaboración de un proyecto de ley destinado a determinar la «remuneración del costo del trabajo».

601. Por último, la CGTL indica que, como consecuencia de la adopción deliberadamente tardía del decreto núm. 7426, que entró en vigor el 1.º de febrero de 2012 con carácter no retroactivo, los trabajadores fueron privados de un aumento salarial para los cuatro meses precedentes, correspondientes al período transcurrido desde que el Consejo de Ministros adoptara la decisión por la que se aprobaba dicho aumento, el 12 de octubre de 2011.

## B. Conclusiones del Comité

602. *El Comité lamenta que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la queja, el Gobierno no haya respondido a ninguno de los alegatos formulados por las organizaciones querellantes, aunque en reiteradas ocasiones se le instó a que transmitiera sus observaciones o informaciones sobre el caso, incluso mediante un llamamiento urgente. El Comité insta al Gobierno a que adopte una actitud más cooperativa en el futuro.*
603. *En estas circunstancias, y de conformidad con las normas de procedimiento aplicables [véase 127.º informe, párrafo 17, aprobado por el Consejo de Administración en su 184.ª reunión (1971)], el Comité se ve obligado a presentar un informe sobre el fondo del caso sin poder tener en cuenta las informaciones que esperaba recibir del Gobierno.*
604. *El Comité recuerda al Gobierno que el conjunto del procedimiento instituido por la Organización Internacional del Trabajo destinado a examinar los alegatos de violación de la libertad sindical tiene por objeto asegurar el respeto de los derechos sindicales de los trabajadores y de los empleadores, tanto de jure como de facto. El Comité está convencido de que, si bien este procedimiento protege a los gobiernos contra las acusaciones infundadas, éstos deben a su vez reconocer la importancia que reviste el hecho de presentar respuestas detalladas a los alegatos formulados en su contra, para poder realizar un examen objetivo de los mismos [véase primer informe del Comité, párrafo 31].*
605. *El Comité recuerda que el presente caso se refiere a alegatos de incumplimiento por parte del Gobierno de sus obligaciones en materia de consultas tripartitas y de negociación colectiva, así como de bloqueo de las instituciones tripartitas nacionales.*
606. *El Comité recuerda que, en comunicaciones fechadas el 20 y el 22 de febrero de 2012 respectivamente, la Confederación General de Trabajadores del Líbano (CGTL) y la Asociación de Industriales Libaneses (ALI) alegan que el Gobierno, en particular el Ministerio de Trabajo, ha violado los principios y las normas relativos a las consultas tripartitas, al diálogo social y a la negociación colectiva, omitiendo entablar consultas tripartitas en lo que concierne a las cuestiones relativas al trabajo, al empleo, al desempleo y a la seguridad social, y negándose a reconocer a instituciones tripartitas como el Consejo Económico y Social, a la espera de ser constituido desde hace años, o incluso la Agencia Nacional de Empleo, de constitución tripartita y bajo la tutela del Ministro de Trabajo, cuyo consejo de administración no ha sido constituido. A este respecto, el Comité recuerda que la consulta tripartita tiene que darse antes de que el Gobierno someta un proyecto a la Asamblea Legislativa o establezca una política laboral, social o económica [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 1070]. El Comité solicita al Gobierno que vele por el respeto de este principio. Además, le pide que adopte las medidas necesarias para garantizar el buen funcionamiento de las instituciones tripartitas en el país, en particular*

*el Consejo Económico y Social y la Agencia Nacional de Empleo, y que le mantenga informado a este respecto.*

- 607.** *El Comité observa, además, que las organizaciones querellantes alegan que el Gobierno paraliza el funcionamiento de los «conseils des prud’hommes» (los tribunales de trabajo de constitución tripartita), al bloquear la promulgación del decreto necesario para su constitución, y que este hecho se debe a que el Ministro de Trabajo desea nombrar a cuatro personas de su elección delegados de los trabajadores, si bien dichas personas no figuran en la lista propuesta por la Confederación General del Trabajo del Líbano. Observando con preocupación que, según los alegatos, miles de recursos interpuestos ante los tribunales de trabajo no han podido ser examinados, el Comité pide al Gobierno que adopte sin demora las medidas necesarias para que los «conseils des prud’hommes» puedan funcionar, si ese no es aún el caso, y para que los recursos interpuestos puedan ser examinados, si procede, sin más demora. El Comité solicita al Gobierno que le mantenga informado de los progresos realizados a este respecto.*
- 608.** *El Comité observa que las organizaciones querellantes alegan que el Gobierno ha incumplido gravemente sus obligaciones al negarse a abonar las cantidades adeudadas por el Estado a la Caja Nacional de la Seguridad Social (que ascienden en total a más de 1 300 millardos de libras libanesas) y que el consejo de administración de esta última no ha sido recibido por el Ministro de tutela (el Ministro de Trabajo), quien no manifiesta interés alguno por la Caja. Habida cuenta de que el funcionamiento de la Caja se basa en un acuerdo tripartito, el Comité espera que el Gobierno cumpla las obligaciones que se desprenden del mismo y le pide que le mantenga informado al respecto.*
- 609.** *En lo que concierne a los alegatos de las organizaciones querellantes relativas al proceso de revisión de salarios y de otros beneficios que se ha realizado desde finales de 2011, el Comité observa que: 1) de conformidad con la legislación libanesa (ley núm. 36/67), el Gobierno tiene el derecho de determinar el salario mínimo oficial mediante decreto adoptado por el Consejo de Ministros, basándose en las recomendaciones de la comisión sobre índices de precios (órgano tripartito creado por el decreto núm. 4206 de 1981); 2) en virtud de un acuerdo tripartito celebrado en 1995, corresponde a los empleadores conceder subvenciones de transporte y subsidios de educación a los trabajadores de manera excepcional y provisional a la espera de que el transporte público y la educación pública sean más eficientes, y 3) la suma de estos beneficios se establece por decreto aprobado en Consejo de Ministros y se renueva anualmente en razón del carácter excepcional y provisional de estas medidas. El Comité observa asimismo que, según las organizaciones querellantes, al no prorrogarse la vigencia del decreto que establecía estos beneficios, los representantes de los organismos económicos y de la Confederación General de Trabajadores firmaron, el 21 de diciembre de 2011, un acuerdo bilateral que abordaba tanto el reajuste de los salarios y la determinación de un salario mínimo como las sumas en concepto de subsidios de educación y subvenciones de transporte. El Comité toma nota de la promulgación ulterior de dos decretos que refrendan este acuerdo: 1) el decreto núm. 7426, de 26 de enero de 2012, por el que se determina el salario mínimo oficial de los empleados y obreros sujetos al Código del Trabajo y el índice de precios, así como las modalidades de su aplicación; a este respecto, la CGTL indica que, como consecuencia de la adopción deliberadamente tardía de dicho decreto, que entró en vigor el 1.º de febrero de 2012 con carácter no retroactivo, los trabajadores fueron privados de un aumento salarial para los cuatro meses precedentes, correspondientes al período transcurrido desde la fecha en la que el Consejo de Ministros adoptó la decisión por la que se aprobaba dicho aumento, el 12 de octubre de 2011, y 2) el decreto núm. 7573, de 23 de febrero de 2012, que establece de forma temporal las cantidades en concepto de subvenciones de transporte y subsidios de educación [véase el caso núm. 2952, 367.º informe del Comité, párrafo 878]. El Comité entiende, por tanto, que los decretos de aplicación necesarios para el cumplimiento del acuerdo de 21 de diciembre de 2011 han sido finalmente adoptados. El Comité insta al Gobierno a que examine conjuntamente con los interlocutores sociales la posibilidad de que se*

*realice el pago con carácter retroactivo de los aumentos salariales correspondientes al período comprendido entre octubre de 2011 y febrero de 2012.*

## **Recomendaciones del Comité**

**610.** *Habida cuenta de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) el Comité lamenta que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de la queja, el Gobierno no haya respondido a ninguno de los alegatos formulados por las organizaciones querellantes, aunque en reiteradas ocasiones se le instó a que transmitiera sus observaciones o informaciones sobre el caso, incluso mediante un llamamiento urgente. El Comité insta al Gobierno a que adopte una actitud más cooperativa en el futuro;*
- b) el Comité solicita al Gobierno que vele por el respeto del principio según el cual la consulta tripartita tiene que darse antes de que el Gobierno someta un proyecto a la Asamblea Legislativa o establezca una política laboral, social o económica. Además, le pide que adopte las medidas necesarias para garantizar el buen funcionamiento de las instituciones tripartitas en el país, en particular el Consejo Económico y Social y la Agencia Nacional de Empleo, y que le mantenga informado a este respecto;*
- c) el Comité pide al Gobierno que adopte sin demora las medidas necesarias para que los «conseils des prud'hommes» puedan funcionar, si ese no es aún el caso, y para que los recursos interpuestos puedan ser examinados, si procede, sin más demora. El Comité solicita al Gobierno que le mantenga informado a este respecto;*
- d) habida cuenta de que el funcionamiento de la Caja se basa en un acuerdo tripartito, el Comité espera que el Gobierno cumpla las obligaciones que se desprenden del mismo y le pide que le mantenga informado al respecto, y*
- e) el Comité insta al Gobierno a que examine conjuntamente con los interlocutores sociales la posibilidad de que se realice el pago con carácter retroactivo de los aumentos salariales correspondientes al período comprendido entre octubre de 2011 y febrero de 2012.*

CASO NÚM. 2919

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de México  
presentada por  
el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**

***Alegatos: prácticas e injerencias antisindicales  
de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., en  
particular en relación con dos recuentos de  
votos para determinar el sindicato más  
representativo***

611. La queja figura en una comunicación del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) de fecha 16 de diciembre de 2011.
612. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013.
613. México ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), pero no ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos del querellante**

614. En su comunicación de fecha 16 de diciembre de 2011, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) explica que es un sindicato nacional de industria de la rama de telecomunicaciones, que tiene una sección (sección 187) en la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (empresa especializada en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de «Contact Centers» o plataformas multicanal) que empezó a constituirse en 2008 e hizo la petición de la «toma de nota» (reconocimiento) ante las autoridades públicas en junio de 2009 con la firma de 24 trabajadores, obteniendo la «toma de nota» en agosto de 2009. Según el STRM, después de este hecho, la empresa procedió a despidos de trabajadores afiliados al STRM (se menciona el nombre de seis trabajadores en julio de 2009 y otros seis en octubre de 2009) y se alude sin indicación de nombre a 50 despedidos en los centros de Pachuca y Toluca que según los alegatos, habían empezado a organizarse. El STRM señala también procesos de reestructuración importantes en ese período con despidos masivos.
615. El STRM señala que el sindicato que tiene la titularidad del contrato colectivo desde 2001 es el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SPTCTRM); la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (la empresa) hacía firmar una ficha de afiliación cuando eran contratados y los trabajadores desconocían la existencia del sindicato y del contrato colectivo; en un recuento de mayo de 2009 efectuado y ganado por este sindicato, obtuvo siete votos. Según el STRM la dirección de la empresa invocó como motivo para no reintegrar a los afiliados despedidos que el sindicato SPTCTRM decidió separar a los trabajadores debido a su afiliación a otro sindicato, en aplicación de la «cláusula de exclusión» contenida en el contrato colectivo.
616. Por otra parte, el STRM alega que el 15 de diciembre de 2009 presentó una demanda de titularidad del contrato colectivo de la empresa (a través de un recuento de los votos por parte de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCADF)), recuento que tras

diversos obstáculos y trabas tuvo lugar en un clima de injerencia, de incertidumbre y amedrentamiento por parte de un grupo de 60 trabajadores y de personal de la empresa, contando con el apoyo de la policía; produciéndose diversas irregularidades como la alteración del padrón de trabajadores de manera que hubo personas que votaron a pesar de que no tenían derecho. Al final del día el sindicato SPTCTRM obtuvo 1 230 votos y el sindicato querellante (STRM), 375 votos a causa del favoritismo de la empresa hacia el SPTCTRM y las irregularidades cometidas, así como la parcialidad de la autoridad. En enero de 2011 el STRM promovió recurso de amparo ante la autoridad judicial contra la decisión que avalaba el triunfo del STRM solicitando la repetición del proceso de votación, repetición que fue concedida el 8 de agosto de 2011 ordenándose que se realizara el 31 de octubre de 2011.

- 617.** Días previos a la elección, la empresa y el SPTCTRM desplegaron una serie de acciones dirigidas a inclinar la votación a su favor mediante las siguientes acciones: el despido de trabajadores que cumplían el requisito de antigüedad para poder votar; la selección por parte del personal de confianza de los trabajadores que acudirían a votar, en su mayoría de aquellos que votarían por el SPTCTRM; la compra de votos, se ofreció tres días de salario extra a los trabajadores que votaran a favor del SPTCTRM, y rumores y amenazas sobre la sustitución de personal de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. por gente del STRM.
- 618.** El 31 de octubre de 2011 la empresa y el SPTCTRM desplegaron un operativo extremo de vigilancia y transporte en la entrada de los centros de trabajo. La movilización de personal de confianza a la JLCADF comenzó a las 10.00 horas y de los trabajadores a las 12.00 horas. El traslado fue en autobuses y camionetas de la empresa, contratando la empresa golpeadores, a los cuales colocó en las entradas de los centros de trabajo para evitar cualquier acercamiento de los trabajadores con el STRM. El mismo día, aproximadamente a las 15.00 horas, la JLCADF estaba rodeada por golpeadores contratados por la empresa y el SPTCTRM, quienes vigilaban a los trabajadores sindicalizados y personal de confianza para que entraran a votar a favor del sindicato de protección. Cuando se habían reunido alrededor de 1 000 personas al interior de la JLCADF, se impidió que ingresaran los trabajadores de la empresa que simpatizaban con el STRM. Al intentar ingresar a los trabajadores simpatizantes del STRM, la empresa y el SPTCTRM evitaron de manera agresiva el ingreso de los trabajadores, ya que se encontraban bloqueando la entrada. Finalmente la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal determinó que no había garantías para llevar a cabo el recuento, por lo que determinó la suspensión del proceso.
- 619.** El STRM añade que el 7 de noviembre de 2011 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal notificó al STRM la reposición del recuento suspendido el 31 de octubre de 2011, señalando el 9 de noviembre de 2011 a las 16.00 horas en la JLCADF, la nueva fecha para la reposición. En dicha notificación se establecieron los mismos criterios que en la notificación anterior, sólo con la diferencia que se les quitó el derecho de voz a los abogados del STRM durante la etapa de objeciones. El 8 de noviembre de 2011 la empresa y el SPTCTRM iniciaron la selección de personal para llevarlos a la JLCADF para que fueran a votar a dicha JLCADF a favor del sindicato de protección. Las listas que realizaron contenían en su mayoría personal de confianza (formadores, supervisores y coordinadores) los cuales jurídicamente no pueden participar, excluyendo a los trabajadores que fueron a votar el 30 de octubre de 2011. Las acciones que llevó a cabo la empresa los días 8 y 9 de noviembre de 2011, fueron las siguientes:
- no informó a los trabajadores que cumplían con el requisito de antigüedad para votar sobre la votación del 9 de noviembre y en algunos centros de trabajo, se mencionó que la votación era un día diferente;
  - se elaboraron listas que contemplaban en su mayoría sólo a los trabajadores de confianza para la votación;

- se prohibió que los trabajadores que simpatizaban con el STRM fueran seleccionados para votar;
- se ordenó a los trabajadores que no pudieran votar el día 9 de noviembre de 2011 que les entregaran copias de sus credenciales de elector para que el SPTCTRM hiciera valer su voto.

**620.** Según el STRM, el 9 de noviembre de 2011 la empresa trasladó en autos particulares y camiones al personal a la JLCADF desde las 9.00 horas. Al final se reunieron más de 800 personas en el interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, la cual fue acordonada por un numeroso grupo de granaderos para evitar cualquier acercamiento por parte de los integrantes del STRM a dicha Junta Local impidiéndoles el ingreso a la misma a los trabajadores que acudieron sólo a votar, argumentando que no estaban en las listas que la empresa brindó a la autoridad, por lo que muchos trabajadores no pudieron votar. El resultado de la votación fue: 526 votos para el SPTCTRM; 47 votos para el STRM; 1 voto para el Sindicato 21 de Enero; y 4 votos anulados, con lo que se confirma que la intervención tanto de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. y del SPTCTRM, quienes enviaron a votar en su mayoría a los trabajadores de confianza.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**621.** En su comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013, el Gobierno señala que el 16 de diciembre de 2011, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) presentó una queja ante el Comité de Libertad Sindical, misma que fue transmitida al Gobierno de México el 9 de febrero de 2012. El sindicato querellante acusa supuestas violaciones a los principios contenidos en el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y en el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98). Acusa al Estado mexicano por actos de omisión al permitir la injerencia directa de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. (la empresa) y del Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (SPTCTRM), mediante la aplicación de la cláusula de exclusión, despidos masivos, hostigamiento laboral, violencia e intimidación en contra de los trabajadores afiliados a la sección 187 del STRM. Asimismo, lo acusa por actos de obstaculización en el registro de la sección 187 del STRM, al negar la titularidad del contrato colectivo y permitir que en los recuentos sindicales intervinieran directamente la empresa y el SPTCTRM.

**622.** El Gobierno indica que para poder tener una visión más amplia y precisa de los hechos señalados por el sindicato querellante, el Gobierno realizó las consultas pertinentes con la JLCADF, el SPTCTRM y la empresa, como partes involucradas en el presente asunto.

**623.** En cuanto a los alegatos relativos a la constitución de los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. en la sección 187 del SRTM, el Gobierno considera que los argumentos vertidos por el sindicato querellante resultan subjetivos y carentes de valor probatorio, ya que no aporta elementos de prueba alguno que permitan identificar que estas acciones se hayan presentado a partir del año 2007; además, no proporciona los nombres de los trabajadores despedidos o que hayan sido objeto de violencia antisindical y tampoco da a conocer si ejercieron alguna acción legal ante las instancias laborales competentes para denunciar la afectación de sus derechos, a través de juicios o denuncias. En este sentido, el marco jurídico laboral nacional otorga el derecho para que cualquier trabajador pueda acudir ante las autoridades competentes en busca de la defensa de sus derechos. Para ello, el Gobierno cuenta con la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), quien tiene la misión de asesorar y representar gratuitamente en juicio a todos los trabajadores, y proponer soluciones de conciliación entre las partes, ya sea tanto en lo individual como en lo colectivo, para encontrar un equilibrio entre los factores de la

producción y el respeto de los derechos de los trabajadores. En tal virtud, resulta necesario que ningún trabajador deje de denunciar cualquier acto que afecte sus derechos laborales, con la finalidad que la autoridad laboral una vez que lo identifique, pueda sancionar estas conductas conforme lo establecido por la Ley Federal del Trabajo.

**624.** En cuanto: 1) al alegato del sindicato querellante también manifiesta que al final de 2008, la empresa presentó a sus trabajadores al SPTCTRM, con el cual tenía firmado un contrato colectivo de trabajo desde 2001 depositado en la JLCADF, y que hasta esa fecha, los trabajadores desconocían la existencia y el contenido del mismo; que éste era revisado cada dos años; que en cada revisión se generaban aumentos salariales, y que nunca se les había informado de la negociación del contrato ni de sus representantes sindicales; y 2) al alegato de que durante 2009, la empresa inició un proceso de afiliación masiva y forzada al SPTCTRM, lo que impedía a los trabajadores elegir a sus líderes y participar en la negociación colectiva, el Gobierno declara que, si bien el sindicato querellante tampoco proporciona mayor evidencia, es importante destacar que el Gobierno ha propiciado la transparencia en la información que manejan las autoridades laborales sobre las organizaciones sindicales, a fin de transparentar la libertad sindical, a través de la publicación y actualización de los documentos de carácter público, como son los registros de los sindicatos, de los contratos colectivos de trabajo y los reglamentos interiores de trabajo, depositados ante las instancias correspondientes, y las condiciones laborales que los regulan, dejándolos al alcance de los trabajadores para que tengan conocimiento pleno de sus derechos y obligaciones, así como de sus representantes y del sindicato al que están afiliados, información que también ha estado disponible para los trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

**625.** Aunado a lo anterior, las acciones de transparencia se vieron reforzadas el 30 de noviembre de 2012, con la aprobación de las modificaciones a los artículos 364 *bis* y 365 *bis* de la Ley Federal del Trabajo, mismos que a la letra establecen lo siguiente:

*Artículo 364 bis.* En el registro de los sindicatos se deberán observar los principios de legalidad, transparencia, certeza, gratuidad, inmediatez, imparcialidad y respeto a la libertad, autonomía, equidad y democracia sindical.

*Artículo 365 bis.* Las autoridades a que se refiere el artículo anterior harán pública, para consulta de cualquier persona, debidamente actualizada, la información de los registros de los sindicatos. Asimismo, deberán expedir copias de los documentos que obren en los expedientes de registros que se les soliciten, en términos del artículo 8 constitucional, de lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y de las leyes que regulen el acceso a la información gubernamental de las entidades federativas, según corresponda.

El texto íntegro de las versiones públicas de los estatutos en los sindicatos deberá estar disponible en los sitios de Internet de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje, según corresponda.

Los registros de los sindicatos deberán contener, cuando menos, los siguientes datos:

- I. Domicilio;
- II. Número de registro;
- III. Nombre del sindicato;
- IV. Nombre de los integrantes del Comité Ejecutivo;
- V. Fecha de vigencia del Comité Ejecutivo;
- VI. Número de socios, y
- VII. Central obrera a la que pertenecen, en su caso.

La actualización de los índices se deberá hacer cada tres meses.

- 626.** En cuanto a la alegada obstaculización por el Estado mexicano, la empresa y el SPTCTRM, de la libre asociación a los y las trabajadoras de la sección 187 del STRM, el Gobierno indica que en su alegato, el sindicato querellante señala que en febrero de 2009, la empresa gestionó un recuento sindical en las instalaciones de la JLCADF, para legitimar al SPTCTRM; que en dicho proceso se presentaron este último y el Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados del Comercio en General, Prestadores de Servicios, Almacenaje, Similares y Conexos de la República Mexicana y que los resultados del laudo fueron favorables para el SPTCTRM. A este respecto, el Gobierno destaca que en su señalamiento el sindicato querellante no muestra evidencia que permita identificar algún tipo de obstaculización a la libertad de asociación, ya que el recuento se llevó a cabo como un procedimiento necesario para adjudicar la titularidad del contrato colectivo y la representación sindical, garantizando la neutralidad e imparcialidad en las instalaciones de la JLCADF.
- 627.** El Gobierno señala que el sindicato querellante también refiere que en 2009, una coalición de trabajadores y trabajadoras decidieron afiliarse al STRM, conformando la sección 187 para la defensa de sus intereses, y manifiesta que el 9 de junio del mismo año, dicha sección solicitó la «toma de nota» a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social y que le fue concedida el 27 de agosto de 2009. A este respecto, el Gobierno destaca que de lo anterior se aprecia que el sindicato querellante solicitó y obtuvo, sin impedimento alguno, y en un plazo no mayor al término que establece el artículo 366 de la Ley Federal del Trabajo, la «toma de nota» de la sección 187 del STRM, por conducto de la Dirección General de Registro de Asociaciones. Por ello, resulta contradictorio y de ninguna manera puede entenderse que haya habido una obstaculización a la libre asociación de los y las trabajadoras de la mencionada sección por parte del Estado mexicano, la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. y el SPTCTRM.
- 628.** En cuanto al alegato según el cual la empresa inició un proceso masivo a injustificado de despidos de los trabajadores que se afiliaron a la sección 187 del STRM, el Gobierno indica que considera que los hechos manifestados por el sindicato querellante en este punto son subjetivos y carentes de valor probatorio, ya que no aportan prueba alguna. Por ello, resulta necesario que la organización sindical no sólo haga mención de hechos, sino que además proporcione todos los elementos de prueba que permitan conocer las acciones legales que emprendieron los trabajadores, quienes fueron separados de su encargo, si los despidos fueron denunciados y aclare cuáles fueron las causas injustificadas de los despidos, con la finalidad de que la autoridad laboral pueda tomar las medidas necesarias. Toda vez que en la legislación nacional laboral se establecen las instancias para la defensa de los derechos laborales de los trabajadores.
- 629.** En cuanto al alegato de que la empresa negó la reinstalación de los trabajadores afiliados a la sección 187 del STRM aplicando la cláusula de exclusión, el Gobierno destaca que el argumento del STRM no aporta elementos o pruebas que permitan confirmar el hecho, lo que impide que la autoridad laboral pueda actuar en defensa de los trabajadores afiliados a la sección 187, de conformidad con la legislación laboral. Asimismo, el Gobierno indica que es poco factible que se haya discriminado a los trabajadores por medio de la aplicación de la «cláusula de exclusión», ya que ésta ha quedado obsoleta y superada por la Tesis Jurisprudencial emitida por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en abril de 2001. Además, debe destacarse que el 30 de noviembre de 2012, con las modificaciones a la Ley Federal del Trabajo quedó derogado el último párrafo del artículo 395 que permitía establecer en los contratos colectivos de trabajo la llamada cláusula de exclusión por separación.
- 630.** En cuanto al alegato según el cual, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal negó la titularidad del contrato colectivo de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. al STRM, el Gobierno señala que, si bien es cierto que con fecha 15 de diciembre de 2009, el STRM presentó ante la JLCADF una demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo de la empresa, resulta inexacta la aseveración de que anexaron los

documentos necesarios para su trámite, tan es así que no señaló como requisito mínimo la actividad de la empresa de la cual pretende administrar el contrato colectivo, ni acompañó el acta de asamblea en la que los trabajadores lo autorizan a demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo y, tampoco exhibió las afiliaciones de los trabajadores que dice representar. Motivo por el cual la JLCADF le hizo un requerimiento el 18 de enero de 2010, para que exhibiera dichas documentales.

- 631.** Debido a que los sindicatos representan a los trabajadores en la defensa de sus derechos individuales, como lo establece el artículo 375 de la Ley Federal del Trabajo, y a que esta representación debe ser autorizada por los propios trabajadores, sobre todo tratándose de una titularidad de contrato colectivo de trabajo o de una huelga, que afectan directamente la estabilidad en el trabajo y por lo tanto el ingreso de las familias de los trabajadores, es que éstos deben conocer lo que el sindicato va a hacer y por consecuencia, autorizarlo a través de un acta de asamblea para ejercer dicha acción, misma que solicita la JLCADF por ser un Tribunal de conciencia, que cuida y tutela los derechos de los trabajadores.
- 632.** Por lo anterior, el hecho de que la JLCADF le haya requerido al STRM los documentos faltantes, de ninguna manera implicó violación alguna a la legislación laboral ni a los convenios internacionales suscritos por nuestro país, sino por el contrario, en todo momento se buscó proteger el derecho de los trabajadores a la sindicación, tutelar ese derecho y darle seguridad jurídica a los propios trabajadores.
- 633.** No obstante las omisiones, y a efecto de no dejar en estado de indefensión a los trabajadores que el STRM decía representar, la JLCADF señaló una audiencia de conciliación, demanda y excepciones, pruebas y resolución para el día 2 de julio de 2010, que se llevó a cabo en el domicilio de la autoridad laboral, por ser un lugar neutral para garantizar que los trabajadores emitieran su sufragio de manera libre y secreta. El recuento se llevó a cabo el día y hora señalados, y se tomaron las previsiones que el caso ameritaba, para que los 1 666 trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. emitieran su voto de manera ordenada, ágil y pacífica, asegurándose también que el escrutinio se llevara a cabo de manera transparente en presencia de las autoridades de la JLCADF, así como de los representantes de trabajadores y empleadores adscritos a la misma. De los 1 666 trabajadores que emitieron su voto, 372 votaron por el STRM y 1 294 por el SPTCTRM. Es pertinente resaltar que no depende de la JLCADF otorgar o negar la titularidad de un contrato colectivo de trabajo, sino de la voluntad de los trabajadores que son los que eligen el sindicato al cual desean pertenecer, y la autoridad únicamente sanciona cada uno de los actos y se limita a cumplir la voluntad de los mismos.
- 634.** Sobre el recuento sindical que se llevó a cabo el 2 de julio de 2010, la autoridad aclara que es impreciso el número que se señala de 1 500 trabajadores que acudieron, ya que como consta en el acta del recuento fueron 1 666; y si llegaron antes de la hora señalada por la autoridad, no fue imputable a la JLCADF, puesto que les correspondía a los sindicatos en disputa informar a los trabajadores la hora del recuento. Es de destacar que es absolutamente legal que a los recuentos acudan el sindicato actor, la empresa demandada y el sindicato codemandado. Por lo tanto, la autoridad laboral no puede prohibir o impedir que alguna de las tres partes en conflicto (STRM, empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. y SPTCTRM) intervenga en el recuento.
- 635.** Asimismo, es falso que el resultado del recuento, de 1 230 votos para el SPTCTRM y 375 votos para el STRM, se haya dado por la alteración del padrón de trabajadores con derecho a voto, ya que tanto el STRM como el SPTCTRM, tuvieron a la vista las cédulas de liquidación de cuotas obrero patronales e hicieron las objeciones que consideraron pertinentes, tan es así que ambos presentaron una relación de trabajadores con derecho a voto; sin embargo, el STRM y el SPTCTRM, sólo pretendían que votaran los trabajadores que decían tener afiliados, realizándose el recuento con el padrón que presentó la empresa,

que correspondía a las cédulas de liquidación ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), por lo tanto no se dejó al STRM ni al SPTCTRM en estado de indefensión.

- 636.** En cuanto a la actuación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en el recuento sindical, la JLCADF durante todo el proceso estuvo apegada a las facultades que le confiere la ley, muestra de ello es que el 13 de diciembre de 2010 emitió un laudo en el presente conflicto, con base en los resultados del recuento que se llevó a cabo el 2 de julio del mismo año. El recuento es el acto que representa la prueba toral en el procedimiento de titularidad, ya que a través de ella los trabajadores manifiestan su libre voluntad para elegir el sindicato al que desean pertenecer, y en el caso específico, éste favoreció por mayoría al SPTCTRM, hecho que no deja lugar a duda de que la representación sindical le correspondía a este último.
- 637.** El 17 de enero de 2011, el STRM promovió un amparo directo en contra del laudo emitido por la Junta Especial núm. 10 de la JLCADF, esta última como autoridad responsable, ante el Tribunal Colegiado en Materia del Trabajo del Primer Circuito solicitando la reposición de la votación. Con fecha 8 de agosto de 2011, el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia del Trabajo del Primer Circuito en Materia de Amparo concedió el amparo a favor del STRM, mediante el cual ordena a la JLCADF la reposición del recuento, tal y como a continuación se señala:

dejar insubsistente el laudo reclamado y en reposición del procedimiento atender las formalidades esenciales del desahogo de la prueba de recuento, debiendo para ello, en caso de presentarse objeciones a los trabajadores que concurran al recuento, respetar el proceso previsto en la fracción V del artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo, es decir, citar a las partes para una audiencia previa al recuento; hecho lo anterior, continuar con el procedimiento conforme a derecho.

- 638.** En cumplimiento a la resolución emitida por el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo del Primer Circuito en Materia de Amparo, la JLCADF señaló como nueva fecha de recuento el día 31 de octubre de 2011 a las 17.00 horas, en sus instalaciones. Previo a la celebración del recuento, la JLCADF señaló las 9.00 horas del 18 de agosto de 2011 para que tuviera verificativo la Audiencia Incidenta de Objeciones a las documentales exhibidas por la parte demandada, habiendo notificado dicho proveído en forma personal a las partes, ésta se llevó a cabo.
- 639.** En este marco, el STRM señala que en el desahogo de pruebas la JLCADF estableció ciertos «criterios», lo cual no es cierto, ya que el acuerdo dictado el 19 de octubre de 2011 por la JLCADF, dispone que el recuento se llevará a cabo con la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, correspondiente al mes de noviembre de 2009, y que de conformidad con lo dispuesto por la fracción IV del artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo, los únicos trabajadores que podían emitir su voto, eran aquellos que se encontraban laborando con anterioridad a la presentación de la demanda de titularidad, esto es del 15 de diciembre de 2009, precisamente para evitar que la empresa hubiere despedido a los trabajadores que tenía en ese tiempo y votaran los que estaban después de esa fecha, asimismo señala la hora y lugar para llevarse a cabo la prueba de recuento ofrecida por los sindicatos actores y el sindicato codemandado, para el 31 de octubre de 2011 a las 17.00 horas mediante voto libre y secreto. Para tal efecto se cita el acuerdo:

*Secretaría Auxiliar de Conflictos Colectivos. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana c. Atento Servicios, S.A. de C.V., Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la Republica Mexicana. Expediente núm. 475/2009 y sus acumulados núms. 476/2009 y 04/2010.*

México, Distrito Federal a 19 de octubre de 2011. Agréguese a los autos para que surta los efectos legales correspondientes, el oficio núm. 211.2.2.4178, de fecha 17 de octubre del año en curso, que remite el Director de Registro y Actualización, Dirección General de

Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, al que acompaña copia certificada del oficio núm. 211.2.2.4577, de fecha 10 de noviembre de 2010, mediante el cual se tomó nota del padrón de agremiados del Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana, del que se desprende que no tiene registrado en el mismo algún trabajador de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., consecuentemente, a efecto de dar cabal cumplimiento a la ejecutoria núm. 203/2011, emitida por el Decimoquinto Tribunal Colegiado en Materia de Trabajo en el Distrito Federal, esta Junta dispone que el recuento se llevara a cabo con la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, correspondiente al mes de noviembre de 2009 que obra agregada a los autos y a efecto de continuar con la secuela procedimental, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 931 de la Ley Federal del Trabajo y la jurisprudencia núm. 15012008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Se señala para que tenga lugar el desahogo de la prueba de recuento ofrecida por los sindicatos actores de los expedientes núms. 475/2009, 476/2009 y 4/2010, así como por el sindicato codemandado, para el día 31 de octubre del año en curso a las 17.00 horas, mediante voto libre y secreto. Debido al número de trabajadores que se presentará a la diligencia ordenada y a efecto de dar cumplimiento a lo establecido por el artículo 720 de la Ley de la Materia, se comisiona al C. Actuario para que se constituya con las partes que intervienen en el presente conflicto, en la planta baja del anexo de esta Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal siendo la entrada por Dr. Andrade núm. 45, Col. Doctores, Delegación Cuauhtemoc, de esta ciudad y proceda a desahogar dicha probanza en los términos admitidos por esta Junta. A efecto de que la diligencia antes citada se lleve a cabo de forma ágil y en orden, la cédula de determinación de cuotas obrero patronales ante el IMSS, que servirá de base para el desahogo del recuento, será dividida en orden alfabético, debiendo comparecer los trabajadores para ser identificados, en la mesa de la letra que corresponda a la inicial de su primer apellido. El C. Actuario deberá identificar a los trabajadores que intervengan en la diligencia de recuento únicamente con documento oficial a satisfacción de esta Junta, como es credencial de elector, pasaporte, cartilla del Servicio Militar Nacional y licencia para conducir. En caso de que algún trabajador presente recibo de pago para acreditarse como tal, éste deberá estar comprendido en el período del 30 de noviembre al 11 de diciembre del 2009, en la referida diligencia deberán de comparecer tres representantes, con personalidad acreditada en autos, de cada una de las partes que intervienen en el presente conflicto, uno de los cuales será designado por las mismas al momento en que se inicie la diligencia en comento, a efecto de observar el desarrollo del proceso de identificación y entrega de las boletas de las personas que tengan derecho a emitir su voto de acuerdo al padrón determinado, representante que estará en la entrada donde se dará inicio a la diligencia, apercibiéndoseles que para el caso de no comparecer, aún así se llevará a cabo el desahogo de dicha probanza, lo anterior con el fin de asegurar la imparcialidad del recuento. El C. Actuario deberá levantar acta circunstanciada y pormenorizada de la diligencia de recuento, indicando en su caso aquellos trabajadores que hubieren sido despedidos con posterioridad a la fecha de presentación de la demanda. Para que las partes tengan la certeza de que son trabajadores con derecho a emitir su voto, y pronunciarse por cualquier opción según sea el caso, una vez identificados se les aplicará en el pulgar derecho un líquido indeleble y les será entregada una boleta en la cual sufragarán, lo anterior con fundamento en los artículos 17 de la Ley Federal del Trabajo; 24 fracción VIII del Reglamento Interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, y 265 numeral 4 inciso b) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales; tras haber votado se le hará entrega de su identificación y su salida será por Dr. Río de la Loza núm. 68, Col. Doctores, Delegación Cuauhtemoc, de esta ciudad. No computarán los votos de los trabajadores de confianza y únicamente se tomarán en consideración los votos de los trabajadores sindicalizados que concurran al recuento. Con fundamento en el artículo 717 de la Ley Federal del Trabajo se habilitan los días y horas necesarios a fin de que el C. Actuario no suspenda el desahogo de la prueba de recuento que ha sido ordenada. Quedan apercibidos los sindicatos actores y sindicato codemandado, que de no comparecer al desahogo de la prueba de recuento, así como de no presentar a los trabajadores en la fecha y en la hora indicada, se les declarará la deserción de dicha probanza, lo anterior con fundamento en los artículos 899 y 780 de la Ley Federal del Trabajo. Con fundamento en el artículo 688 de la Ley Federal del Trabajo, se ordena girar atento oficio a la Secretaría de Seguridad Pública para que en auxilio de las labores de esta Junta tenga a bien proporcionar los elementos de seguridad necesarios para salvaguardar la seguridad de los trabajadores que intervengan en el desahogo de la prueba de recuento señalado con anterioridad. Notifíquese personalmente a las partes. Así lo proveyó y firma el C. Presidente Titular de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal Lic. Ramón Montaña Cuadra en unión de las CC. Representantes del Capital y del Trabajo de la Junta Especial núm. 10,

Lic. Luz María Morales Uribe y Lic. Margarita Albarrán Servín, respectivamente, ante la fe de la Secretaria de Asuntos Colectivos, Lic. Guadalupe Esther Guerrero López. Doy fe.

640. El Gobierno añade que el 31 de octubre del 2011, tal y como estaba señalado, dio inicio el recuento en las instalaciones de la JLCADF, con las autoridades de la misma y los representantes de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) como observadores para que dieran fe del acto.
641. Mientras se levantaba el acta de la diligencia, con la comparecencia de las partes, y los actuarios se disponían a recibir a los trabajadores para que iniciaran la votación, se dieron enfrentamientos y señales de provocación entre los simpatizantes de ambos sindicatos, lo que derivó en hechos violentos que obligaron al Presidente Titular de la JLCADF a suspender el recuento por falta de garantías. Para mayor referencia, la JLCADF remitió como elementos de prueba, dos discos compactos con la memoria fotográfica y vídeo grabación de los hechos ocurridos, proporcionados por la CDHDF.
642. El 3 de noviembre de 2011, nuevamente se señaló fecha para el desahogo del recuento que había sido suspendido el 31 de octubre de ese año, el cual tuvo verificativo el día 9 de noviembre de 2011 a las 16.00 horas, con la intervención de los representantes legales del STRM, de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. y del SPTCTRM. Por tratarse de la continuidad de la diligencia de recuento, en la que ya se habían hecho las objeciones que a su interés correspondió, únicamente se procedió a recibir los votos de los trabajadores.
643. Cabe señalar que la autoridad laboral no tuvo conocimiento de la forma en que la empresa o los sindicatos hicieron el traslado de los trabajadores, ya que se trata de una carga procesal de las partes que ofrecen el recuento.
644. En dicho recuento comparecieron a emitir su voto 579 trabajadores, de los cuales solamente 47 votaron a favor del STRM, con ello, el resultado de la votación nuevamente fue adverso para éste, lo que hizo evidente que no tiene la representatividad de la mayoría de los trabajadores de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. ya que fueron los propios trabajadores quienes decidieron que no los representara. Este procedimiento se llevó a cabo conforme a lo establecido por la legislación nacional laboral.
645. Por último, resulta falso que la JLCADF se haya negado a resolver la titularidad del contrato colectivo, ya que el 6 de diciembre de 2011, emitió el laudo correspondiente, mismo que al mes de agosto no había quedado firme, lo cual no es imputable a la JLCADF, sino a las diferentes impugnaciones que ha realizado el STRM, como un derecho tutelado por la ley en defensa de sus intereses y así acudir ante otras instancias jurisdiccionales y combatir el laudo que no les favorece.
646. El Gobierno concluye señalando que: a) la legislación laboral nacional, establece las sanciones a las que se hace acreedor cualquier patrón u organización de empleadores que incurra en violaciones a los derechos individuales y/o colectivos de los trabajadores con los que mantienen una relación laboral. Sin embargo, es de señalarse que después del análisis de la queja planteada por el STRM, se aprecia que la información no es suficiente para determinar que exista violación e incumplimiento al marco jurídico, o que haya habido intromisión u omisión por parte del Estado mexicano que hubiera afectado algún derecho de los trabajadores de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., toda vez que el quejoso no presenta las evidencias de denuncias, acciones, juicios e incumplimientos que permitan avalarlo. En consecuencia, se reitera que la legislación laboral mexicana permite que cualquier trabajador tenga a su alcance los recursos y medios legales para acudir a las autoridades en defensa de sus derechos laborales; que existen las instancias como la PROFEDET, que brinda el servicio de orientación y asesoría legal gratuita, para la protección de los derechos individuales y/o colectivos de los trabajadores; y que resulta absolutamente necesario que los trabajadores

denuncien ante las instancias correspondientes, los actos de los patrones que afectan sus derechos laborales, para que las autoridades en la materia estén en posibilidad de sancionarlos y puedan actuar en su defensa, como lo establece claramente la ley; y b) de los hechos manifestados por el sindicato querellante, se desprende que la actuación de la JLCADF y de las autoridades competentes, en todo momento se llevó a cabo en tiempo y forma, dentro de los términos jurídicamente establecidos, en apego a la legislación y en pleno cumplimiento de las facultades que la propia normatividad les otorga; tal es el caso de la solicitud de la «toma de nota» de la sección 187 del STRM, que se atendió y le fue otorgada quedando legítimamente reconocida, o bien los recuentos que se realizaron con motivo de la demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo de la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V., en los que el proceder de la JLCADF se apegó a lo que establece la legislación, salvaguardando en todo momento los derechos y la seguridad de los trabajadores, cumpliendo con el procedimiento que marca la ley, y respetando la voluntad de los trabajadores en la elección libre del sindicato que debe administrar el contrato colectivo de trabajo, ya que la titularidad no la otorga la JLCADF sino los trabajadores con su voto, la autoridad sólo legitima la decisión cuando emite el laudo en función de los resultados, con absoluta transparencia y con la participación de todas las partes involucradas.

- 647.** De ninguna manera se puede considerar que haya habido alguna omisión por parte del Estado mexicano, de manera directa o por conducto de las autoridades involucradas, ya que su actuar en todo momento ha sido conforme a lo establecido en la legislación, y en este sentido, los principios contenidos en los Convenios núms. 87 y 98 de la OIT no han sido vulnerados, al contrario, el Gobierno ha emprendido acciones claras para fortalecer la libertad sindical, el derecho a la sindicación y a la negociación colectiva, prueba de ello es la aprobación de las reformas a la Ley Federal del Trabajo, publicadas en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de noviembre de 2012, para garantizar el cumplimiento de los mismos.

### C. Conclusiones del Comité

- 648.** *El Comité observa que en el presente caso el sindicato querellante (STRM): 1) alega despidos antisindicales tras la constitución de su sección 187 en la empresa Atento Servicios, S.A. de C.V. (seis afiliados en julio de 2009, otros seis en octubre de 2009 que menciona por su nombre y 50 afiliados no mencionados por su nombre que trabajaban en los centros de Pachuca y Toluca de la empresa); 2) cláusulas de seguridad sindical a favor del sindicato SPTCTRM que permite al empleador despedir trabajadores no afiliados al STRM; asimismo, el querellante alega la afiliación directa a este sindicato en el momento de la contratación; 3) diversas irregularidades (que el querellante detalla en su queja) por parte de la empresa y del sindicato SPTCTRM y de las autoridades en el procedimiento de recuento de votos solicitado por el STRM en dos oportunidades (diciembre de 2009 y tras una decisión de la autoridad judicial competente (en el marco de un recurso de amparo) favorable a un nuevo recuento a petición del STRM, recuento que se produjo finalmente en noviembre de 2011); según el querellante las irregularidades mencionadas dieron como resultado que el STRM no ganase el recuento.*
- 649.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno negando la violación de los convenios de la OIT en materia de libertad sindical y según las cuales: 1) el STRM no proporciona los nombres de (todos) los trabajadores despedidos ni indica las supuestas causas injustificadas ni si ejercieron acciones legales judiciales o de otro tipo; 2) la sección 187 del STRM obtuvo su reconocimiento en los plazos legales; 3) el STRM no ha aportado evidencias en apoyo de su alegado de afiliación masiva y forzada al otro sindicato y en todo caso las cláusulas de exclusión (cláusula de seguridad sindical) fueron declaradas inconstitucionales por la Suprema Corte de Justicia en 2001 y el mismo criterio fue seguido en la última reforma de la Ley Federal del Trabajo de 30 de noviembre de 2012, que además incluye disposiciones de transparencia de los sindicatos; 4) en ambos recuentos el resultado de la votación de los trabajadores constatado por la*

autoridad (el segundo de ellos tras haber anulado la autoridad el primero a petición del sindicato querellante) fue adverso para el STRM; 5) la legislación establece sanciones para los casos de violación de los derechos individuales o colectivos de los trabajadores y recursos para hacerlas efectivas. El Gobierno declara que la queja es subjetiva y carece de elementos probatorios y el recuento de noviembre de 2011 se hizo de conformidad con la legislación. De manera general el Comité observa que los alegatos y la respuesta del Gobierno son divergentes en numerosos puntos.

- 650.** *El Comité desea señalar en primer lugar la dificultad de examinar la presente queja en parte por implicar, según el sindicato querellante, cláusulas de seguridad sindical en beneficio de otro sindicato, por la falta de informaciones del STRM sobre eventuales recursos de afiliados despedidos (el sindicato querellante reconoce además que en ciertos períodos hubo reestructuraciones con despidos) o perjudicados y en parte por ciertos elementos de información que suscitan interrogantes. En primer lugar, el resultado de los recuentos que si bien resultaron claramente favorables para el SPTCTRM dieron resultados sorprendentes en términos de cifras (según el Gobierno en el primer recuento 372 trabajadores votaron por el sindicato querellante — STRM — y 1 294 por el SPTCTRM y en el segundo, de un total de 579 trabajadores sólo 47 votaron al STRM). En segundo lugar el hecho de que la autoridad (Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal) al ordenar repetir el recuento por segunda vez señaló en su decisión que del padrón de agremiados del SPTCTRM «se desprende que no tiene registrado en el mismo algún trabajador de la empresa». En tercer lugar, la constatación de que el sindicato querellante (STRM) no indica si recurrió o no ante las autoridades contra el último recuento (en el anterior recuento el STRM había obtenido de la autoridad que se repitiera el recuento). Por otra parte, el Comité señala que habiendo anulado la autoridad el primer recuento de votos de los trabajadores para la determinación del sindicato más representativo a efectos de la titularidad del contrato colectivo, el Comité sólo examinará las cuestiones relativas al recuento de noviembre de 2011 y a los despidos que el sindicato querellante considera antisindicales.*
- 651.** *En estas condiciones, el Comité subraya la importancia de que los trabajadores y los empleadores puedan constituir y afiliarse a las organizaciones de su elección y elegir libremente a sus representantes a los efectos de la negociación colectiva. El Comité observa en este caso aspectos que suscitan su preocupación sobre el proceso de recuento (violencia y confrontación, presencia de la policía, problemas serios en la determinación de los votantes y sospecha que no votaron muchos trabajadores que querían debido entre otras cosas al poco tiempo existente desde la convocatoria, etc.). Al tiempo que el Comité subraya que el espacio adecuado para la verificación de hechos y alegadas irregularidades en un proceso de recuento de votos para la titularidad de la negociación colectiva entre trabajadores o afiliados de organizaciones rivales (las versiones del sindicato y del Gobierno son, como ha señalado ya, divergentes en el presente caso) corresponde prioritariamente a las instancias de recursos nacionales el examen de las mismas, el Comité subraya la importancia que presta a que se realice un nuevo recuento, las autoridades den todas las garantías para evitar las irregularidades alegadas, garantizando la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad. El Comité pide al sindicato querellante que comunique informaciones sobre todo recurso presentado por sus afiliados por despidos o prácticas antisindicales y sus resultados y contra el último recuento de votos (noviembre de 2011) que obtuvo de la autoridad a efectos de que se determinara el sindicato titular de la negociación colectiva.*
- 652.** *El Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre la afirmación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de que el padrón de afiliados del sindicato SPTCTRM no tiene registrado algún trabajador de la empresa.*

## Recomendaciones del Comité

653. *En virtud de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) *el Comité pide al sindicato querellante que comunique informaciones sobre todo recurso presentado por sus afiliados por despidos o prácticas antisindicales y sus resultados, y contra el segundo recuento de votos que obtuvo de la autoridad a efectos de que se determinara el sindicato titular de la negociación colectiva;*
- b) *el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre la afirmación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de que el padrón de agremiados del sindicato SPTCTRM no tiene registrado algún trabajador de la empresa, y*
- c) *el Comité subraya la importancia que presta a que si se realiza un nuevo recuento las autoridades den todas las garantías para evitar las irregularidades alegadas, garantizando la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad.*

CASO NÚM. 2920

INFORME DEFINITIVO

### **Queja contra el Gobierno de México presentada por**

- **el Sindicato de la Unión de Trabajadores del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal**
- **la Asociación Sindical de Trabajadores del Instituto de Vivienda del Distrito Federal**
- **la Unión Nacional de Trabajadores de Educación Media Superior y Organismos Públicos Descentralizados y**
- **el Sindicato del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal**

*Alegatos: emisión unilateral por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de «Criterios para el buen funcionamiento de las áreas colectivas» cuyo contenido, según los alegatos, viola la legislación, la Constitución Política y el Convenio núm. 87*

654. La queja figura en una comunicación conjunta de fecha 8 de diciembre de 2011 presentada por las siguientes organizaciones: el Sindicato de la Unión de Trabajadores del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal; la Asociación Sindical de Trabajadores del Instituto de Vivienda del Distrito Federal; la Unión Nacional de Trabajadores de Educación Media Superior y Organismos Públicos Descentralizados, y el Sindicato del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal.

655. El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013.
656. México ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), pero no ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Alegatos de los querellantes**

657. En su comunicación de fecha 8 de diciembre de 2011, el Sindicato de la Unión de Trabajadores del Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal, la Asociación Sindical de Trabajadores del Instituto de Vivienda del Distrito Federal, la Unión Nacional de Trabajadores de Educación Media Superior y Organismos Públicos Descentralizados y el Sindicato del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal alegan que con fecha 25 de octubre de 2011 el Pleno de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal aprobó los criterios para el buen funcionamiento de las áreas colectivas y fueron publicados el 27 de octubre de 2011 en el Boletín Laboral de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal.
658. Según los alegatos esos criterios para el buen funcionamiento de las áreas colectivas no se encuentran contenidos en la Ley Federal del Trabajo vigente y lesionan los derechos de libre asociación sindical en detrimento de los trabajadores del Distrito Federal, criterios que fueron impuestos unilateralmente y publicados en el Boletín Laboral de fecha 27 de octubre de 2011. Además, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, siendo un organismo de carácter local, carece de facultades para modificar, ampliar o calificar requisitos establecidos por una ley federal y aplicar, por tanto, apreciaciones subjetivas que carecen de sustento legal que lesionan e imposibilitan el libre ejercicio de la libertad sindical y de la negociación colectiva para conseguir el equilibrio entre los factores de la producción. Las organizaciones querellantes reproducen en su queja los criterios emitidos por la Junta Local.
659. Las organizaciones querellantes señalan que dichos criterios reclamados fueron emitidos por el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal excediendo sus facultades reglamentarias, mismas que le son conferidas por la Ley Federal del Trabajo exclusivamente para efecto de organizarse internamente sin que ello la faculte a imponer requisitos o nuevas obligaciones extralegales. Tales criterios violan el Convenio núm. 87 e invaden facultades que constitucional y legalmente le fueron concedidas exclusivamente al Congreso de la Unión por el propio constituyente en la fracción X del artículo 73 de la ley fundamental. La organización querellante precisa que tales criterios imponen requisitos extralegales para los diversos trámites y procedimientos de carácter colectivo, tales como el registro sindical, la toma de nota de cambios de directiva o estatuto sindical, el depósito y revisión de contratos colectivos, los emplazamientos a la huelga y las titularidades de contratos colectivos de trabajo. Con los mencionados criterios resultan violados los principios de supremacía constitucional y de orden jerárquico normativo establecidos en los artículos 1 y 133 de la Constitución Política.

#### **B. Respuesta del Gobierno**

660. En su comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013, el Gobierno declara que de ninguna manera puede considerarse que el Estado mexicano, por conducto de las autoridades específicamente citadas por los quejosos, haya violado las disposiciones contenidas en el Convenio núm. 87 de la OIT, pues no acreditan que éste hubiera intervenido para impedir la constitución de las organizaciones sindicales quejosas. Asimismo, no acreditan que las autoridades mexicanas hayan impedido a los trabajadores formar coaliciones o afiliarse libremente a las organizaciones sindicales quejosas; redactar sus estatutos y reglamentos

administrativos; elegir libremente a sus representantes; organizar su administración interna y actividades o formular su programa de acción.

**661.** En cuanto a los alegatos de que los *criterios* vulneran los derechos colectivos de asociación sindical en detrimento de los trabajadores del Distrito Federal y establecen mayores requisitos que los previstos en la Ley Federal del Trabajo, el Gobierno indica que las quejas argumentan tales violaciones, pero no precisan cuáles son los derechos colectivos que resultan violados por la aplicación de los *criterios*; tampoco precisan cuáles son los requisitos «extralegales» que establecen los mismos. Simplemente, ataca su emisión y el que no hayan sido cancelados, sin especificar los perjuicios que supuestamente les causan. Al respecto, debe mencionarse que el documento denominado «Criterios» fue emitido solamente para detallar las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en relación a las facultades y atribuciones que este ordenamiento contempla para las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje, de donde se desprende que no puede ser considerado como un documento que exceda la ley citada, pues su función es detallar las referidas atribuciones.

**662.** El marco de actuación de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje en cada entidad federativa, se encuentra previsto en los artículos 621 a 624 de la Ley Federal del Trabajo, donde únicamente se contempla su creación, integración y funcionamiento general. Por lo demás, el artículo 621 de la misma ley establece que «Las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje funcionarán en cada una de las Entidades Federativas. Les corresponde el conocimiento y resolución de los conflictos de trabajo que no sean de la competencia de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje».

**663.** En este contexto, resulta aplicable al Pleno de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje lo previsto en el artículo 614, fracción IV, de la ley citada; el cual señala lo siguiente:

**Artículo 614.-** El Pleno de la Junta de Conciliación y Arbitraje tiene las facultades y obligaciones siguientes:

I. a III. ...

IV. Uniformar los criterios de resolución de la Junta, cuando las Juntas Especiales sustenten tesis contradictorias;

V. a VII. ...

**664.** Conforme a lo anterior, corresponde al Pleno de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje uniformar los criterios de resolución. En este sentido, la emisión de los *criterios* por parte del Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCADF) no transgrede la Constitución ni la Ley Federal del Trabajo, pues incluso el artículo antes transcrito le permite uniformar sus criterios de resolución y, por ende, su actuación.

**665.** También debe tomarse en cuenta que los *criterios* son de aplicación interna para la JLCADF, cuya finalidad, como su propio nombre lo indica, es la de buscar el buen funcionamiento de las áreas colectivas de la propia Junta. En este sentido, no puede considerarse que dicho documento pudiera causarle perjuicio a las organizaciones sindicales quejas o a otras distintas.

**666.** No obstante lo anterior, prosigue el Gobierno, a efecto de dar debida observancia, actualización y congruencia a las actividades que le son encomendadas a la JLCADF por el artículo 123, apartado A, párrafo segundo, fracciones XVI, XVII, XVIII, XIX, XX y XXI de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 1, 2, 5, 6, 18, 685, 686 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Trabajo, el Pleno de la JLCADF, en su sesión de 5 de octubre pasado, acordó lo siguiente:

... UNICO.- Dejar sin efectos los CRITERIOS INTERNOS QUE SE REFIEREN AL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS COLECTIVAS DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL publicados en el Boletín Laboral el 27 de octubre de 2011... (Sic) (Anexo).

667. El Gobierno concluye señalando que del citado Aviso se desprende que el motivo que da origen a la queja ya no existe, y que cualquier señalamiento o acción resultarán innecesarios.

### C. Conclusiones del Comité

668. *El Comité observa que en el presente caso las organizaciones querellantes alegan que los «Criterios para el buen funcionamiento de las áreas colectivas» de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal aprobados por el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, publicados el 27 de octubre de 2011, vulneran el Convenio núm. 87, la Ley Federal del Trabajo y la Constitución de la República (principios de supremacía constitucional y de orden jerárquico). Según las organizaciones querellantes, esos criterios que vulneran los derechos sindicales, arrogándose la Junta Local facultades que modifican requisitos establecidos en la Ley Federal del Trabajo y estableciendo nuevas obligaciones extralegales, excediéndose de la mera facultad reglamentaria de la Junta Local prevista en la legislación que tiene por principal objeto tomar las medidas administrativas y orgánicas necesarias para su mejor funcionamiento sin abordar novedosamente materias reservadas a la ley. El Comité observa que los mencionados criterios restringen, según los querellantes, la libertad sindical, el derecho de sindicación y de huelga, el derecho de contratación colectiva y la autonomía sindical, imponiendo trámites y procedimientos en lo que respecta al registro sindical, la toma de nota (reconocimiento) de cambio de directiva o estatuto sindical, el depósito y revisión de contratos colectivos, los emplazamientos a la huelga y las titularidades de contratos colectivos.*
669. *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno, según las cuales: 1) los querellantes no precisan los requisitos supuestamente «extralegales» que establecen los mencionados criterios; 2) esos criterios fueron emitidos para detallar las facultades y atribuciones que la Ley Federal del Trabajo contempla para las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje y no pueden ser considerados como un documento que exceda dicha ley ni tampoco que transgreda la Constitución; de hecho la ley permite a las Juntas Locales uniformar los criterios de resolución y, por ende, su actuación; 3) los criterios son de aplicación interna para la Junta y su finalidad es el buen funcionamiento de las áreas colectivas de ésta.*
670. *Por último, el Comité toma nota de manera muy particular de la declaración del Gobierno, según la cual, a efectos de dar la debida observancia y actualización a las actividades encomendadas a las Juntas Locales por la Constitución Política y las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo, el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, en su sesión de 5 de octubre de 2012, acordó «dejar sin efecto los criterios internos que se refieren al buen funcionamiento de las áreas colectivas de la Junta». Teniendo en cuenta esta información, el Comité estima que este caso no requiere un examen más detallado.*

### Recomendación del Comité

671. *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité recomienda al Consejo de Administración que decida que este caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2981

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de México  
presentada por  
la Federación Sindical Mundial (FSM)**

***Alegatos: detención de un representante de la organización querellante durante siete horas y media y posterior procesamiento penal; deducciones salariales a maestros tras la participación en actividades sindicales en el estado de Zacatecas***

- 672.** La queja figura en una comunicación de la Federación Sindical Mundial (FSM) de fecha 23 de agosto de 2012. Esta organización presentó informaciones complementarias por comunicación de fecha 8 de octubre de 2012.
- 673.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013.
- 674.** México ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) pero no ha ratificado el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos del querellante**

- 675.** En su comunicación de 23 de agosto de 2012, la Federación Sindical Mundial (FSM) alega arbitrarias acciones antisindicales, así como la detención injusta e ilegal contra el Sr. Efraín Arteaga Domínguez (secretario general de Ex Braceros en Lucha, A.C. organización afiliada a la Federación Sindical Mundial; miembro de la coordinación ejecutiva del Frente Social por la Soberanía Popular (FSSP) de Zacatecas y coordinador en el estado de Zacatecas de la Federación Sindical Mundial) el 26 de julio de 2012 por agentes de la policía del estado de Zacatecas, acusado por el Procurador de Justicia de haber cometido el supuesto delito de «ataque a las vías de comunicación» por su participación en el bloqueo del boulevard Adolfo López Mateos realizado por el Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) el 29 de junio de 2012; tras haber permanecido alrededor de siete horas en una celda, fue puesto en libertad provisional, a espera de la sentencia de un proceso penal. Según la FSM en la segunda audiencia del proceso penal la jueza, actuando por consigna del Ejecutivo, desestimó en bloque los argumentos, pruebas y testimonios de la defensa, y dio por buenos los supuestos argumentos del ministerio público de una manera descarada. El delito del que se le acusa tiene una pena de entre tres meses a cuatro años de prisión.
- 676.** La FSM efectúa el siguiente resumen:
- Entre el 21 de junio y el 2 de julio de 2012, el Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) desplegó una campaña de movilización, en exigencia de solución a sus principales demandas:  
a) incremento gradual a sus salarios, jornada laboral de 30 a 35 horas semanales;  
b) implementación de un programa de vivienda para los trabajadores sindicalizados, y  
c) expedición de una normatividad que garantice estabilidad en el empleo en sus

centros de trabajo, etc. El 29 de junio de 2012 los trabajadores llevaron a cabo el bloqueo del boulevard Adolfo López Mateos, arteria principalísima de la ciudad de Zacatecas, desde las 12 horas del mediodía, a las 17.30 horas aproximadamente.

- A raíz de este bloqueo, el Gobierno del estado procedió a: i) la retención ilegal de los salarios de centenares de trabajadores docentes; ii) el inicio de procedimientos de despido a todos ellos, y iii) amenazas públicas de ejercer acción penal y encarcelar a los líderes de aquella jornada de movilización. Finalmente, el Gobierno del estado, accedió a canjear los despidos por descuentos en los salarios de los maestros, advertidos de que, a la menor señal de protesta, o de denuncia pública, dejaría de lado los descuentos de salario, y reanudaría los procedimientos de despido.
- Ante lo anterior, el Frente Social por la Soberanía Popular (FSSP) y la FSM hicieron un pronunciamiento el 17 de julio de 2012, denunciando públicamente los hechos, y manifestando su solidaridad con los trabajadores del SITTEZ.
- El Gobierno del estado, a través de su procuraduría general de justicia, incriminó al Sr. Efraín Arteaga Domínguez por el supuesto delito de «ataque a las vías de comunicación» por el bloqueo del 29 de junio de 2012, valiéndose del supuesto y falaz testimonio de un licenciado en derecho, empleado jurídico de la Secretaría de Educación y Cultura del Gobierno del estado. El 26 de julio de 2012 fue detenido.
- Los hechos alegados constituyen, según la FSM, una violación del Convenio núm. 87 y envían un mensaje de criminalización de la lucha social.

**677.** En su comunicación de 8 de octubre de 2012, la organización querellante envía como complemento de información una serie de documentos en relación con las reivindicaciones del SITTEZ, incluido el pliego petitorio 2012 del sindicato, las convocatorias emitidas por el sindicato, de fechas 20, 21 y 27 de junio de 2012, con las cuales se prueba que los maestros tuvieron algunas inasistencias a sus centros de trabajo, a raíz de convocatorias de su organización sindical, y las minutas de 6 y 11 de julio de 2012 que, a juicio de la FSM reflejan la postura represiva de las autoridades de la Secretaría de Educación y Cultura, al obligarse a los sindicalistas a dirigir una carta al gobernador, admitiendo implícitamente que transgredieron la ley, y prometiendo no volver a hacerlo; si no la hacían, o la Secretaría de Educación y Cultura (SEC) daría paso a la rescisión de centenares de maestros. Según la FSM, la minuta del 11 de julio de 2012 trata del acuerdo entre el jurídico de la Secretaría de Educación y Cultura estatal y tres de los representantes sindicales, a través de la cual «acuerdan» la realización de los descuentos a 842 maestros, un total de 2 192 días de salario. Los representantes sindicales dicen que no tuvieron opción; que si no firmaban, en vez de descuentos serían despidos.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**678.** En su comunicación de fecha 1.º de marzo de 2013, el Gobierno indica que con fecha 4 de septiembre de 2012, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) transmitió al Gobierno de México una queja presentada en su contra por la FSM, en la cual se alega la violación de los derechos sindicales en México. Añade que en su queja (de 23 de agosto de 2012), la FSM alega supuestas acciones antisindicales en contra del Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) y la detención del Sr. Efraín Arteaga Domínguez, secretario general de la asociación civil Ex Braceros en Lucha, por el delito de «ataque a las vías de comunicación» por su participación solidaria en el bloqueo realizado por el SITTEZ; asimismo, el 12 de octubre de 2012, la FSM presentó una serie de documentos para respaldar la queja interpuesta ante la OIT el 23 de agosto de 2012, consistentes en pliegos de peticiones del sindicato, minutas

relativas a acuerdos entre el sindicato y las autoridades, así como convocatorias emitidas por la organización sindical.

**679.** El Gobierno precisa que como acciones antisindicales en contra del SITTEZ, la FSM alega la retención ilegal de los salarios a centenares de trabajadores docentes, inicio de procedimientos de rescisión a todos ellos, amenazas de ejercer acción penal y encarcelar a los líderes que participaron en el bloqueo del boulevard Adolfo López Mateos en la ciudad de Zacatecas. Al respecto el Gobierno considera que la queja presentada por la FSM a la OIT no debe ser admitida para examen del Comité de Libertad Sindical, en virtud de los siguiente:

- De conformidad con el *Procedimiento para el examen de quejas por violaciones al ejercicio de la libertad sindical* (Procedimiento), las quejas deben presentarse por escrito, firmadas y respaldadas con pruebas de los alegatos relativos a infracciones concretas en materia de libertad sindical; este requisito no se cumple, ya que en su comunicación la FSM expresa una serie de argumentaciones de tipo genérico, subjetivo e inespecífico, omitiendo señalar las infracciones concretas que supuestamente se cometieron en materia de libertad sindical en contra de los miembros del SITTEZ. Asimismo, la FSM no demuestra con pruebas que los hechos narrados sean ciertos y tampoco se desprende que el SITTEZ haya acudido ante la autoridad administrativa o jurisdiccional competente para ejercitar en forma individual o colectiva la defensa de sus derechos supuestamente violados. En este sentido, la queja presentada por la FSM no cumple con el requisito de forma exigido por el Comité de Libertad Sindical en el Procedimiento citado.
- Por lo que se refiere a la detención del Sr. Efraín Arteaga Domínguez, secretario general de la asociación civil Ex Braceros en Lucha, A.C., organización afiliada a esta federación, por haber cometido el delito de «ataque a las vías de comunicación» con su participación solidaria al bloqueo realizado por el SITTEZ, el Gobierno considera que de conformidad con el procedimiento, la FSM puede presentar una queja porque cuenta con estatuto consultivo ante la OIT. No obstante, la detención del Sr. Efraín Arteaga Domínguez no es materia que debe ser analizada por el Comité de Libertad Sindical, ya que, si bien la organización Ex Braceros en Lucha, A.C. está afiliada a la FSM, su naturaleza jurídica no corresponde a la de una organización de trabajadores sino a una asociación civil, regulada en México por el Código Civil Federal. En consecuencia, la detención del Sr. Efraín Arteaga Domínguez como representante de la misma no debe ser objeto de examen del Comité, ya que no es un dirigente sindical.
- En relación con los documentos presentados por la FSM el 12 de octubre de 2012 para respaldar su queja, el procedimiento del Comité estipula que en cuanto el Director General recibe una queja relativa a hechos precisos que comportan violaciones de los derechos sindicales, hace saber al querellante que toda información complementaria que desee presentar en apoyo de su queja deberá serle comunicada en el término de un mes, plazo que fue precisado por la OIT en su comunicado de 4 de septiembre de 2012. Al respecto, el Gobierno observa que este requisito no fue cumplido por la FSM, ya que la información de mérito fue presentada fuera del plazo establecido; es decir, 51 días después de que dicha organización sindical exhibió su queja ante la OIT el 23 de agosto de 2012.

**680.** Por otra parte, si bien el Procedimiento establece que «En caso de que se envíen informaciones complementarias a la OIT después del plazo previsto en el Procedimiento, corresponde al Comité determinar si dichas informaciones constituyen elementos de información nuevos, que el querellante no hubiera podido procurarse dentro del plazo impartido». Al respecto, el Gobierno señala que la información presentada por la FSM no

aporta elementos nuevos ni relacionados con los alegatos relativos a las supuestas acciones antisindicales en contra del SITTEZ.

- 681.** En conclusión, el Gobierno indica que del análisis de la queja, se desprende que ésta resulta inadmisibles tanto de forma como de fondo para ser analizada por el Comité de Libertad Sindical, al no cumplir con los requisitos establecidos por ese mismo órgano. Por lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el Procedimiento citado, solicita al Comité desechar la queja planteada por la FSM.

### C. Conclusiones del Comité

- 682.** *El Comité observa que en la presente queja la Federación Sindical Mundial (FSM) alega: 1) la detención arbitraria e injusta durante siete horas y media de su coordinador en el estado de Zacatecas (Sr. Efraín Arteaga Domínguez) acusado de haber cometido el delito de ataque a las vías de comunicación por su participación en el bloqueo pacífico de un boulevard que había sido realizado por el Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) el 29 de junio de 2012 reclamando la solución de sus principales demandas laborales; la FSM señala que tras su detención su coordinador fue puesto en libertad, encontrándose actualmente procesado y en situación de libertad condicional, y 2 ) la retención de salarios de 842 trabajadores docentes (en un principio, según la FSM, se amenazó con encarcelar e inculpar penalmente a los líderes de la movilización y se iniciaron procedimientos de despido, si bien luego se abandonaron).*
- 683.** *El Comité observa que el Gobierno objeta la admisibilidad de los anexos enviados por la organización querellante el 8 de octubre de 2012 como informaciones complementarias y a que la queja tiene fecha de 23 de agosto de 2012, señalando que las reglas de procedimiento del Comité establecen el plazo de un mes para la presentación de informaciones complementarias. A este respecto, el Comité observa que tras recibir la queja, la Oficina invitó a la FSM a que presentara informaciones complementarias el 4 de septiembre de 2012, por lo que concluye que las informaciones complementarias y anexos de la FSM de fecha 8 de octubre de 2012 (recibidos en la Oficina el 12 de octubre de 2012) respetaron el plazo de un mes previsto en el procedimiento, si se tienen en cuenta los plazos de transporte postal.*
- 684.** *En lo que respecta a la alegada detención durante siete horas y media y el posterior procesamiento penal del coordinador de la FSM (Sr. Efraín Arteaga Domínguez) por supuesto delito de ataque a las vías de comunicación a raíz de su participación en un bloqueo pacífico de un boulevard convocado por el Sindicato Independiente de Trabajadores de Telesecundaria en el Estado de Zacatecas (SITTEZ) el 29 de junio de 2012 reclamando la solución de sus principales demandas laborales, el Comité toma nota de que el Gobierno estima que este alegato no debe ser examinado porque, si bien la organización Ex Braceros en Lucha, A.C. (de la que el Sr. Efraín Arteaga Domínguez es secretario general según la FSM) está afiliada a la FSM, su naturaleza jurídica no corresponde a la de una organización de trabajadores (en el sentido del Convenio núm. 87) sino a una asociación civil regulada en México por el Código Civil Federal y porque no se trata de un dirigente sindical. El Comité observa que la FSM no atribuye al Sr. Efraín Arteaga Domínguez la condición de miembro del SITTEZ ni la de trabajador docente ni ha enviado copia de la demanda penal presentada contra él; no obstante, el Comité observa que la FSM atribuye al Sr. Efraín Arteaga Domínguez el cargo de coordinador de la FSM en el estado de Zacatecas. A este respecto, el Comité señala que la participación de representantes de organizaciones sindicales internacionales en actividades de protesta de carácter sindical es una actividad común de estas organizaciones. El Comité estima que a efectos de determinar si dicho coordinador se ha extralimitado o no en sus actividades incurriendo, como sostiene la demanda penal, en*

*actividades delictivas sería útil disponer de la sentencia que se dicte. En consecuencia, al tiempo que toma nota de que el Sr. Efraín Arteaga Domínguez se encuentra en libertad condicional, según indica la FSM, el Comité pide al Gobierno que le comunique la sentencia penal que se dicte sobre el delito de que se le acusa (ataque a las vías de comunicación).*

- 685.** *En cuanto al alegato relativo a las deducciones salariales de centenares de trabajadores docentes, el Comité toma nota de que la FSM informa de un acuerdo entre la Secretaría de Educación y Cultura y tres dirigentes del SITTEZ para el descuento de salarios (la FSM señala que esos dirigentes lo firmaron para evitar despidos). El Comité toma nota de que el Gobierno invoca la inadmisibilidad de este alegato por considerar que la queja realiza argumentaciones de tipo genérico, subjetivo e inespecífico omitiendo señalar infracciones concretas en materia de libertad sindical, no demuestra con pruebas que los hechos narrados (retención ilegal de salarios por el bloqueo de un boulevard, inicio de procedimientos de despido, amenazas de acciones judiciales penales) sean ciertos o que haya acudido a la autoridad administrativa o judicial para la defensa de sus derechos supuestamente violados. El Comité observa que en su queja la FSM se refiere a una campaña de movilización entre el 21 de junio y el 2 de julio de 2012 (incluido el bloqueo durante cinco horas y media el 29 de junio de 2012, de un boulevard importante). El Comité observa sin embargo que los descuentos fueron objeto de un acuerdo firmado por las autoridades y representantes del sindicato que, según surge de las informaciones presentadas, parecen estar vinculados a las horas no trabajadas como consecuencia de movilizaciones, y por ello no proseguirá con el examen de los alegatos, sobre todo dado que la FSM no se ha referido a la presentación de recursos administrativos o judiciales por parte del SITTEZ.*

## **Recomendación del Comité**

- 686.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité pide al Gobierno que le comunique la sentencia penal que se dicte en relación con el coordinador de la FSM, Sr. Efraín Arteaga Domínguez, acusado del delito de ataque a las vías de comunicación.*

CASO NÚM. 2916

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

### **Queja contra el Gobierno de Nicaragua presentada por el Sindicato de Trabajadores Administrativos y Docentes del Ministerio de Educación (SINTRADOC)**

***Alegatos: traslado y posterior despido de tres  
dirigentes sindicales por parte del Ministerio de  
Educación so pretexto de una reestructuración***

- 687.** La queja figura en una comunicación del Sindicato de Trabajadores Administrativos y Docentes del Ministerio de Educación (SINTRADOC) de fecha 5 de diciembre de 2011.

688. El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 13 de abril y 21 de junio de 2012.
689. Nicaragua ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### **A. Alegatos del querellante**

690. En su comunicación de fecha 5 de diciembre de 2011, el Sindicato de Trabajadores Administrativos y Docentes del Ministerio de Educación (SINTRADOC) alega el traslado y posterior despido del Sr. Orlando José Jiménez Hernández, secretario general, el Sr. Randy Arturo Hernández López, secretario de organización y propaganda, y el Sr. William José Morales Peralta, secretario de asuntos laborales y conflictos, que atribuyen a una represalia por su labor sindical de defensa de los derechos de los trabajadores (el querellante envía pruebas de sus actividades sindicales y reivindicaciones).
691. El SINTRADOC alega que en agosto de 2010 las autoridades del Ministerio de Educación comunicaron de manera arbitraria y unilateral a siete trabajadores y a los tres dirigentes sindicales mencionados, que laboraban en la Dirección General de Educación, que debido a un proceso de reorganización serían trasladados, dejando el cargo de supervisores nacionales de educación de la sede central del Ministerio para ocupar cargos de maestros de aulas, es decir, alterando las condiciones generales de empleo, lo que a juicio del SINTRADOC viola el fuero sindical establecido en la legislación y en el convenio colectivo.
692. Tras la presentación de quejas, presentadas en agosto de 2010, contra el traslado por los tres dirigentes sindicales, la Inspección de Trabajo emitió resoluciones favorables a los mismos. Previamente los tres dirigentes sindicales habían presentado una demanda judicial ante el Tribunal de Apelaciones que suspendió provisionalmente la decisión del traslado y resolvió que el asunto se tramitase en la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. La organización querellante indica que el 13 de abril de 2011 dicha Sala resolvió contra la pretensión de los dirigentes sindicales por lo que estos últimos presentaron una demanda de nulidad de dicha sentencia por carecer de sustento legal. En el mes de septiembre de 2011 el Ministerio sometió a la autoridad administrativa del Ministerio de Trabajo, a través de un procedimiento administrativo oral, la cancelación del contrato de trabajo de los tres dirigentes invocando abandono de cargo; finalmente fue autorizada en dicho procedimiento la cancelación del contrato de trabajo.
693. El SINTRADOC añade que en esta situación y tras el resultado adverso del recurso de amparo por violación de derechos constitucionales, los tres dirigentes sindicales decidieron interponer recursos judiciales por despido ilegal ante la vía judicial laboral ordinaria demandando el reintegro y el pago de los salarios no pagados hasta la fecha.

#### **B. Respuesta del Gobierno**

694. En sus comunicaciones de fechas 13 de abril y 21 de junio de 2012, el Gobierno niega categóricamente que haya habido motivación antisindical en la decisión del traslado de los tres dirigentes del sindicato querellante y señala por el contrario que mantiene una relación armoniosa y respetuosa con la gran cantidad de organizaciones sindicales del sector docente, como prueba el hecho de que el convenio colectivo vigente, que se renueva cada dos años, ha sido suscrito por 11 organizaciones sindicales. El Gobierno añade que la decisión del traslado de estos tres dirigentes sindicales se produjo en el marco de una reestructuración del sistema de educación pública en la que dejaba de existir la unidad en

la que ellos y otros trabajadores laboraban. El Gobierno destaca que dado que las plazas que ocupaban los tres dirigentes iban a desaparecer el Ministerio de Educación habría podido despedirlos directamente en aplicación de la legislación vigente pero optó por preservar su empleo manteniendo su salario, teniendo en cuenta razones de servicio como era la necesidad urgente de cubrir plazas docentes de centros educativos de la ciudad de Managua. El Gobierno confirma que habiéndose negado los tres dirigentes al traslado decidido en agosto de 2010, y habiendo declarado el 13 de abril de 2011 la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia que no había habido violación de derechos constitucionales puesto que los traslados fueron efectuados en el marco de la ley, siendo obligación de los interesados cumplir con el traslado en atención a las necesidades del sistema de educación, la Inspectoría de Trabajo a solicitud del Ministerio de Educación, en agosto de 2011, autorizó la cancelación de los contratos de los tres dirigentes por incumplimiento muy grave de sus obligaciones (no realización de su trabajo) y habida cuenta de que la Ley de Carrera Docente autoriza el traslado por disposición del Ministerio de Educación. El Gobierno confirma que los dirigentes Sres. William José Morales Peralta y Randy Arturo Hernández López han presentado una demanda laboral de reintegro ante la autoridad judicial laboral ordinaria. El Gobierno añade que la Comisión de Apelación del Servicio Civil declaró sin lugar el recurso de apelación presentado contra su despido por el dirigente Sr. Orlando José Jiménez Hernández. El Gobierno indica que se encuentra en instancia un recurso judicial de amparo presentado por los Sres. Orlando José Jiménez Hernández y Randy Arturo Hernández López contra la decisión de despido pronunciada por la autoridad administrativa tras la sentencia (adversa a los tres dirigentes) de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. Por último el Gobierno destaca que en el presente caso los interesados han hecho uso de numerosos recursos administrativos y judiciales previstos en la legislación para poder defender sus derechos.

### C. Conclusiones del Comité

- 695.** *El Comité observa que en el presente caso el sindicato querellante alega el traslado ilegal de tres dirigentes sindicales por decisión del Ministerio de Educación (traslado no aceptado por esos dirigentes) en agosto de 2010 y su posterior despido en septiembre de 2011 por abandono de cargo, tras una sentencia adversa de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia que ha sido recurrida. El sindicato querellante destaca que en un primer momento la inspección de trabajo emitió resoluciones que les eran favorables y atribuye su traslado y despido — que considera contrarios a la legislación y al contrato colectivo — a motivaciones antisindicales relacionadas con su labor de defensa de los derechos de los trabajadores y estima que la legislación no ha sido respetada.*
- 696.** *El Comité toma nota de que el Gobierno rechaza categóricamente cualquier motivación antisindical de los traslados y señala que se produjeron en el marco de una reestructuración del Ministerio de Educación que dio lugar a la desaparición de la unidad donde trabajaban los tres dirigentes sindicales junto con otros trabajadores. El Gobierno añade que en el contexto descrito la legislación autorizaba a despedir a los tres dirigentes pero que optó por preservar — con el traslado — su empleo conservándoles su salario, habida cuenta de necesidades urgentes de servicio de cubrir plazas docentes de centros educativos de la misma localidad. El Gobierno señala también que tiene relaciones armoniosas y respetuosas con la gran cantidad de organizaciones sindicales del sector docente y que el contrato colectivo (firmado por 11 organizaciones sindicales) se renueva cada dos años. Por último, el Gobierno declara que los interesados han podido ejercer y siguen ejerciendo acciones legales y judiciales en defensa de sus derechos.*
- 697.** *Teniendo en cuenta las explicaciones del Gobierno, el Comité estima que no dispone de elementos suficientes — al menos por ahora — para concluir que el traslado y posterior despido de estos tres dirigentes haya tenido finalidad antisindical. El Comité observa que*

*los interesados han presentado — después de buen número de recursos — una demanda judicial ante la autoridad judicial laboral que debe pronunciarse sobre su caso y probablemente, más allá de lo estrictamente sindical, si se ha infringido la legislación laboral con la decisión del Ministerio de Educación, según los alegatos, de trasladarles de un puesto de supervisor nacional en la sede del Ministerio a un puesto de maestro de aulas. Asimismo, el Comité observa que se encuentran pendientes: 1) según los alegatos, un recurso de nulidad presentado por los interesados contra la sentencia que les fue adversa, pronunciada por la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, y 2) según el Gobierno, un recurso de amparo contra la decisión de despido pronunciada por la autoridad administrativa tras dicha sentencia.*

**698.** *En estas condiciones, el Comité pide al Gobierno que le mantenga informado del resultado de las sentencias que se dicten sobre los hechos alegados.*

### **Recomendación del Comité**

**699.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de las sentencias que se dicten sobre el traslado y posterior despido de los dirigentes sindicales Sres. William José Morales Peralta, Randy Arturo Hernández López y Orlando José Jiménez Hernández.*

CASO NÚM. 2943

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno de Noruega**

**presentada por**

**la Confederación de Sindicatos de Profesionales (Unio)**

**con el apoyo de**

- **la Federación de Asociaciones de Profesionales de Noruega (Akademikerne)**
- **la Confederación de Sindicatos Profesionales (YS)**
- **la Policía de la Unión Nórdica (NPF) y**
- **la Confederación Europea de Policía (EuroCop)**

***Alegatos: la organización querellante alega la injerencia del Gobierno en la negociación colectiva***

**700.** La queja figura en una comunicación de la Confederación de Sindicatos de Profesionales (Unio) de fecha 20 de abril de 2012. La Policía de la Unión Nórdica (NPF), la Federación de Asociaciones de Profesionales de Noruega (Akademikerne), la Confederación de Sindicatos Profesionales (YS) y la Confederación Europea de Policía (EuroCop) respaldaron la queja en sus comunicaciones de 25 de abril y 3, 7 y 24 de mayo de 2012, respectivamente.

**701.** El Gobierno envió su respuesta a los alegatos en una comunicación de fecha 14 de noviembre de 2012.

**702.** Noruega ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), así como el Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151) y el Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154).

#### **A. Alegatos del querellante**

**703.** En su comunicación de fecha 20 de abril de 2012, la organización querellante Unio alega que el Gobierno violó los convenios ratificados de la OIT al intervenir de forma indebida en la negociación colectiva mediante la imposición de disposiciones en la Ley sobre el Entorno de Trabajo de Noruega con la intención de controlar las negociaciones en curso sobre las horas de trabajo del servicio de policía.

**704.** El querellante sostiene que, al amparo de la legislación noruega y dentro del marco estipulado por los convenios de la OIT, el cuerpo de policía noruego goza de plena libertad sindical, de los derechos de negociación colectiva y del derecho de huelga.

**705.** De acuerdo con la organización querellante, el 26 de junio de 2009, como parte de las renegociaciones en curso entre Unio y el Ministerio de Administraciones Públicas, Reforma y Asuntos Religiosos (FAD) para aprobar un convenio colectivo sobre un conjunto de disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía, el Gobierno aprobó el reglamento sobre las exenciones de los funcionarios de policía, etc., respecto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a las horas de trabajo (que entró en vigor el 1.º de julio de 2009). El reglamento establece disposiciones sobre los períodos de descanso diario para determinados grupos de empleados dentro del servicio de policía, incluido el personal civil. Anteriormente dichas disposiciones estaban sujetas a negociación colectiva y figuraban en el convenio colectivo titulado Disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía y del *lensmann* (convenio ATB).

**706.** Además, la organización querellante afirma que el reglamento aprobado por el Gobierno era de cumplimiento obligatorio, aunque podía modificarse mediante disposiciones en un convenio colectivo suscrito entre las confederaciones y el Gobierno. No obstante, las acciones del Gobierno afectaron las negociaciones en curso porque el reglamento en realidad representaba una condición en mayor o menor medida no negociable en tanto que las disposiciones del reglamento serían aplicables si las partes no pudieran alcanzar un acuerdo. Por consiguiente, las negociaciones en parte resultaron ilusorias pero también condujeron a las partes a alcanzar un resultado predeterminado que favorecía la posición del empleador. La oportunidad que tenían las organizaciones sindicales de proteger los intereses de sus miembros quedó por tanto considerablemente reducida, en buena medida porque las negociaciones se llevaron a cabo de conformidad con la obligación de mantener la paz laboral. Ante esta situación, los sindicatos no tenían otra alternativa que aceptar el contenido fundamental del reglamento, que se incorporó en un convenio nuevo y exhaustivo sobre las horas de trabajo concertado entre las confederaciones y el FAD (véanse las actas de 9 de julio de 2009).

**707.** Según el querellante, la decisión del Gobierno suponía una clara violación de los convenios de la OIT. Esto resulta evidente por el hecho de que el Gobierno hacía uso de su autoridad como legislador para intervenir indebidamente en las negociaciones en curso sobre las horas de trabajo del servicio de policía regulando las disposiciones relativas a los períodos de descanso, unas disposiciones que ya estaban definidas por el convenio colectivo vigente. Y, lo que es más grave, el Gobierno ejerció su autoridad a pesar de que era el empleador de la policía y, por tanto, parte en las negociaciones. Esta intervención tuvo lugar sin el apoyo del Parlamento y en ausencia de cualquier crisis en Noruega que

hubiera podido necesitar una acción gubernamental de esta índole. Al aprobar este reglamento, el Gobierno interfería en el derecho de los sindicatos a negociar libremente e incumplía su obligación de fomentar la libre negociación. A menos que el Gobierno se abstenga de realizar este tipo de intervenciones, las negociaciones futuras seguirán tomando el rumbo que dicte el Gobierno.

- 708.** El querellante señala que Unio se fundó en diciembre de 2001 como una confederación políticamente independiente y que es la segunda mayor confederación de sindicatos de Noruega. Sus miembros están altamente calificados, y entre ellos figuran maestros, enfermeros, investigadores, funcionarios de policía, clérigos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, consultores y diáconos.
- 709.** Además, la organización querellante enumera sus diez sindicatos afiliados, que suman un total de 300 000 miembros: el Sindicato de Maestros de Noruega (148 909 miembros, incluidos maestros/pedagogos que trabajan en guarderías, escuelas primarias, escuelas secundarias, universidades y colegios universitarios); la Organización de Enfermeros de Noruega (NNO) (89 992 miembros, incluidos enfermeros diplomados, comadronas, enfermeros especializados, enfermeros de salud pública y estudiantes de enfermería); la Asociación de Investigadores de Noruega (NAR) (17 430 miembros, incluidos empleados de instituciones académicas y personal en puestos administrativos y bibliotecas de universidades, colegios universitarios, centros de investigación, museos y administración pública); la Federación de Policías de Noruega (12 534 miembros, incluidos empleados del cuerpo de policía, cargos superiores de la policía y personal civil del servicio de policía); la Asociación de Fisioterapeutas de Noruega (NPA) (9 238 miembros); la Asociación de Terapeutas Ocupacionales de Noruega (NETF) (3 422 miembros); el Sindicato de Licenciados Universitarios y de Colegios Universitarios (2 937 miembros, incluido personal administrativo con un mínimo de tres años de estudios universitarios o de colegio universitario); la Asociación de Clérigos de Noruega (2 593 miembros, incluidos sacerdotes y teólogos); la Asociación Noruega de Auditores y Contables Fiscales (504 miembros), y la Asociación Noruega de Diáconos (485 miembros, incluidos diáconos empleados de forma permanente en la Iglesia de Noruega y diáconos empleados en el sistema de salud y la asistencia social por el Estado y la iglesia).

### ***El sistema de negociación noruego***

- 710.** El querellante declara que el ordenamiento jurídico noruego reconoce los principios de libertad sindical, los derechos de negociación colectiva y el derecho de huelga. Para los empleados del sector público esos principios quedan establecidos en una Ley general relativa a las Negociaciones del Sector Público, a saber, la Ley sobre los Conflictos en la Función Pública, de 18 de julio de 1958. En esa ley no se establecen diferencias entre los diferentes empleados del sector público. Por tanto, en Noruega los empleados del servicio de policía gozan de plena libertad sindical, derechos de negociación colectiva y derecho de huelga. La Ley de Policía anteriormente incluía una disposición por la que se prohibía la huelga, pero el real decreto núm. 8 de 3 de febrero de 1995 la revocó.
- 711.** De acuerdo con la organización querellante, los sindicatos del servicio de policía y sus miembros gozan pues de los mismos derechos que todos los demás funcionarios públicos. Hace más de 50 años que ejercen su libertad sindical y sus derechos de negociación colectiva, y desde 1995 gozan del derecho de huelga. Por tanto, los derechos de negociación colectiva de los empleados del servicio de policía, que son objeto de la presente queja, no se han visto limitados, y el derecho del Gobierno a restringir los derechos de negociación colectiva de la policía con arreglo al artículo 5 del Convenio núm. 98 no se ha ejercido jamás. Así pues, los convenios pertinentes de la OIT son de plena aplicación.

**712.** Asimismo, el querellante indica que, para los funcionarios públicos noruegos, el convenio colectivo general nacional establece disposiciones básicas sobre las condiciones salariales y laborales. Existe el derecho de huelga asociado a las negociaciones sobre los convenios colectivos nacionales. Sin embargo, la Ley sobre los Conflictos en la Función Pública permite celebrar convenios independientes en relación con las cuestiones no previstas por el convenio colectivo nacional. Como norma general, no existe derecho de huelga asociado a la negociación de esos convenios independientes. Desde por lo menos el decenio de 1970, las disposiciones relativas a las horas de trabajo de la policía han quedado plasmadas en convenios colectivos independientes para distintos grupos de funcionarios públicos. Si los convenios colectivos no regulan las horas de trabajo, se aplican las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo de Noruega.

### ***Información de carácter general sobre las negociaciones relativas a las horas de trabajo de la policía***

**713.** El querellante subraya que desde el decenio de 1990 se viene aplicando un convenio colectivo sobre las horas de trabajo, a saber, el antes mencionado convenio ATB, para todos los grupos de empleados pertenecientes al servicio de policía. El primer convenio ATB se alcanzó el 3 de septiembre de 1999 y entró en vigor el 1.º de noviembre del mismo año. Desde entonces, se ha renegociado con diversos intervalos. Las negociaciones han tenido lugar de conformidad con la obligación de mantener la paz laboral, lo que significa que las leyes y normas no permiten que se lleve a cabo una acción sindical en apoyo a las demandas de las partes en la negociación. El sistema de negociación y las negociaciones específicas han funcionado bien y han propiciado un margen de maniobra para elaborar disposiciones relativas a las horas de trabajo por medio de la libre negociación y con consideraciones equilibradas de los intereses de ambas partes.

**714.** Según la organización querellante, con el tiempo el convenio ATB ha establecido normas sobre los derechos profesionales de los empleados relativos a las horas de trabajo diarias y semanales, las vacaciones, el tiempo libre, los períodos de descanso, etc., así como normas sobre cómo deber organizarse el trabajo. Desde el día 1.º de junio de 2007, el convenio ATB incluye cambios importantes respecto de las disposiciones sobre los períodos de descanso establecidas por la Ley sobre el Entorno de Trabajo. Dicha ley establece que, como norma general, los empleados tienen derecho a 11 horas de descanso entre dos turnos básicos de trabajo; no obstante, por acuerdo con los representantes de los empleados en los lugares de trabajo que están sujetos a un convenio colectivo, el período de descanso puede reducirse a ocho horas. Estos derechos generales se han modificado en el convenio ATB, de modo que ahora se permite que los períodos de descanso sean inferiores a once y a ocho horas.

**715.** El querellante también señala que, en el sector público, solamente las confederaciones, y no los sindicatos, pueden aprobar cambios significativos de esta índole respecto de los derechos establecidos en el capítulo relativo a las horas de trabajo de la Ley sobre el Entorno de Trabajo (véanse la sección 10-12, párrafo 4 y la sección 25, núm. 2, de la Ley sobre los Conflictos en la Función Pública). Por tanto, el convenio ATB fue concertado por las confederaciones del sector público.

### ***Negociaciones sobre las horas de trabajo de la policía, 2008-2009***

**716.** El querellante insiste en que en 2007 se alcanzó un convenio independiente sobre las disposiciones relativas a las horas de trabajo de la policía. El convenio estuvo vigente entre el 1.º de junio de 2007 y el 31 de diciembre de 2007, cuando se decidió prorrogarlo automáticamente de año en año a menos que las partes lo rescindieran. La sección 5, párrafo 5), del convenio establece la norma fundamental de 11 horas de descanso entre dos

asignaciones de trabajo. Esa norma se corresponde con la norma fundamental de la Ley sobre el Entorno de Trabajo, que es idéntica a la norma fundamental establecida por la directiva sobre las horas de trabajo. Sin embargo, para reducir el período de descanso a menos de once y ocho horas, también se introdujeron normas sobre las exenciones de la norma fundamental. Como se mencionó anteriormente, esas exenciones representaron cambios significativos respecto de los derechos incluidos en la Ley sobre el Entorno de Trabajo, y subsiguientemente fueron aceptados por las confederaciones.

- 717.** La organización querellante también indica que, después de algunas negociaciones, el convenio se prorrogó varias veces. La primera prórroga abarcó el período entre el 1.º de enero de 2008 y el 30 de junio de 2008. No obstante, en la primavera de 2008 el convenio volvió a negociarse porque los sindicatos consideraban que las exenciones relativas a los períodos de descanso breves raramente se utilizarían. Durante las negociaciones, los sindicatos trataron en vano de alcanzar un acuerdo sobre el uso más razonable y apropiado de las exenciones. No obstante, las partes lograron ponerse de acuerdo en que se evaluaría y revisaría el convenio, con las exenciones. Así pues, antes del 1.º de enero de 2009 debía llevarse a cabo una evaluación de las exenciones. A continuación el convenio ATB se prorrogó para el período que va del 1.º de julio de 2008 al 31 de diciembre de 2009, pero de tal forma que las exenciones relativas a los períodos de descanso (o sea, la sección 5, párrafo 5), del convenio) seguirían en vigor hasta el 30 de junio de 2009 (medio año antes de que el convenio expirase).
- 718.** Según el querellante, la evaluación fue llevada a cabo por un grupo de expertos nombrado por las partes que pretendía obtener una mejor base para negociar las exenciones. La evaluación puso de manifiesto numerosos incumplimientos de la Ley sobre el Entorno de Trabajo y de las disposiciones del convenio ATB en el servicio de policía, particularmente violaciones de las normas sobre evaluación de riesgos, turnos de trabajo desproporcionadamente largos, falta de períodos de descanso compensatorio, en especial períodos de descanso breves entre dos turnos de trabajo, etc. La evaluación también reveló que durante la primera mitad de 2008 hubo cerca de 2 400 exenciones de la norma fundamental de 11 horas de descanso en un plazo de tiempo de 24 horas. Como muestra esa cifra, se hizo un gran uso de dichas exenciones, lo que implicó el deterioro de las condiciones de trabajo y el aumento de los riesgos sanitarios, ambientales y de seguridad para muchos empleados en el servicio.
- 719.** Además, la organización querellante afirma que el informe de 2008 titulado «La policía, hacia el año 2020» concluía que se necesitaba a dos funcionarios de policía por cada 1 000 ciudadanos, pero la cobertura policial en aquel momento era de sólo 1,8 agentes por 1 000 habitantes; que, por consiguiente, para cubrir estos puestos se necesitaba a un número considerable de funcionarios de policía adicionales, y que la cobertura policial se deterioraría más en el período 2012-2013.
- 720.** De acuerdo con el querellante, durante el otoño de 2008 y la primavera de 2009 en el servicio de policía se vivió una atmósfera generalizada de inquietud y frustración por la dotación insuficiente de personal y por las disposiciones relativas a las horas de trabajo, incluidos los períodos de descanso. Muchos agentes consideraban que esas disposiciones se aplicaban de modo irresponsable porque la dotación insuficiente de personal había dado lugar a la práctica extendida de las horas extraordinarias, los turnos prolongados y los períodos de descanso más cortos entre turnos. Resultó cada vez más evidente que entre los empleados no había ningún interés en continuar utilizando las exenciones respecto de la Ley sobre el Entorno de Trabajo a menos que dichas exenciones pudieran organizarse para proteger mejor la salud y el bienestar de los funcionarios de policía. Efectivamente, algunos de ellos rechazaron trabajar horas extraordinarias y pidieron que fueran eximidos de determinadas obligaciones. Durante la primavera de 2009, las confederaciones y los sindicatos se esforzaron por prevenir cualquier acción ilegal. La correspondencia no

muestra que tuviera lugar alguna acción de este tipo, ni que el Gobierno hubiera acusado a los empleados de la policía de haber participado en alguna acción ilegal.

- 721.** El querellante señala que, sobre esta base, el 26 de enero de 2009 el Gobierno manifestó su intención de aprobar un reglamento similar a las exenciones en vigor acordadas en el convenio ATB, a pesar de los problemas que dichas exenciones habían causado. El anuncio se hizo el mismo día que el Gobierno asignaba fondos suplementarios a nuevos puestos civiles en el servicio de policía, pero sin satisfacer las necesidades identificadas en el informe de 2008. Las confederaciones noruegas respondieron al unísono al anuncio esgrimiendo que se trataba de una intervención que representaba una ruptura de una larga tradición de negociación y una restricción real del derecho de negociar libremente las disposiciones sobre las horas de trabajo. Todas las partes negociadoras de los empleados consideraron esta medida como una maniobra por medio de la cual el Gobierno, haciendo uso de su autoridad, trataba de reglamentar la negociación tradicional de asuntos e influir en el proceso de negociación de dichos asuntos en detrimento de los sindicatos y de sus miembros. Con ese reglamento a su favor, los empleadores dejaron de verse obligados a participar en duras negociaciones sobre las normas relativas al período de descanso. Obviamente, esto le daba al Gobierno el control absoluto de este aspecto particular del convenio independiente, que era un elemento central de la negociación. El 29 de enero de 2009 tuvo lugar una huelga política legal de una hora y media de duración para protestar contra el anuncio de aprobación del reglamento por el Gobierno.
- 722.** En opinión del querellante, la aprobación del reglamento respondía a las particularidades de la situación de las negociaciones y al deseo del Gobierno de alcanzar un resultado concreto. Otras explicaciones de esta motivación pueden encontrarse en un informe de audiencia del Ministerio de Trabajo, de fecha 20 de marzo de 2009, que expone lo siguiente: «Teniendo en cuenta los antecedentes de la situación en el servicio de policía, el Gobierno ha tomado la decisión de elaborar un reglamento sobre las exenciones de algunas disposiciones establecidas por la Ley sobre el Entorno de Trabajo en el capítulo relativo a las horas de trabajo, y señala que se introducirán normas especiales en estos ámbitos.»
- 723.** El reglamento principalmente ordena las exenciones de la norma fundamental relativa a los períodos de descanso de la Ley sobre el Entorno de Trabajo, de tal modo que en las secciones 2 y 3 se prevén períodos de tiempo libre diarios inferiores a once y ocho horas, respectivamente. En la sección 4 se establece el derecho a gozar de períodos de descanso compensatorio u otras salvaguardias apropiadas. También incluye normas sobre el número de períodos de tiempo libre y de servicios de guardia.
- 724.** El querellante indica que el reglamento se elaboró y aprobó simultáneamente a la celebración de las negociaciones sobre un nuevo convenio ATB. Se aprobó el 26 de junio de 2009 y entró en vigor el 1.º de julio de 2009, pero fue sustituido rápidamente por un nuevo convenio sobre las horas de trabajo celebrado entre las confederaciones y el FAD (véanse las actas de 9 de julio de 2009), donde las disposiciones relativas al período de descanso coincidían en gran parte con las previstas en el reglamento. El convenio ATB estuvo vigente entre el 1.º de octubre de 2009 y el 31 de diciembre de 2012. Con la aprobación de ese convenio se puso fin a las negociaciones. Sin embargo, el reglamento jamás se derogó formalmente, a pesar de llegar a ser redundante cuando el convenio ATB empezó a reglamentar las horas de trabajo en el servicio de policía.
- 725.** Según el querellante, la aceptación del nuevo convenio ATB por los sindicatos se basó primordialmente en su incapacidad para eludir el contenido material del reglamento durante las negociaciones. Como resultado de la promulgación del reglamento por el Gobierno, los sindicatos se quedaron sin poder e influencia sobre un aspecto fundamental de las negociaciones. Su oportunidad de proteger la salud y el bienestar de sus miembros quedó reducida en una esfera de gran importancia para la salud, el entorno y la seguridad.

A este respecto, es ilustrativo referirse a la Autoridad de Inspección Laboral de Noruega que, en su informe de audiencia de 7 de mayo de 2009, declaró lo siguiente: «En nuestra opinión, la propuesta descrita en la sección 2 va demasiado lejos al permitir períodos de descanso inferiores a 11 horas. Además, la limitación del período de descanso no debería exceder de una noche por vez. Esto principalmente se explica por el riesgo de que aparezca cansancio acumulado ya a partir del segundo turno. Asimismo, el reglamento no debería permitir períodos de descanso inferiores a ocho horas en un plazo de tiempo de 24 horas, ya que consideramos que esto afectaría profundamente la oportunidad del empleado de adoptar medidas de precaución durante el siguiente turno por falta de sueño.».

- 726.** El querellante concluye que, como consecuencia de las medidas tomadas por el Gobierno, se hizo un cambio en la práctica habitual en Noruega por el que la legislación establece normas generales sobre las horas de trabajo a través de la Ley sobre el Entorno de Trabajo, pero es posible divergir de esas normas, por ejemplo, mediante la aprobación de convenios colectivos basados en la necesidad y las preferencias de ambas partes. Si durante las negociaciones no se alcanzara un convenio, tendrían aplicación las normas generales sobre las horas de trabajo establecidas en la Ley sobre el Entorno de Trabajo. En el caso de los sindicatos del servicio de policía, el reglamento impuesto por el Gobierno socavó esta práctica bien consolidada. Según el querellante, el Gobierno reforzó su posición al poder recurrir al reglamento para imponer disposiciones sumamente rigurosas en relación con las horas de trabajo si durante las negociaciones no se alcanzaba un convenio. El Gobierno aprobó el reglamento como forma de mejorar su posición negociadora para poder establecer determinadas condiciones relacionadas con las horas de trabajo. Un efecto de ello fue la ausencia de cualquier limitación temporal en el período de validez del reglamento. Además, el hecho de que el reglamento fuera aprobado por el Gobierno significa que no fue sometido al examen del Parlamento. En otras palabras, fue promulgado sin la aprobación de la misma autoridad democrática que había acordado la libertad sindical y los derechos de negociación colectiva a todos los sindicatos noruegos.
- 727.** El querellante considera que, debido a la intervención del Gobierno en los derechos de negociación colectiva, Noruega no puede cumplir con sus obligaciones previstas en los Convenios núms. 98 y 154, ambos ratificados por ese país. Como, de acuerdo con el Gobierno, la Directiva sobre las horas de trabajo generalmente no se aplica a las actividades de la policía, los convenios de la OIT relacionados con la negociación colectiva son los principales instrumentos que brindan protección de los derechos profesionales de los empleados y los sindicatos en el servicio de policía. Al ratificar el Convenio núm. 98, Noruega no aprobó ninguna exención. La norma fundamental indiscutible conforme al artículo 2 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados (1969) dice que toda reserva contra una parte del convenio debe expresarse formalmente en relación con la ratificación de dicho convenio. El Gobierno no ha formulado ninguna reserva, de modo que, en opinión del querellante, de acuerdo con el derecho internacional y el método de derechos humanos está obligado a cumplir la disposición básica siguiente incorporada en el contenido actual del Convenio núm. 98: «Cuando sea procedente, deberán tomarse medidas apropiadas a las condiciones nacionales para estimular y fomentar el pleno desarrollo y la utilización de mecanismos de negociación voluntaria entre las organizaciones de empleadores y las organizaciones de trabajadores, con miras a reglamentar las condiciones de empleo por medio de convenios colectivos» (artículo 4).
- 728.** En opinión del querellante, esta disposición implica que el Gobierno deberá velar por que nadie, incluido el propio Gobierno, imponga una solución sin negociación a los empleados o bien establezca un marco de negociación que imponga un resultado concreto convenido. Por el contrario, el Gobierno deberá asegurar que las negociaciones tengan lugar sobre la base de la libertad de elección y la independencia de los sindicatos. Por consiguiente, las obligaciones del Gobierno tienen un aspecto a la vez positivo y negativo: fomentar las

negociaciones y al mismo tiempo abstenerse de interferir en ellas. En el artículo 4 del Convenio núm. 98 se abordan las negociaciones sobre «las condiciones de empleo». Así pues, las negociaciones colectivas sobre las horas de trabajo, incluidos los períodos de descanso diarios y semanales, están claramente garantizadas por el convenio.

- 729.** No obstante, el querellante reconoce que, en virtud del derecho internacional, Noruega puede limitar los derechos de negociación en el servicio de policía. Esto dimana del artículo 5, párrafo 1), del Convenio núm. 98, y del artículo 1, párrafo 2), del Convenio núm. 154, que prevén lo siguiente: «La legislación nacional deberá determinar el alcance de las garantías previstas en el presente convenio en lo que se refiere a su aplicación a las fuerzas armadas y a la policía.». Esto sin embargo implica que, a menos que realmente se impongan tales restricciones, las disposiciones del convenio relativas a la libertad sindical y los derechos de negociación colectiva serán plenamente aplicables, incluso para la policía. Una interpretación fiel de los convenios de la OIT y el principio de legalidad noruego requiere que cualquier limitación de los derechos de negociación colectiva de la policía esté claramente definida y de forma inequívoca por la ley. No obstante, en la legislación noruega esta limitación de los derechos de negociación colectiva no está prevista. El querellante también subraya que el reglamento considerado no sólo es válido para los funcionarios de policía sino también para el personal civil, es decir, «los empleados civiles que ocupan un puesto de oficial de custodia o de jefe de oficiales de custodia». Con arreglo al Convenio núm. 98, esos empleados gozan de derechos de negociación sin restricciones.
- 730.** La organización querellante también apunta que las secciones 1-2, párrafo 3) y la sección 10 hasta la sección 12, párrafo 9), de la Ley sobre el Entorno de Trabajo permiten al Gobierno adoptar reglamentos sobre disposiciones relativas a las horas de trabajo. De hecho, algunas disposiciones sobre las horas extraordinarias que conciernen a la policía están siendo reguladas desde hace tiempo por normas (véase la sección 1-2, párrafo 4)) como la Ley sobre el Entorno de Trabajo y el reglamento sobre las exenciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo para Determinados Tipos de Trabajo y Grupos de Empleados, de 16 de diciembre de 2005 (núm. 1567). Sin embargo, el derecho a establecer reglamentos públicos sobre las horas de trabajo no equivale al derecho a limitar el alcance y contenido de las negociaciones. De lo contrario, esto hubiera quedado explícita o implícitamente mencionado en el correspondiente texto o en los documentos preliminares. Además, las disposiciones de este reglamento son de carácter general y también afectan a otros grupos además de la policía, por ejemplo, los grupos de empleados cuyos derechos de negociación colectiva no pueden quedar limitados por el Gobierno bajo ninguna circunstancia.
- 731.** Por consiguiente, el querellante considera que las disposiciones de dicho reglamento en ningún caso pueden aplicarse de tal modo que interfieran directamente en las negociaciones, cuando los derechos pertinentes de negociación colectiva no se hayan visto reducidos en la legislación nacional y cuando las negociaciones hayan sido tradicionalmente libres. Si el artículo 5, párrafo 1), del Convenio núm. 98, y el artículo 1, párrafo 2), del Convenio núm. 154 se interpretan de forma tal que los grupos que no están excluidos de sus ámbitos de actuación puedan quedar fuera de ellos mediante el ejercicio de la autoridad del Gobierno durante las negociaciones, entonces esos convenios no son nada apropiados para proporcionar protección real a las profesiones mencionadas en el artículo 5. Esto contravendría claramente el texto y el propósito de los convenios.
- 732.** De conformidad con el artículo 4 del Convenio núm. 98 y el artículo 1 del Convenio núm. 154, Noruega tiene la obligación de asegurar la libre negociación y prohibir cualquier injerencia en las negociaciones que pueda limitar los derechos de negociación colectiva. Asimismo, tiene el deber de promover la negociación colectiva y establecer disposiciones que permitan la celebración de negociaciones libres. Sobre la base de la protección conferida por esos convenios, el temor de las autoridades y su descontento ante los

resultados no constituyen razones legalmente válidas para interrumpir una negociación o ejercer la autoridad gubernamental para controlar su resultado. Si las autoridades noruegas consideran que se ha producido una ruptura de la paz laboral o que las organizaciones de trabajadores han llevado a cabo otros actos ilegales, deberían responder a ello imponiendo sanciones jurídicas ordinarias y no limitando los derechos de negociación colectiva.

733. En conclusión, el querellante pide que el reglamento sea derogado para evitar que vuelva a repetirse la misma situación cuando expire el convenio colectivo actual.

## **B. Respuesta del Gobierno**

734. En una comunicación de fecha 14 de noviembre de 2012, el Gobierno recuerda que Noruega ratificó en 1995 el Convenio de la OIT núm. 98 relativo a la aplicación de los principios del derecho de sindicación y de negociación colectiva, que entró en vigor un año después. De conformidad con su artículo 5, párrafo 1), la legislación nacional deberá determinar el alcance de las garantías previstas en el convenio en lo que se refiere a las fuerzas armadas y la policía.

735. El Gobierno también señala que su país ratificó el Convenio de la OIT núm. 154 relativo a la promoción de la negociación colectiva en 1982. El ámbito de aplicación de ese convenio viene determinado en su artículo 1, párrafo 2), que indica que la legislación o la práctica nacionales podrán determinar hasta qué punto las garantías previstas en el convenio son aplicables a las fuerzas armadas y la policía.

736. El Gobierno afirma que en Noruega existen tradiciones de larga data en relación con la negociación colectiva y los convenios colectivos en el mercado de trabajo. El derecho de sindicación y de negociación colectiva es un elemento fundamental de la justicia noruega, y está respaldado por la legislación mediante normas de procedimiento e instituciones para solucionar conflictos. En Noruega, el derecho de huelga forma parte del derecho de negociación colectiva libre. No existe ninguna prohibición de huelga o cierre patronal, excepto para las fuerzas militares y los funcionarios/oficiales civiles superiores. Sin embargo, esos grupos gozan del derecho de sindicación y de negociación colectiva. Las autoridades consideran que la negociación colectiva y los convenios colectivos son un requisito previo fundamental para el buen funcionamiento del modelo noruego de cooperación tripartita.

### ***Disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a la ordenación del tiempo de trabajo***

737. El Gobierno señala que la Ley sobre el Entorno de Trabajo (capítulo 10) constituye el marco fundamental para la ordenación del tiempo de trabajo, del cual las empresas (tanto públicas como privadas) en determinadas circunstancias pueden divergir mediante la aprobación de convenios colectivos o exenciones aceptadas por la autoridad supervisora (véase la sección 10-12). Esto allana el camino a las soluciones adaptadas a las condiciones particulares de cada empresa, sector empresarial o comercio.

738. Los convenios sobre los aspectos más amplios de la ordenación del tiempo de trabajo deben ser celebrados por un sindicato de considerable tamaño (por ley), mientras que en el sector público generalmente quien los celebra son las confederaciones de sindicatos (véase la sección 10-12, párrafo 4)). El propósito de esta condición es asegurar que se tengan en cuenta la salud, el bienestar y los intereses a más largo plazo de los trabajadores.

739. Además, la sección 10-12, párrafo 9), del capítulo 10 de la ley proporciona al Ministerio de Trabajo el fundamento jurídico para eximir algunos tipos especiales de trabajo de las

disposiciones previstas en dicho capítulo y para adoptar una normativa especial relacionada con las disposiciones marco del tiempo de trabajo. La ley también incluye una disposición que proporciona el fundamento jurídico para una exención general (parcial o completa) de la propia ley en algunos ámbitos de la administración pública (sección 1-2, párrafo 4)).

### ***El convenio «Disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía y del lensmann»***

- 740.** El Gobierno declara que existe una larga tradición de celebrar convenios colectivos especiales sobre las condiciones salariales y laborales del servicio de policía. En 1999 se aprobó un convenio colectivo especial para todos los funcionarios de policía, denominado «Disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía y del *lensmann*» (convenio ATB). El convenio ATB abarcaba a todos los funcionarios con autoridad policial, salvo los oficiales superiores con una estructura salarial especial, y los oficiales de custodia, y su fundamento jurídico era la sección 10-12, párrafo 4), de la Ley sobre el Entorno de Trabajo. El convenio preveía diversas exenciones de las disposiciones relativas a las horas de trabajo y los períodos de descanso normales, y en general tenía vigencia hasta el 31 de diciembre de 2009 y podía prorrogarse por períodos de un año siempre y cuando alguna de las partes no comunicara su disconformidad con ello. No obstante, las disposiciones sobre los períodos de descanso incluían una cláusula donde se indicaba que serían derogadas el 1.º de julio de 2009.
- 741.** De acuerdo con el Gobierno, cuando se producen controversias en las negociaciones de estos convenios especiales no pueden llevarse a cabo acciones sindicales. En el sector público, generalmente el Comité Salarial Nacional o un comité independiente pueden abordar las controversias. No obstante, las controversias acerca de las disposiciones sobre las horas de trabajo no pueden dirimirse por medio de estos mecanismos. Si las partes no se ponen de acuerdo, se aplicará el marco general de la ley.
- 742.** El Gobierno añade que el nuevo convenio ATB, que entró en vigor el 1.º de octubre de 2009, tiene mayor alcance que el anterior, ya que también abarca a los inspectores de fronteras, los funcionarios públicos empleados en la fiscalía, los investigadores especiales, los escoltas de transporte y determinados agentes secretos. Se trata de un convenio bastante extenso que comprende 17 secciones sobre múltiples condiciones relacionadas con las horas de trabajo y las horas extraordinarias. Las disposiciones relativas a los períodos de descanso figuran en la sección 5, párrafo 5), con la base formal de la sección 10-12, párrafo 4), de la ley.

### ***Reglamento sobre las exenciones de las disposiciones relativas a las horas de trabajo de los funcionarios de policía, etc., previstas en la Ley sobre el Entorno de Trabajo***

- 743.** El Gobierno señala que el 20 de marzo de 2009 el Ministerio de Trabajo despachó un proyecto de reglamento sobre los períodos de descanso de los funcionarios de policía para presentarlo en una audiencia pública que debía celebrarse como máximo el 8 de mayo del mismo año. La fecha de vencimiento de las disposiciones sobre las horas de trabajo incluidas en el convenio ATB era el último día de junio de 2009, y el Ministerio pretendía que el reglamento entrase en vigor el 1.º de julio de aquel año. Con la elección de esta fecha se trataba de evitar que el reglamento se interpusiese con el convenio ATB vigente y en vigor. Se tituló «Reglamento sobre las exenciones de los funcionarios de policía, etc., respecto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a las horas de trabajo». Se aprobó el 26 de junio de 2009 y entró en vigor el 1.º de julio del mismo año.

744. Bajo ciertas circunstancias, el reglamento permite períodos de descanso de menos de 11 horas y, en algunos casos límite, inferiores a ocho horas, en relación con las horas extraordinarias. Además, incluye disposiciones sobre los períodos de descanso compensatorio u otras medidas de protección apropiadas, el número de períodos reducidos de descanso seguidos que se permiten, etc.
745. El Gobierno afirma que Noruega no ha violado los Convenios núms. 98 y 154 al aprobar el reglamento considerado, y expone los siguientes argumentos:
- *Ambos convenios son aplicables al servicio de policía.* El Gobierno está de acuerdo en que en la legislación nacional relativa a la negociación colectiva no existen exenciones jurídicas generales para la policía. Sin embargo, esto no significa que la libertad de negociación colectiva pueda interpretarse como absoluta. Las organizaciones sindicales deben ejercer su libertad dentro de los marcos de la legislación nacional vigente. Este principio queda explícitamente recogido en el artículo 8, párrafo 1), del Convenio núm. 87.
  - *La libertad de celebrar convenios colectivos no ha sido afectada.* La Ley sobre el Entorno de Trabajo constituye un marco que fija el alcance que pueden tener las disposiciones sobre las horas de trabajo y determina las opciones relativas a posibles divergencias del propio marco expresadas a través de convenios colectivos o exenciones concedidas por las autoridades. Normalmente el reglamento sobre las horas de trabajo sustituye las disposiciones previstas en la ley. Por su parte, la ley, o el reglamento autorizado por ésta, no regula el deber individual de trabajar, que emana de convenios individuales o colectivos. De acuerdo con los artículos 1-9 de la ley, ésta no constituye un impedimento para alcanzar convenios que faciliten a los trabajadores unas mejores condiciones laborales que las que establece la propia ley. A pesar de que el reglamento puede afectar la posición negociadora de los empleados, de conformidad con la ley existe la misma libertad de negociar y celebrar convenios colectivos sobre las disposiciones relativas a las horas de trabajo. Esto queda claramente ilustrado por el hecho de que en el verano de 2009 las partes entablaron negociaciones y alcanzaron un nuevo convenio colectivo sobre, entre otras cuestiones, los períodos de descanso. Ese convenio sigue vigente, de modo que hasta la fecha el reglamento no se ha aplicado. Además, el artículo del convenio ATB que incluye disposiciones sobre los períodos de descanso constituye tan sólo una pequeña parte de este último (uno de los 17 artículos que lo componen).
  - *El derecho a usar la autoridad legalmente válida para aprobar nuevos reglamentos.* Además, según el Gobierno, al celebrar convenios colectivos sobre una cuestión determinada, debe existir ciertamente un fundamento jurídico claro y sólido para aducir que el Gobierno en todo momento ha renunciado a su derecho a usar la autoridad legalmente válida para aprobar nuevos reglamentos. En el caso que nos ocupa no existe ese fundamento. Por el contrario, el reglamento sobre los períodos de descanso debe evaluarse teniendo en cuenta la función particular de la policía en la sociedad.

### **Fundamento jurídico del reglamento**

746. El reglamento de 2009 sobre los períodos de descanso en el servicio de policía se fundamenta jurídicamente en dos disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo. De acuerdo con la sección 1-2, párrafo 4), el Rey puede disponer, mediante un decreto, que algunas partes de la administración pública queden total o parcialmente exentas de la obligación de aplicar la ley cuando la actividad sea de carácter tan especial que resulte difícil adaptarla a sus disposiciones. Esta norma proporciona el fundamento jurídico para aprobar exenciones de todas las disposiciones incluidas en la ley. En la sección 10-12,

párrafo 9), se establece que, si el trabajo fuese de carácter tan especial que resultara difícil adaptarlo a las disposiciones del capítulo 10, el Ministerio, por medio de un decreto, podría dictar normas especiales disponiendo exenciones de estas disposiciones. Esta segunda disposición permite aprobar exenciones y normas especiales distintas de las que se mencionan en el capítulo 10 de la ley.

- 747.** El Gobierno hace hincapié en que lo esencial de ambas secciones es que el trabajo debe ser de carácter tan especial que resulte difícil adaptarlo a las disposiciones del capítulo 10. En 1977 ya se aprobó un reglamento sobre los ajustes para algunos sectores de la administración pública, incluidos los funcionarios de policía, que entre otras cosas incidía en el derecho de este servicio a divergir de las disposiciones que establecían marcos para las horas extraordinarias. Esta disposición sigue vigente en un nuevo reglamento aprobado el 16 de diciembre de 2005 (núm. 1567). Por consiguiente, durante mucho tiempo se ha considerado que el servicio de policía es de un carácter tan especial que tiene derecho a gozar de exenciones respecto de las disposiciones sobre las horas de trabajo.
- 748.** Además, el Gobierno considera que la referencia a la «dificultad de adaptar el trabajo a las disposiciones», en la sección 10-12, párrafo 9), puede interpretarse de forma algo más amplia que en la correspondiente disposición de la precedente ley de 1977, que establecía que había de resultar imposible adaptar el trabajo a las disposiciones relativas a las horas de trabajo.
- 749.** De acuerdo con el Gobierno, la función y el deber de la policía noruega se derivan de la Ley de Policía y el decreto sobre la policía (*Politiinstruksen*). En consecuencia, las tareas principales de la policía son mantener el orden público y la seguridad y prevenir la delincuencia y otras formas de violencia. La policía tiene el derecho y la obligación de intervenir, si es necesario por la fuerza, para mantener el derecho y el orden público, perseguir los delitos y aplicar o hacer respetar las decisiones judiciales. Ninguna otra institución o ningún otro funcionario público tienen tareas ni autoridad comparables a las de la policía en tiempos de paz. Esto pone de relieve la excepcional posición que detenta la policía en la sociedad para velar por la vida, la salud y la propiedad.
- 750.** El Gobierno también indica que las tareas de la policía están en gran medida determinadas por los incidentes que tienen lugar. Cuando se producen incidentes y accidentes de gran proporción o en la fase inicial de casos penales de gran magnitud, no siempre resultará posible asignar suficiente personal de modo que pueda cumplirse el requisito de un período de descanso de un mínimo de 11 horas (y, en algunos casos limitados, de ocho horas).
- 751.** Teniendo en cuenta las tareas y el carácter especial del servicio de policía, el Gobierno concluye que no es posible llevar a cabo algunas partes de sus obligaciones sobre la base exclusiva de las disposiciones sobre los períodos de descanso previstas en la ley. La necesidad de establecer exenciones se relaciona tanto con las disposiciones relativas a las horas extraordinarias como con las que regulan los períodos de descanso (sección 10-8 de la ley). Como se mencionó más arriba, durante muchos años las exenciones de las disposiciones relativas a las horas extraordinarias se ordenaron por medio de un reglamento especial que sigue vigente. La necesidad de establecer ese reglamento no se ha visto cuestionada por las organizaciones de trabajadores. Considerando el fundamento jurídico de la ley, el Gobierno cree firmemente que el reglamento sobre los períodos de descanso del servicio de policía está suficientemente motivado.

### **Situación en junio de 2009**

- 752.** En junio de 2009, el Gobierno estaba pasando por una situación muy difícil. Las negociaciones entre el querellante y el FAD habían llegado a un punto en que era realista prever que las negociaciones para un nuevo convenio ATB fracasaran. Resultaba muy

evidente que si el capítulo 10 de la Ley sobre el Entorno de Trabajo constituía exclusivamente el marco jurídico para los períodos de descanso en las disposiciones relativas a las horas de trabajo del servicio de policía, éste no podría cumplir con sus tareas con arreglo a la Ley de Policía. Debido al riesgo que hubiera supuesto una posible violación de la Ley de Policía, el 26 de junio se aprobó el reglamento. Sin embargo, éste no entró en vigor hasta la expiración del convenio ATB vigente, a final del mes de junio. Además, el reglamento mantuvo en gran medida las disposiciones de dicho convenio relativas a los períodos de descanso, las cuales constituían un arreglo que los empleados afectados habían aceptado durante años. En opinión del Gobierno, esto no representa una vulneración de los Convenios núms. 98 ó 154.

- 753.** El hecho de que en 2009 las partes alcanzaran un acuerdo sobre el convenio ATB no modifica lo anterior. El Gobierno sostiene que la necesidad de previsibilidad de la sociedad y la necesidad de continuidad de la policía requerían disponer de un reglamento, en caso de que en el futuro fracasaran las negociaciones. Si existen razones evidentes y de importancia primordial que justifiquen establecer otro marco para los arreglos relacionados con las horas de trabajo en el servicio de policía, distinto de los previstos de conformidad con el capítulo 10 de la ley, dicho marco relativo a necesidades críticas debe establecerse mediante un reglamento en lugar de librarse a negociaciones y acuerdos entre las organizaciones de empleadores y las organizaciones de trabajadores, y a la fuerza relativa entre esas dos partes.
- 754.** Para concluir, el Gobierno declara que, a su juicio, la aprobación del reglamento sobre las exenciones de los funcionarios de policía, etc., respecto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a las horas de trabajo no puede considerarse un incumplimiento de los Convenios núms. 98 ó 154.

### C. Conclusiones del Comité

- 755.** *El Comité observa que en el presente caso la organización querellante alega la injerencia del Gobierno en la negociación colectiva en el servicio de policía.*
- 756.** *El Comité toma nota de que el querellante declara que:*
- i) Visto que en la Ley sobre los Conflictos en la Función Pública, de 18 de julio de 1958, no se establecen diferencias entre los empleados del servicio de policía y otros funcionarios públicos, el cuerpo de policía noruego goza de plena libertad sindical y de los derechos de negociación colectiva, y en virtud de la Ley de Policía, en su forma enmendada por el real decreto núm. 8, de 3 de febrero de 1995, desde esa fecha goza del derecho de huelga.*
  - ii) En relación con las horas de trabajo del servicio de policía, desde el decenio de 1970 se han establecido las disposiciones pertinentes en convenios colectivos independientes para diversos grupos de funcionarios públicos, teniendo presente que cuando el convenio colectivo expire o no regule las horas de trabajo, se aplicarán las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo (véase la sección 10-8: un mínimo de 11 horas de descanso cada 24 horas; excepcionalmente, la duración del tiempo de descanso puede reducirse a ocho horas por medio de un convenio colectivo).*
  - iii) Desde 1999 se viene aplicando un convenio colectivo para todos los grupos de empleados dentro del servicio de policía, denominado convenio ATB, que se ha renegociado con diversos intervalos.*

- iv) *Desde el 1.º de junio de 2007, el convenio ATB incluye cambios importantes con respecto de las disposiciones sobre los períodos de descanso establecidas por la ley (períodos de descanso inferiores a ocho horas en un plazo de tiempo de 24 horas), y se prorrogó por primera vez del 1.º de enero de 2008 al 30 de junio del mismo año.*
- v) *Cuando se renegotió el convenio, los sindicatos criticaron que las exenciones relativas a los períodos de descanso breves (véase la sección 5, párrafo 5)) raramente se utilizarían, y las partes acordaron evaluarlas y revisarlas antes del 1.º de enero de 2009, así como prorrogar el convenio ATB para el período que abarca del 1.º de julio de 2008 al 31 de diciembre de 2009 en el entendimiento de que dichas exenciones solamente estarían en vigor hasta el 30 de junio de 2009.*
- vi) *La evaluación puso de manifiesto numerosos incumplimientos de la ley y el convenio ATB y reveló que se hacía un gran uso de las exenciones, lo que implicó el deterioro de las condiciones de trabajo.*
- vii) *Durante el otoño de 2008 y la primavera de 2009, en el servicio de policía se vivió una atmósfera generalizada de inquietud y frustración por la dotación insuficiente de personal y por el uso irresponsable de las disposiciones de exención relativas a las horas de trabajo, pero los sindicatos lograron prevenir cualquier acción ilegal.*
- viii) *El 26 de enero de 2009, el Gobierno anunció su intención de aprobar un reglamento similar a las exenciones en vigor acordadas en el convenio ATB.*
- ix) *El 29 de enero de 2009 tuvo lugar una huelga política legal de una hora y media de duración contra el reglamento anunciado.*
- x) *Durante las negociaciones en curso entre el querellante y el FAD sobre un convenio colectivo relativo a las horas de trabajo en el servicio de policía, el 26 de junio de 2009 el Gobierno aprobó el reglamento sobre las exenciones de los funcionarios de policía, etc., respecto al cumplimiento de las disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo relativas a las horas de trabajo, que entró en vigor el 1.º de julio de 2009.*
- xi) *El reglamento contiene disposiciones sobre los períodos de descanso de los empleados del servicio de policía (incluido el personal civil) que permiten exenciones inferiores a ocho horas, las cuales anteriormente estaban sujetas a negociación colectiva y ya se habían incluido en el convenio colectivo ATB en vigor.*
- xii) *En teoría, el reglamento podría modificarse mediante disposiciones en un convenio colectivo, pero en la práctica esto afectó las negociaciones en curso porque representa una condición en mayor o menor medida no negociable que se aplicaría en caso de que las partes no alcanzaran un convenio.*
- xiii) *Por consiguiente, debido al debilitamiento de la posición del sindicato y a la obligación de mantener la paz laboral en el marco de la negociación de convenios colectivos independientes sobre cuestiones que no se han abordado en el convenio colectivo nacional, las negociaciones resultaron ilusorias y condujeron a las partes a alcanzar un resultado predeterminado que favorecía la posición del empleador.*
- xiv) *Ante esta situación, los sindicatos tuvieron que aceptar el contenido fundamental del reglamento, que se incorporó en un convenio nuevo y exhaustivo sobre las horas de trabajo concertado entre las confederaciones y el FAD, vigente entre el 1.º de octubre de 2009 y el 31 de diciembre de 2012.*
- xv) *De acuerdo con el querellante, el Gobierno, actuando como empleador de la policía y al mismo tiempo como parte en las negociaciones, interfirió de forma indebida en el*

*proceso del convenio colectivo ejerciendo su autoridad como legislador para elaborar un reglamento en el marco de la Ley sobre el Entorno de Trabajo con la intención de controlar las negociaciones en curso sobre las horas de trabajo del servicio de policía, de forma que violaba los Convenios núms. 98 y 154.*

- xvi) En su opinión, esos convenios se aplican plenamente a la policía porque, al ratificarlos, Noruega no aprobó ninguna exención respecto de los derechos de negociación colectiva de la policía, y la ley no determina de forma clara e inequívoca ninguna restricción de dichos derechos.*
- xvii) Además, el reglamento aprobado se aplica no sólo a los funcionarios de policía sino también al personal civil del servicio de policía.*
- xviii) Si las autoridades noruegas consideran que se ha producido una ruptura de la paz laboral, deberían responder imponiendo sanciones y no limitando los derechos de negociación colectiva.*
- xix) Por último, el querellante pide que el reglamento sea derogado para evitar que vuelva a repetirse la misma situación cuando expire el convenio colectivo actual.*

**757.** *El Comité toma nota de que el Gobierno declara que:*

- i) El derecho de sindicación y de negociación colectiva es un elemento fundamental de la justicia noruega, y está respaldado por la legislación mediante procedimientos para solucionar conflictos.*
- ii) La Ley sobre el Entorno de Trabajo (capítulo 10) constituye el marco fundamental para la ordenación del tiempo de trabajo, del cual las empresas (tanto públicas como privadas) pueden divergir en determinadas circunstancias mediante la aprobación de convenios colectivos o exenciones aceptadas por la autoridad supervisora.*
- iii) Existe una larga tradición de celebrar convenios colectivos especiales sobre las condiciones salariales y laborales del servicio de policía; pero cuando se producen controversias en las negociaciones de esos convenios especiales no pueden llevarse a cabo acciones sindicales.*
- iv) El pertinente convenio ATB preveía diversas exenciones de las disposiciones relativas a las horas de trabajo y los períodos de descanso normales, y en general tenía vigencia hasta el 31 de diciembre de 2009 y más adelante siempre y cuando alguna de las partes no comunicara su disconformidad con ello; no obstante, las disposiciones sobre los períodos de descanso incluían una cláusula donde se indicaba que éstas serían derogadas el 1.º de julio de 2009.*
- v) El 20 de marzo de 2009, el Ministerio de Trabajo despachó un proyecto de reglamento sobre los períodos de descanso de los funcionarios de policía para presentarlo en una audiencia pública. El Gobierno se encontraba ante una situación en la cual las negociaciones sobre un nuevo convenio ATB entre las partes habían llegado a un punto en que era probable que fracasaran. Debido al riesgo de que el servicio de policía no pudiera cumplir con sus tareas en el marco jurídico de la ley, el 26 de junio se aprobó el reglamento, que entró en vigor el 1.º de julio de 2009 tras la expiración de estas disposiciones en el convenio ATB.*
- vi) Bajo ciertas circunstancias, el reglamento permite períodos de descanso de menos de 11 horas y, en algunos casos límite, inferiores a ocho horas, en relación con las horas extraordinarias. Mantiene en gran medida las disposiciones del convenio ATB*

*relativas a los períodos de descanso, es decir que constituye un arreglo que los empleados afectados aceptaron durante años.*

- vii) Noruega no ha violado los Convenios núms. 98 y 154. Ambos convenios son aplicables al servicio de policía, y aunque en la legislación nacional relativa a la negociación colectiva no existen exenciones jurídicas generales para la policía, esto no significa que la libertad de negociación colectiva pueda interpretarse como absoluta. Las organizaciones sindicales deben ejercer su libertad dentro del marco de la legislación nacional vigente. Este principio queda explícitamente recogido en el artículo 8, párrafo 1), del Convenio núm. 87.*
- viii) No puede aducirse que el Gobierno al celebrar convenios colectivos sobre una determinada cuestión haya renunciado por completo a su derecho a usar un fundamento jurídico válido para aprobar nuevos reglamentos. El reglamento se fundamenta jurídicamente en dos disposiciones de la Ley sobre el Entorno de Trabajo. De acuerdo con los artículos 1-2, párrafo 4), el Rey puede disponer, mediante un decreto, que algunas partes de la administración pública queden total o parcialmente exentas de la obligación de aplicar la ley cuando la actividad sea de carácter tan especial que resulte difícil adaptarla a sus disposiciones. En los artículos 10-12, párrafo 9), se establece que, si el trabajo fuese de carácter tan especial que resultara difícil adaptarlo a las disposiciones del capítulo 10, el Ministerio, por medio de un decreto, podría dictar normas especiales disponiendo exenciones de estas disposiciones.*
- ix) El Gobierno hace hincapié en que lo esencial de ambas secciones es que el trabajo debe ser de carácter tan especial que resulte difícil adaptarlo a las disposiciones pertinentes. En vista de la excepcional posición que detenta la policía en la sociedad para velar por la vida, la salud y la propiedad, y teniendo en cuenta que sus tareas en gran medida están determinadas por los incidentes que tienen lugar, no siempre resulta posible cumplir el requisito de un período de descanso de un mínimo de 11 horas (y, en algunos casos limitados, de ocho horas). La necesidad de establecer exenciones se relaciona tanto con las disposiciones relativas a las horas extraordinarias como con las que regulan los períodos de descanso. Las exenciones de las disposiciones relativas a las horas extraordinarias se ordenaron por medio de un reglamento especial a partir de 1977.*
- x) La Ley sobre el Entorno de Trabajo constituye un marco que regula la ordenación del tiempo de trabajo y ofrece opciones para posibles divergencias expresadas a través de convenios colectivos o exenciones concedidas por las autoridades. Normalmente el reglamento establecido en virtud de la ley sustituye las disposiciones previstas en ella. A pesar de que el reglamento de 2009 puede afectar la posición negociadora de los empleados, se mantienen la misma libertad de negociar y celebrar convenios colectivos sobre la ordenación del tiempo de trabajo.*
- xi) Esto queda claramente ilustrado por el hecho de que en el verano de 2009 las partes entablaron negociaciones y alcanzaron un nuevo convenio colectivo ATB que entró en vigor el 1.º de octubre del mismo año. La sección del convenio ATB que incluye disposiciones sobre los períodos de descanso constituye tan sólo una pequeña parte de él (uno de los 17 artículos que lo componen).*
- xii) El convenio ATB sigue vigente, de modo que hasta la fecha el reglamento no se ha aplicado. No obstante, la necesidad de previsibilidad de la sociedad y la necesidad de continuidad de la policía requerían disponer de un reglamento, en caso de que en el futuro fracasaran las negociaciones. Si existen razones evidentes y de importancia primordial que justifiquen establecer otro marco para la ordenación del tiempo de trabajo en el servicio de policía, distinto de los previstos de conformidad con el*

capítulo 10 de la ley, dicho marco, en lo que respecta a las necesidades críticas, debe establecerse mediante un reglamento.

- 758.** *Teniendo en cuenta que el caso examinado se refiere a una presunta injerencia en las negociaciones colectivas en el servicio de policía, el Comité toma nota de que Noruega ha ratificado los Convenios núms. 98, 151 y 154. Respecto a la aplicación de esos instrumentos al cuerpo de policía, los Convenios núms. 98 y 151 contienen una disposición que reza como sigue: «La legislación nacional deberá determinar el alcance de las garantías previstas en el presente convenio en lo que se refiere a su aplicación a las fuerzas armadas y a la policía» (artículo 5, párrafo 1, del Convenio núm. 98; artículo 1, párrafo 3, del Convenio núm. 151). El Convenio núm. 154 contiene una disposición similar que estipula lo siguiente: «La legislación o la práctica nacionales podrán determinar hasta qué punto las garantías previstas en el presente Convenio son aplicables a las fuerzas armadas y a la policía» (artículo 1, párrafo 2, del Convenio núm. 154). El Comité consideró anteriormente que era evidente que la Conferencia Internacional del Trabajo pretendía dejar que cada Estado determinase el alcance hasta el cual era deseable reconocer a los miembros de las fuerzas armadas y del cuerpo de policía los derechos previstos por el Convenio núm. 87. El Comité estima que las mismas consideraciones resultan aplicables a los Convenios núms. 98, 151 y 154.*
- 759.** *Sin embargo, el Comité observa con interés que algunos Estados Miembros han reconocido el derecho de sindicación y de negociación colectiva del cuerpo de policía y las fuerzas armadas de conformidad con los principios de la libertad sindical. En particular, el Comité toma nota de que en Noruega el servicio de policía goza de libertad sindical desde hace más de 50 años, y que tiene derecho de huelga desde hace más de 15 años. Asimismo, observa que el querellante y el Gobierno coinciden en que: i) los convenios pertinentes son aplicables al servicio de policía, y en la legislación nacional no existen exenciones jurídicas generales para la policía respecto de la negociación colectiva; y ii) existe una larga tradición de celebrar convenios colectivos especiales sobre las condiciones laborales del servicio de policía, incluida la ordenación del tiempo de trabajo.*
- 760.** *Habida cuenta de lo anterior, y en la medida determinada por la legislación, los reglamentos y la práctica nacionales en Noruega (artículo 5, párrafo 1, del Convenio núm. 98; artículo 1, párrafo 3, del Convenio núm. 151; y artículo 1, párrafo 2, del Convenio núm. 154), el Comité coincide con la opinión del Gobierno en que los principios fundamentales en los que se basan esos convenios deberían respetarse para todas las categorías de trabajadores que abarca el reglamento. El Comité observa que los alegatos de las organizaciones ponen de relieve en particular el problema que se presenta cuando no está clara la separación del papel del Gobierno en tanto que legislador y empleador. El Comité invita por lo tanto al Gobierno a que, en el marco de la legislación nacional vigente, lleve a cabo negociaciones colectivas de buena fe en el servicio de policía con miras a alcanzar un acuerdo sobre condiciones de trabajo, incluyéndose las horas de trabajo.*

## **Recomendación del Comité**

- 761.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité pide al Consejo de Administración que apruebe la siguiente recomendación:*

*El Comité invita al Gobierno a que, en el marco de la legislación nacional vigente, lleve a cabo negociaciones colectivas de buena fe en el servicio de policía con miras a alcanzar un acuerdo sobre condiciones de trabajo, incluyéndose las horas de trabajo.*

CASO NÚM. 2855

INFORME DEFINITIVO

**Queja contra el Gobierno del Pakistán  
presentada por  
la Federación de Trabajadores del Pakistán (PWF)**

***Alegatos: la organización querellante alega que la dirección del Banco Nacional del Pakistán despidió ilegalmente al secretario general de la Federación Sindical del Banco Nacional del Pakistán, Sr. Syed Jahangir***

**762.** El Comité examinó este caso por última vez en su reunión de mayo-junio de 2012 y en esa ocasión presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 364.º informe, párrafos 760 a 771, aprobado por el Consejo de Administración en su 315.ª reunión (junio de 2012)].

**763.** El Gobierno envió sus observaciones en una comunicación de fecha 27 de mayo de 2013.

**764.** El Pakistán ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Examen anterior del caso**

**765.** En su examen de mayo-junio de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones [véase 364.º informe, párrafo. 771]:

Tomando nota de que, según el Gobierno, se encuentran pendientes de resolución judicial dos causas relativas al Sr. Syed Jahangir, el Comité espera firmemente que los tribunales tomen en consideración toda la información relativa al presunto carácter antisindical del despido teniendo presentes estos principios, y que se dicten las decisiones pertinentes en muy breve plazo. El Comité pide al Gobierno que tome medidas, en consulta con las partes interesadas, para asegurar el reintegro del Sr. Syed Jahangir en espera de la decisión final de los tribunales. El Comité pide al Gobierno y a la organización querellante que comuniquen las sentencias judiciales tan pronto como se dicten, así como cualquier otra información relacionada con el carácter antisindical de este despido.

**B. Respuesta del Gobierno**

**766.** En su comunicación de fecha 27 de mayo de 2013, el Gobierno indica que todos los recursos relativos al Sr. Syed Jahangir fueron resueltos y proporciona a este respecto una carta de la Comisión Nacional de Relaciones Laborales que confirma que el Sr. Jahangir ha sido reintegrado en su puesto de trabajo.

**C. Conclusiones del Comité**

**767.** *El Comité recuerda que la organización querellante en este caso alega el despido ilegal del Sr. Syed Jahangir, secretario general de la Federación Sindical del Banco Nacional del Pakistán, por la dirección del Banco Nacional, el 20 de octubre de 2010. Recuerda asimismo que, tras la suspensión de la orden de despido que dictó la Comisión Nacional*

*de Relaciones Laborales (NIRC), la dirección del banco se negó a reincorporarlo y a pagarle las sumas que legalmente le corresponden, y además se dirigió al Tribunal Superior de Sindh, Karachi, para obtener que se suspendiera la ejecución del dictamen, aduciendo que la NIRC no era competente para suspender la orden de despido. El Tribunal Superior ordenó, el 28 de octubre de 2010, el mantenimiento del statu quo hasta la siguiente audiencia.*

**768.** *El Comité toma nota con interés de la información proporcionada por el Gobierno acerca del reintegro del Sr. Jahangir. En estas circunstancias, el Comité considera que el presente caso no requiere un examen más detenido.*

### **Recomendación del Comité**

**769.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que decida que este caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2964

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

### **Queja contra el Gobierno del Pakistán presentada por el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán**

*Alegatos: la organización querellante alega que el Registrador de sindicatos y la Comisión Nacional de Relaciones Laborales (NIRC) han declarado que el sindicato de la organización querellante ya no existe y han extendido un certificado de agente de negociación colectiva a un sindicato rival que perdió los referendos nacionales celebrados bajo los auspicios de la NIRC*

**770.** La queja figura en dos comunicaciones del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán (en adelante también Sindicato de las Hidroeléctricas) de fechas 7 de junio y 6 de julio de 2012.

**771.** El Gobierno remitió sus observaciones en una comunicación de fecha 12 de diciembre de 2012.

**772.** El Pakistán ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

**773.** En su comunicación de fecha 7 de junio de 2012, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán explica que es uno de los sindicatos más antiguos registrados tras la independencia del país y el sindicato nacional más importante de todo el sector y que representa a más de 140 000 trabajadores empleados en la mayor empresa pública suministradora de electricidad del Pakistán, a saber, la Dirección de Distribución de Agua y Energía (WAPDA), y en compañías eléctricas de todo el país. El sindicato se registró ante el Registrador de Sindicatos (certificado de registro núm. 46 de 1973, de fecha 15 de mayo de 1973), de conformidad con lo dispuesto en la ordenanza sobre relaciones de trabajo (IRO) de 1969. El sindicato ha ganado referendos nacionales en cuatro ocasiones, imponiéndose a su rival, el sindicato de la WAPDA de Paigham en 1999, 2001, 2004 y 2007 (en el último referendo con el 65 por ciento de los votos a favor en votación secreta). Su estatus nunca ha sido puesto en duda por el sindicato rival. La organización querellante alega que ha estado realizando campañas concertadas contra la privatización propuesta de la empresa pública de suministro de electricidad del país, instando al Gobierno a que la haga autosuficiente mediante la producción de electricidad a un precio más económico a través de centros de energía hidráulica, de carbón y eólica, en lugar de centros de energía independientes privados y de alquiler. El sindicato, que ha celebrado grandes protestas por todo el país a favor de la aceptación de estas peticiones, celebró tres de ellas en 2012 frente al Parlamento Nacional en Islamabad. La protesta celebrada por el sindicato del 8 al 11 de mayo de 2012 culminó con la reivindicación de los trabajadores de que se aceptasen las peticiones.

**774.** La organización querellante alega que el Registrador de sindicatos de la Comisión Nacional de Relaciones Laborales (NIRC), por medio de una orden de fecha 29 de mayo de 2012, declaró que la organización sindical querellante no existía, y otorgó un certificado de agente de negociación colectiva (CBA) a un sindicato rival que había perdido cuatro referendos nacionales celebrados bajo los auspicios de la NIRC. Según la organización querellante, dicha orden es contradictoria, puesto que, por un lado, en el último párrafo, el Registrador declara que el registro del sindicato sigue pendiente de cancelación, y pide a la NIRC que emprenda acciones para ejecutarla, y por otro lado, declara que el sindicato ha dejado de existir y certifica que el sindicato rival es el único sindicato y único agente de negociación colectiva en la empresa.

**775.** La organización querellante también alega que, en virtud del artículo 11 de la Ley de Relaciones de Trabajo (IRA), sólo la NIRC tiene competencia para cancelar el registro de un sindicato. Según esta disposición:

11. Cancelación de un registro. 1) Sin perjuicio de lo que establezcan otras disposiciones del presente artículo, el registro de un sindicato puede ser cancelado por el Registrador si el sindicato ha...

2) Si el Registrador considera que el registro del sindicato debe cancelarse, será preciso que presente una solicitud a la Comisión para que ésta le conceda la autorización de cancelar dicho registro.

3) El Registrador cancelará el registro del sindicato en un plazo de siete días a partir de la fecha de recepción de la autorización de la Comisión.

**776.** La organización querellante considera que la afirmación del Registrador en la orden impugnada está completamente infundada debido a que en el período transcurrido entre el vencimiento de la IRA de 2008, el 30 de abril de 2010, y la promulgación de la IRO de 2011 la legislación al respecto no era clara, puesto que no existía ninguna ley federal sobre relaciones de trabajo aplicable a esta cuestión, que la NIRC había dejado de existir y que el sindicato debía acogerse a la legislación provincial sobre relaciones de trabajo para seguir ejerciendo su derecho a la negociación colectiva. El estatus de sindicato nacional de todo el

sector que ostenta la organización se ha actualizado con la promulgación a nivel nacional de la IRO de 2011, y desde entonces, de la IRA de 2012. El registro del sindicato estuvo protegido durante dicho período. El certificado de registro otorgado al sindicato nunca fue retirado por la NIRC y, según la organización querellante, se trata de una prueba concluyente de su personalidad jurídica de conformidad con el artículo 10 de la IRA de 2012, que establece lo siguiente:

10. Certificado de registro. Cuando registra un sindicato de conformidad con el artículo 9, el Registrador emite un certificado de registro en la forma prescrita, que es la prueba concluyente de que el sindicato ha sido registrado con arreglo a esta ley.

**777.** Además, según la organización querellante, en la orden el Registrador no sólo reconoce que la personalidad jurídica del sindicato sigue en vigor, sino que también declara que dicho sindicato ha presentado documentos de los Registradores provinciales de Punjab, Khyber Pakhtoon Khawa (KPK) y Sindh según los cuales dicho sindicato no consta como registrado en sus provincias respectivas. A continuación reproducimos la parte de las órdenes que guarda relación con el asunto que nos ocupa:

2. La solicitud fue rechazada por el sindicato contrario, a saber, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. Entre otras cosas, se sostuvo que el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán estaba registrado como sindicato nacional de todo el sector con la certificación de registro núm. 46 de 1973, de fecha 15 de mayo de 1973 emitida en la forma prescrita por la legislación, el Formulario-C. Dicho certificado sigue vigente, al igual que la prueba exclusiva de que el sindicato ha sido debidamente registrado de conformidad con la IRO de 1969. El certificado del sindicato no ha sido invalidado. Se alegó asimismo que, hasta la fecha, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán no se había registrado a nivel provincial. Ningún Registrador provincial ha emitido certificado de registro alguno del sindicato en cuestión en la forma prescrita con un número de registro, lo que constituye una condición precedente para un certificado de registro.

10. Durante la presentación de los argumentos, el abogado del Sindicato de las Centrales Hidroeléctricas presentó copias de cartas de fechas 13 de abril de 2012, 2 de mayo de 2012 y 4 de mayo de 2012 de los registradores de las provincias de Punjab, Sindh y KPK respectivamente, por las que se informaba a los solicitantes de las razones por las que no se habían emitido certificados de registro provinciales para el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán.

**778.** La organización querellante alega que también se ha dirigido a la NIRC en pleno para que invalide la orden impugnada del Registrador. Según la organización querellante, la orden impugnada ha provocado gran malestar y frustración entre los trabajadores, ya que deniega los derechos fundamentales de sindicación y de negociación colectiva y declara inexistente al sindicato elegido agente de negociación colectiva con arreglo a ley a través de un referendo nacional. La organización querellante considera que la afirmación del Registrador de que el período protegido del agente de negociación colectiva ya ha vencido no procede, puesto que el artículo 19, 11) de la IRA de 2012 sobre la cuestión establece que el referendo no puede impugnarse hasta transcurridos tres años. El Registrador también ha pasado por alto el hecho de que el sindicato ha sido reconocido como agente de negociación colectiva por el empleador con arreglo al artículo 21 de la IRA de 2012. El caso sigue pendiente ante la NIRC.

**779.** La organización querellante alega asimismo que el sindicato no sólo ha estado negociando colectivamente con el empleador regularmente, sino que también ha celebrado periódicamente sus asambleas nacionales generales y de los órganos ejecutivos de conformidad con lo dispuesto en sus estatutos. Ha presentado sus informes de actividades, así como los resultados de la elección de los dirigentes sindicales convocada por el sindicato. De igual modo, con arreglo al artículo 16 de la IRA de 2012, el sindicato ha enviado su informe anual de auditoría regularmente, inclusive para los años 2010-2011, en

su condición de sindicato nacional. El Registrador nunca ha recusado la validez jurídica de estos informes que le han sido enviados regularmente.

**780.** En una comunicación de fecha 6 de julio de 2012, la organización querellante informa de que el sindicato ha interpuesto una solicitud de auto judicial ante el Tribunal Superior de Islamabad, para recusar la jurisdicción del Registrador de sindicatos de la NIRC para aprobar la orden impugnada de fecha 29 de mayo de 2012. El magistrado ha suspendido la orden del Registrador y la cancelación del registro del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. La organización querellante indica que el sindicato también convocó días de protesta el 30 de mayo y el 6 de junio de 2012.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**781.** En su comunicación de fecha 12 de diciembre de 2012, el Gobierno indica que tras una investigación sobre la queja mencionada, se deduce que tras la promulgación de la 18.<sup>a</sup> enmienda constitucional, el 10 de junio de 2011, el secretario general del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán presentó, ante el Registrador de sindicatos de la provincia de Punjab, una solicitud de registro del sindicato en las empresas de la WAPDA de Punjab, en nombre del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA de la provincia de Punjab con arreglo a lo establecido en la Ley de Relaciones de Trabajo de Punjab (PIRA) de 2010. El Registrador, en su carta de fecha 21 de junio de 2011, consideró que el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán de la provincia de Punjab se considerará registrado en virtud del artículo 79 de la PIRA de 2012 y se le otorgará el estatus de agente de negociación colectiva. De igual modo, los dirigentes del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán registraron sus sindicatos provinciales en las provincias de KPK, Balochistán y Sindh.

**782.** El Sindicato de Empleados de la WAPDA del Pakistán en Paigham, otro sindicato de la empresa, también presentó, con fecha de 18 de julio de 2011, una solicitud de certificado de agente de negociación colectiva a su nombre ante el Registrador de sindicatos de la NIRC, alegando ser el único sindicato de la empresa de la WAPDA y contar con una afiliación de más de un tercio de los trabajadores empleados en la misma. El Registrador, tras escuchar a ambas partes, declaró que, por disposición legal, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán había cesado de existir como sindicato de todo el sector. Certificó asimismo el estatus de agente de negociación colectiva en la WAPDA del sindicato solicitante. La orden del Registrador, de fecha 29 de mayo de 2012, fue recusada por el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán ante el Tribunal Superior de Islamabad y el Tribunal Superior de Balochistán en Quetta. El Gobierno señala que, dado que la cuestión está actualmente pendiente de resolución judicial ante el Tribunal Superior, no puede intervenir.

## **C. Conclusiones del Comité**

**783.** *El Comité observa que, en el presente caso, la organización querellante, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán, alega que el Registrador de sindicatos de la NIRC ha declarado que la organización sindical querellante ha dejado de existir y ha emitido un certificado de agente de negociación colectiva a un sindicato rival que había sido derrotado anteriormente en referendos nacionales celebrados bajo los auspicios de la NIRC. El Comité toma nota de que la decisión impugnada de la NIRC de fecha 29 de mayo de 2012, reproducida a continuación, constituye un buen resumen del caso.*

1. *El Sindicato de Empleados de la WAPDA del Pakistán en Paigham presentó, con fecha de 18 de julio de 2011, una solicitud abreviada en la que pedía un certificado de agente de negociación colectiva a su nombre habida cuenta de que era el único sindicato de la WAPDA en la empresa y contaba con una afiliación de más de un tercio del total de los trabajadores empleados en la misma. ... En el informe se pone de manifiesto que, según el sindicato solicitante, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán ha dejado de existir debido a que cuatro sindicatos provinciales distintos se crearon a partir del mismo, y todos los miembros cesaron su afiliación en el primero. El sindicato solicitante presentó una lista de sus miembros junto con la solicitud en la que figura que cuenta con una afiliación superior a un tercio, un requisito necesario para obtener el certificado de agente de negociación colectiva según establece el artículo 19, 1) de la IRO de 2011. El Registrador considera que al sindicato solicitante se le puede otorgar el certificado de agente de negociación colectiva por ser el único sindicato de la WAPDA en la empresa.*

2. *La solicitud fue rechazada por el sindicato contrario, a saber, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán, que, entre otras cosas, alegó que estaba registrado como sindicato nacional de todo el sector con el certificado de registro núm. 46 de 1973, de fecha 15 de mayo de 1973, emitido en la forma prescrita por la legislación, el Formulario-C. Dicho certificado sigue vigente, al igual que la prueba exclusiva de que el sindicato ha sido debidamente registrado de conformidad con la IRO de 1969. El certificado del sindicato no ha sido invalidado. Alegó asimismo que, hasta la fecha, no se había registrado a nivel provincial. Ningún Registrador provincial ha emitido certificado de registro alguno del Sindicato de las Hidroeléctricas en la forma prescrita con un número de registro, lo que constituye una condición precedente para su validez.*

...

5. *En el expediente consta que en 1973 el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán estaba registrado ante la NIRC como sindicato de todo el sector. Las últimas elecciones internas se celebraron el 16 de mayo de 2009, para un período de dos años, y fueron elegidos 65 dirigentes. ... Se indica asimismo que, el 10 de junio de 2011, el Sr. Khurshid Ahmad, secretario general del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán, presentó una solicitud ante la Dirección de Bienestar Laboral de Punjab en la que solicitaba el registro del sindicato de las empresas de la WAPDA en Punjab como «Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA de la Provincia de Punjab» de conformidad con la Ley de Relaciones de Trabajo de Punjab de 2010. El secretario general también presentó una resolución del órgano general de fecha 10 de junio de 2011, aprobada por los trabajadores, instando al Director de Bienestar Laboral de Punjab a que se registrase el sindicato de conformidad con la ley. En las actas de la reunión del órgano general consta que los miembros del Sindicato de las Hidroeléctricas tramitaron el procedimiento con arreglo a la IRA de 2008, que había sido revocada el 30 de abril de 2010, tras la decisión del Tribunal Supremo de fecha 2 de junio de 2011 y la 18.ª enmienda de la Constitución de la República Islámica del Pakistán, según las cuales, la Comisión había cesado de existir. En los procedimientos del órgano general mencionados, el sindicato alegaba que tenía 70 000 afiliados en la provincia de Punjab. El órgano general eligió a 25 dirigentes sindicales. También aprobó los estatutos del sindicato. En la carta de respuesta a la solicitud, de fecha 21 de junio de 2006, el Registrador de sindicatos de Punjab estimaba que el «Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán de la provincia de Punjab» se considerará registrado (cita textual) de conformidad con el artículo 79 de la PIRA de 2010, con el estatus de agente de negociación colectiva.*

6. *Asimismo, ... un miembro activo del Sindicato de las Hidroeléctricas se dirigió al Departamento de Trabajo de la provincia de KPK con alegatos similares de que la NIRC no existe desde la adopción de la 18.ª enmienda de la Constitución, que establece que las competencias relativas a los sindicatos como sujeto provincial han sido transferidas, quedando sujetas a la decisión del Tribunal Supremo de fecha de 2 de junio de 2011. Los documentos del registro, que fueron aprobados en la reunión del órgano general celebrada el 10 de junio de 2011 en el Ata Labour Hall de Peshawar, también se presentaron ante el Departamento de Trabajo de Peshawar; dichos documentos reflejaban que los miembros del Sindicato de las Hidroeléctricas que estaban registrados ante la NIRC, habían decidido registrarse en la provincia de KPK. Los miembros aprobaron los estatutos del Sindicato de*

las Hidroeléctricas de KPK y eligieron a sus dirigentes. En esta resolución se alegó la afiliación de 20 000 trabajadores. Como respuesta a la solicitud, en su carta del 21 de junio de 2011 el Registrador de sindicatos de KPK estimaba que el «Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán de la provincia de KPK se considerará registrado» (cita textual) de conformidad con el artículo 83 de la IRA de KPK de 2010, con el estatus de agente de negociación colectiva.

7. Junto con la solicitud de fecha 4 de junio de 2011 dirigida al Departamento de Trabajo de Baluchistán en Quetta, el secretario adjunto del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán también remitió otros documentos con la solicitud de atender la resolución adoptada por 5 600 miembros de dicho sindicato para registrar el sindicato a nivel provincial, de conformidad con el artículo 86, a) de la IRA de Baluchistán de 2010. A este respecto, el Sindicato de las Hidroeléctricas también se ha dirigido al Tribunal de Trabajo de Quetta. Dicho Tribunal remitió al Registrador de sindicatos de Baluchistán una orden de fecha 15 de julio de 2011 para registrar el sindicato. El Registrador de sindicatos, en cumplimiento de la orden del Tribunal de Trabajo, registró el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán a nivel provincial.

8. El presidente del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán remitió la solicitud, de fecha 15 de junio de 2011, al Departamento de Trabajo de Sindh, junto con las actas de la reunión del órgano general y los estatutos del sindicato, solicitando el registro del sindicato a nivel provincial por las mismas razones alegadas por los solicitantes antes mencionados en sus respectivas solicitudes. El sindicato afirmó tener afiliados en toda la provincia de Sindh. En su respuesta, carta de fecha 24 de junio de 2011, el Registrador de Sindh informó de que el sindicato se considerará registrado de conformidad con el artículo 87 de la IRA de Sindh de 2010, incluido su estatus de agente de negociación colectiva.

9. Todas las resoluciones para registrar los cuatro sindicatos provinciales nacidos del Sindicato nacional de las Hidroeléctricas fueron aprobadas en reuniones de los órganos generales. Con arreglo a la disposición 3 de la regla 12 de la normativa de la NIRC (PyF) de 1973, en los casos del órgano general, en los procedimientos debe figurar un número aproximado de miembros, y en los casos de un órgano ejecutivo, deben constar los nombres y las firmas de los dirigentes que han asistido a la reunión.

10. Habida cuenta de la situación, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán había cesado de existir, de forma tácita, como sindicato nacional de todo el sector. En todas las leyes de trabajo, desde 1960 a la IRA de 2012, los conceptos de «sindicato» y «sindicato registrado» se consideran distintos, y para la constitución de un sindicato el requisito principal es proporcionar la lista de los miembros y los nombres de los dirigentes. Por consiguiente, si los miembros/dirigentes dejan un sindicato y se unen a otro sindicato, el primero se verá privado de miembros/dirigentes. En tales circunstancias perderá su condición de sindicato por no cumplir con el requisito de afiliación necesario para ser considerado como tal. Todos los miembros/dirigentes del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán como sindicato de todo el sector se unieron a uno de los cuatro sindicatos provinciales recién constituidos, por lo que dejaron de ser miembros/dirigentes del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán como sindicato del sector. El artículo 3, a) de la segunda disposición de la IRA de 2012 reza como sigue:

«Habida cuenta de que ningún trabajador podrá afiliarse a más de un sindicato simultáneamente, al unirse a un sindicato nuevo, su afiliación al sindicato anterior quedará automáticamente invalidada.»

El abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas insistió en que, hasta la fecha, dicho sindicato no se había registrado a nivel provincial. Ningún Registrador provincial ha emitido certificado de registro alguno del sindicato en cuestión en la forma prescrita con un número de serie de registro, lo que constituye una condición precedente para su validez. El argumento del abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas no tiene valor legal dado que en la disposición figura el término «sindicato» no el término «sindicato registrado». Por consiguiente, es irrelevante que aún no se hayan otorgado los certificados de registro a los sindicatos provinciales. Cabe mencionar que el abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas admitió con franqueza que el sindicato estaba registrado en el Registro de Baluchistán por

orden del Tribunal de Trabajo. Durante la presentación de los argumentos, el abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas presentó copias de cartas de fechas 13 de abril de 2012, 2 de mayo de 2012 y 4 de mayo de 2012 de los Registradores de las provincias de Punjab, Sindh y KPK respectivamente, por las que se informaba a los solicitantes de las razones por las que no se habían emitido certificados provinciales de registro para el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. Esta situación establece y confirma que los miembros/dirigentes del Sindicato de las Hidroeléctricas habían, en efecto, presentado la solicitud de registro de los sindicatos a nivel provincial. No consta que las solicitudes de registro del Sindicato de las Hidroeléctricas a nivel provincial fuesen rechazadas. En estas circunstancias, las cartas de los Registradores de provincia mencionadas, según las cuales el Sindicato de las Hidroeléctricas se considerará registrado a nivel provincial con arreglo a las disposiciones aplicables de las respectivas leyes provinciales de relaciones de trabajo, revisten gran importancia y tienen valor de prueba.

11. El abogado del Sindicato de las Hidroeléctricas alegó que, de conformidad con la IRA de 2008, así como con la IRO de 2011, el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán estaba amparado por las cláusulas de excepción de las leyes de trabajo mencionadas. En respuesta a dichos argumentos, el abogado del sindicato solicitante alegó que las cláusulas de exención de las leyes mencionadas amparaban sólo a los sindicatos que existían cuando se promulgaron las leyes. El Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán no existía cuando se promulgó la IRO de 2011, a saber el 18 de julio de 2011, por consiguiente, la protección que prevé el artículo 88 de la IRO de 2011 no es aplicable a dicho sindicato. El abogado del sindicato solicitante alegó asimismo que cuando se promulgó la IRO de 2011, el sindicato solicitante era el único sindicato existente, registrado como sindicato de todo el sector, con afiliados en todas las provincias, por lo que era el único sindicato al amparo de la cláusula de exención, y por consiguiente con derecho a ser agente de negociación colectiva en virtud del artículo 19, i) de la IRA de 2012 y del artículo 17 de la Constitución del Pakistán.

12. El artículo 11 de la derogada IRO de 2011 y la IRA de 2012 abordan la invalidación del registro de un sindicato. A tenor de lo dispuesto en el inciso – del apartado 1 del artículo 11, el registro de un sindicato puede ser invalidado por un Registrador si el sindicato así lo ha solicitado o si ha dejado de existir. Habida cuenta de las circunstancias que anteceden, las disposiciones mencionadas serán de aplicación dado que el Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán dejó de ser sindicato de todo el sector como consecuencia de su proceder.

...

15. A la luz de lo mencionado, la solicitud merece ser aceptada y el sindicato solicitante, el Sindicato de Empleados de la WAPDA del Pakistán en Paigham, tiene derecho a recibir el certificado de agente de negociación colectiva. Por consiguiente, se le otorga dicho certificado. La Comisión/NIRC procederá a la cancelación del registro del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán.

**784.** El Comité observa que la decisión del Registrador se basa, entre otras cosas, en su interpretación del artículo 3, a) de la IRA, que prohíbe la afiliación simultánea a dos sindicatos. El Comité toma nota de que, según la interpretación del Registrador, en virtud del artículo 3, a) de la IRA, los miembros de un sindicato provincial no pueden estar afiliados a un sindicato nacional. El Comité considera que esta interpretación no es conforme al artículo 5 del Convenio núm. 87, en la medida en que excluye la posibilidad de que un sindicato regional constituya un sindicato nacional a nivel de todo el sector. El Comité recuerda que la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones también ha estimado que el artículo 3, a) de la IRA, que sólo autoriza a los trabajadores a afiliarse a un único sindicato, puede perjudicar ilícitamente su derecho a constituir las organizaciones que estimen convenientes y a afiliarse a las mismas y pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para enmendar dicha disposición a fin de garantizar que los trabajadores puedan afiliarse a un sindicato sectorial a nivel nacional y provincial. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado sobre las medidas adoptadas en este sentido.

- 785.** *El Comité observa que la orden del Registrador provocó la cancelación del registro del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán, tanto a nivel provincial como nacional, a pesar de su trayectoria en el sector, como se desprende de antiguos casos presentados ante el Comité [véanse los casos núms. 1175, 1383 y 2006]. Además, el Comité observa que la ausencia de legislación sobre relaciones laborales durante un período de tiempo ha creado un vacío legal que lleva a confusión en lo que atañe al estatus de los sindicatos a nivel nacional. A este respecto, en marzo de 2011 el Comité había expresado su «preocupación por los evidentes obstáculos que enfrentan actualmente los sindicatos nacionales de toda la industria para ejercer sus derechos, y observa que la falta de claridad en lo relativo al marco legislativo nacional para las relaciones laborales y el ejercicio de los derechos sindicales podría restringir considerablemente los derechos de libertad sindical de la organización nacional de trabajadores». También había señalado que debían «adoptarse disposiciones para garantizar que los sindicatos con implantación nacional y las organizaciones de empleadores puedan desempeñar sus actividades al nivel nacional de manera legal y efectiva» [véase el caso núm. 2799, 359.º informe, párrafos 986 y 988].*
- 786.** *El Comité toma nota de que la organización querellante ha interpuesto un recurso de apelación ante el Tribunal Superior de Islamabad contra la decisión del Registrador de cancelar su registro y que, a la espera de la vista, que había de celebrarse el 14 de junio de 2012, el Tribunal suspendió la orden del Registrador. El Comité considera que el hecho de que durante un año no se haya registrado el sindicato representa una grave violación y una injerencia. El Comité confía en que, a la espera de la vista pendiente ante el Tribunal Superior, se hayan restablecido los derechos del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. El Comité también confía en que la obligación contraída por el Pakistán de respetar, en la legislación nacional y en la práctica, los principios de libertad sindical y los convenios que ha ratificado libremente, será tomada en consideración por el Tribunal Superior y que se garantizará el derecho de la organización querellante a representar a sus miembros, tanto a nivel provincial como a nivel nacional. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la sentencia del Tribunal Superior de Islamabad.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 787.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para enmendar el artículo 3, a) de la IRA de 2012, con miras a garantizar que los trabajadores pueden afiliarse a sindicatos sectoriales tanto a nivel provincial como nacional. Pide al Gobierno que le mantenga informado sobre las medidas adoptadas al respecto, y*
  - b) el Comité confía en que, a la espera de la vista pendiente ante el Tribunal Superior, se hayan restablecido los derechos del Sindicato de Trabajadores de las Centrales Hidroeléctricas de la WAPDA del Pakistán. El Comité también confía en que la obligación contraída por el Pakistán de respetar, en la legislación nacional y en la práctica, los principios de libertad sindical y los convenios que ha ratificado libremente, será tomada en consideración por el Tribunal Superior y que se garantizará el derecho de la organización querellante a representar a sus miembros, tanto a nivel provincial como a nivel nacional, según proceda. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la sentencia del Tribunal Superior de Islamabad.*

CASO NÚM. 2921

INFORME DEFINITIVO

## **Queja contra el Gobierno de Panamá**

**presentada por**

- **la Asociación Nacional de Funcionarios de la Caja de Seguro Social (ANFACSS)**
- **la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS)**
- **la Asociación de Médicos Odontólogos y Profesionales y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y**
- **la Confederación Nacional de Unidad Sindical Independiente (CONUSI)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes alegan distintas violaciones de los derechos sindicales en la Caja de Seguro Social*

- 788.** La queja figura en una comunicación de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Caja de Seguro Social (ANFACSS), la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS), la Asociación de Médicos Odontólogos y Profesionales y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y la Confederación Nacional de Unidad Sindical Independiente (CONUSI) de fecha 30 de enero de 2012.
- 789.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 16 de mayo de 2012 y 8 de febrero de 2013.
- 790.** Panamá ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

### **A. Alegatos de los querellantes**

- 791.** En su comunicación de 30 de enero de 2012, la Asociación Nacional de Funcionarios de la Caja de Seguro Social (ANFACSS), la Asociación de Empleados de la Caja de Seguro Social (AECSS), la Asociación de Médicos Odontólogos y Profesionales y Afines de la Caja del Seguro Social (AMOACSS) y la Confederación Nacional de Unidad Sindical Independiente (CONUSI) alegan que desde que asumió la nueva administración de la Caja de Seguro Social se dio inicio a una política de violaciones de los derechos humanos y de la libertad sindical, en perjuicio de los gremios administrativos y del sector de la salud. Alegan que en este contexto, se desprestigia a los dirigentes sindicales por distintos medios de comunicación, se prohibió ejercer el derecho a la libre expresión y al derecho de reunión, se prohibieron los permisos sindicales, se fomenta la desafiliación a las organizaciones sindicales, se realizan traslados de dirigentes sindicales sin consulta y finalmente se despidió a los dirigentes sindicales, Sr. Juan Samaniego y Sra. Elineth Menchaca. Por último, las organizaciones querellantes manifiestan que como consecuencia de las violaciones de los derechos sindicales que se alegan, una gran cantidad de gremios decidieron conformar la Coordinadora Nacional de Gremios Unidos de la Caja de Seguro Social, por medio de la cual se han interpuesto acciones ante la Dirección General.

## B. Respuesta del Gobierno

- 792.** En su comunicación de 16 de mayo de 2012, el Gobierno informa que como resultado de una misión de asistencia técnica de la OIT que visitó Panamá en enero de 2012 se firmó el Acuerdo Tripartito de Panamá, mediante el cual se creó una comisión de implementación del acuerdo y la Comisión de tratamiento rápido de quejas en materia de libertad sindical y negociación colectiva. Indica el Gobierno que en el marco de esta última Comisión y con la asistencia de un moderador designado por la OIT, se abordó el tratamiento de este caso. En ese contexto se firmó un acuerdo en el que se propuso a la Caja de Seguro Social que dicte disposiciones para solucionar cinco de los alegatos presentados en el marco de la queja y se acordó continuar con las reuniones bipartitas para resolver todas las cuestiones planteadas en el caso ante el Comité.
- 793.** En su comunicación de fecha 8 de febrero de 2013, el Gobierno informa que el 5 de diciembre de 2012 la Caja de Seguro Social suscribió un acuerdo sobre libertades gremiales con las organizaciones querellantes, que fue avalado por la Iglesia Católica y la Defensoría del Pueblo, en el marco del cual la Caja se comprometió a garantizar y promover el principio de libertad gremial, así como el derecho de asociación y demás derechos y garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política. Asimismo, el Gobierno indica que también se estableció que: 1) la Caja de Seguro Social deroga y deja sin efecto el memorándum de 30 de junio de 2010 sobre desafiliación gremial; 2) todos los funcionarios respetarán el derecho de afiliación y desafiliación de cualquier gremio sin interferencia de ninguna índole; 3) la Caja de Seguro Social declara el firme respeto del derecho de libertad de expresión y a la libertad de información, ambos reconocidos por la Constitución Política bajo las limitaciones establecidas por ley, por lo que respeta y garantiza el derecho de los gremios a su libre ejercicio; y 4) se establecieron modalidades para ejercer el derecho a reunión y la concesión de permisos gremiales a través de la distribución de publicaciones, presentación de pliegos de petición y el otorgamiento de licencias y permisos a dirigentes agremiados para realizar o participar en actividades organizativas y de capacitación.

## C. Conclusiones del Comité

- 794.** *El Comité toma nota de que en el presente caso las organizaciones querellantes alegan distintas violaciones de los derechos sindicales (prohibición del ejercicio del derecho de reunión y de expresión, prohibición de los permisos sindicales, promoción de la desafiliación, traslados y el despido de dos dirigentes sindicales) en la Caja de Seguro Social.*
- 795.** *El Comité recuerda que en junio de 2012, tomó nota de que «a petición del Gobierno y en el marco de la Comisión de tratamiento rápido de quejas en materia de libertad sindical y negociación colectiva se realizó una misión de asistencia técnica/mediación sobre las cuestiones planteadas en la queja, en las que se habían alegado violaciones de los derechos sindicales en la Caja de Seguro Social y que en el marco de la misión las partes firmaron un acuerdo que incluye compromisos concretos, incluidas reuniones bipartitas. A este respecto, el Comité esperó que todas las cuestiones planteadas en la queja sean tratadas en seguimiento de este acuerdo y pidió al Gobierno y a las organizaciones querellantes que le mantengan informado de la evolución del cumplimiento de este acuerdo» [véase 364.º informe, párrafo 12].*
- 796.** *El Comité toma nota de que en una comunicación reciente el Gobierno informa que el 5 de diciembre de 2012 la Caja de Seguro Social suscribió un acuerdo sobre libertades gremiales con las organizaciones querellantes, que fue avalado por la Iglesia Católica y la Defensoría del Pueblo, en el marco del cual la Caja se comprometió a garantizar y promover el principio de libertad gremial, así como el derecho de asociación y demás*

*derechos y garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política. Asimismo, el Gobierno indica que también se estableció que: 1) la Caja de Seguro Social deroga y deja sin efecto el memorándum de 30 de junio de 2010 sobre desafiliación gremial; 2) todos los funcionarios respetarán el derecho de afiliación y desafiliación de cualquier gremio sin interferencia de ninguna índole; 3) la Caja de Seguro Social declara el firme respeto del derecho de libertad de expresión y a la libertad de información, ambos reconocidos por la Constitución Política bajo las limitaciones establecidas por ley, por lo que respeta y garantiza el derecho de los gremios a su libre ejercicio; y 4) se establecieron modalidades para ejercer el derecho a reunión y la concesión de permisos gremiales a través de la distribución de publicaciones, presentación de pliegos de petición y el otorgamiento de licencias y permisos a dirigentes agremiados para realizar o participar en actividades organizativas y de capacitación.*

**797.** *El Comité toma nota con interés de estas informaciones y espera firmemente que el acuerdo firmado entre las partes haya también tenido en cuenta los alegatos relativos al despido de dos dirigentes sindicales. En estas circunstancias, no proseguirá con el examen de los alegatos.*

### **Recomendación del Comité**

**798.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que considere que este caso no requiere un examen más detenido.*

CASO NÚM. 2883

INFORME DEFINITIVO

### **Queja contra el Gobierno del Perú presentada por la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP)**

***Alegatos: la organización querellante alega que el Gobierno: 1) ha promovido la constitución de organizaciones sindicales en el sector de la construcción conformadas por personas de conducta delincencial, y 2) propuso modificar la integración del Directorio del Comité Nacional de Administración del Fondo para la Construcción de Viviendas y Centros Recreacionales para los Trabajadores de Construcción Civil (CONAFOVICER) — institución establecida como consecuencia de la negociación colectiva***

**799.** La queja figura en una comunicación de la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP) de fecha 30 de junio de 2011.

**800.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de 2 de marzo, 19 de julio y 29 de agosto de 2012.

**801.** Perú ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## **A. Alegatos del querellante**

**802.** En su comunicación de 30 de junio de 2011, la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP) manifiesta que desde que asumió el nuevo Gobierno la respuesta del Estado a las protestas sociales ha sido la de adoptar represalias contra las organizaciones sindicales. Añade la FTCCP que la administración procedió a intervenir en el funcionamiento y administración de las actividades sindicales y promovió la constitución de organizaciones sometidas a su dominio, con la clara intención de interferir en el funcionamiento de la Federación. Alega la organización querellante que el Gobierno, con la intervención del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, promovió la formación de las siguientes organizaciones afiliadas a la Confederación de Trabajadores del Perú (CTP), de clara filiación aprista (el partido gobernante actual): la Federación Unitaria de Trabajadores en Construcción Civil y Actividades similares del Perú, la Federación Nacional de Trabajadores en Construcción Civil del Perú, la Federación Nacional de los Antiguos Libres y Operativos Trabajadores en Construcción Civil del Perú y la Federación Nacional de Trabajadores de Construcción Civil. Según la organización querellante, esas organizaciones se encuentran conformadas en su mayoría por personas de conducta delincual, que se dedicaron a someter a los empleadores de la construcción con actos vandálicos de presión, secuestro y chantaje y en general de violencia contra las personas.

**803.** El querellante que en este contexto, el Gobierno se ha propuesto modificar la conformación del Directorio del Comité Nacional de Administración del Fondo Para la Construcción de Viviendas y Centros Recreacionales para los Trabajadores de Construcción Civil (CONAFOVICER). Se trata de una institución nacida por efecto de la negociación colectiva con la FTCCP y por lo tanto es exclusiva del ámbito de la organización querellante, no pudiendo ninguna autoridad pública intervenir en su funcionamiento y administración en la medida que como ente privado se rige sólo por sus estatutos. Según la organización querellante, el propósito de esa modificación que gesta el Gobierno es con el fin de que las organizaciones apoyadas por la CTP intervengan en la administración de esta institución, con lo cual se atenta contra la libertad sindical.

## **B. Respuesta del Gobierno**

**804.** En su comunicación de 2 de marzo de 2012, el Gobierno informa que a través de la División de Investigación de Homicidios de la DIRINCRI PNP de Lima y provincias ha venido realizando una serie de acciones policiales tendientes a identificar, ubicar y capturar a sujetos que amparándose en el derecho sindical se han venido agrupando de manera informal, con el objeto de cometer actos delictivos. Asimismo, añade el Gobierno que se han venido realizando acciones de búsqueda de información e inteligencia que con el aporte de la FTCCP ha permitido precisar el *modus operandi* y el desarrollo delincual de estas personas que se agrupan ilícitamente para crear temor entre los trabajadores bajo amenazas contra la vida e integridad física y el chantaje con el fin de obtener ganancias monetarias. Añade el Gobierno que estos hechos se han puesto en conocimiento del Ministerio Público y del Poder Judicial.

**805.** En su comunicación de 19 de julio de 2012, el Gobierno manifiesta que el Estado promueve la libertad sindical, cuidando de no intervenir en la creación, administración o sostenimiento de las organizaciones sindicales. Resulta ilógico lo afirmado por los querellantes respecto a que el Estado promueva la formación de sindicatos dedicados a

actos delincuenciales, cuando es éste el que vela por que no se produzcan actos que coartan el derecho de sindicalización. En cuanto al alegato según el cual el Estado pretende modificar el directorio del CONAFOVICER, el Gobierno informa que no existe actualmente iniciativa alguna para modificar ese directorio, lo que desvirtúa las afirmaciones de los querellantes. Señala el Gobierno que según informó la Secretaría General del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, la CTP y la Federación de Trabajadores de Construcción Civil y de Actividades Afines del Perú solicitaron la modificación del inciso d) del artículo 7 del estatuto del Comité Nacional de Administración del CONAFOVICER pero que dicha solicitud no progresó.

- 806.** En su comunicación de 29 de agosto de 2012, el Gobierno informa que a fin de combatir la violencia en el sector de la construcción civil ha creado una unidad policial especial denominada División Policial Especializada de Protección de Obras Civiles de la PNP, a través de la cual se están realizando una serie de acciones policiales tendientes a brindar seguridad en las obras de construcción civil. Se han creado también unidades especiales de seguridad en diversas ciudades del país donde se viene incrementando la violencia en la construcción civil. Por último, el Gobierno niega severamente que exista algún tipo de complicidad con las autoridades administrativas en la promoción de organizaciones que acojan a sujetos que realizan actividades delictivas.

### C. Conclusiones del Comité

- 807.** *El Comité observa que en el presente caso la Federación de Trabajadores en Construcción Civil del Perú (FTCCP) alega que el Gobierno: 1) ha promovido la constitución de organizaciones sindicales en el sector de la construcción conformadas por personas de conducta delincencial, que se dedicaron a someter a los empleadores de la construcción con actos vandálicos de presión, secuestro y chantaje y en general de violencia contra las personas, y 2) se ha propuesto modificar la conformación del Directorio del Comité Nacional de Administración del Fondo Para la Construcción de Viviendas y Centros Recreacionales para los Trabajadores de Construcción Civil (CONAFOVICER) — institución establecida como consecuencia de la negociación colectiva de la FTCCP — con el fin de que las organizaciones apoyadas por la Confederación de Trabajadores del Perú (CTP) intervengan en la administración.*
- 808.** *En cuanto a los alegatos relativos a la promoción de sindicatos por parte del Gobierno que estarían conformados por personas de conducta delincencial, que se dedicaron a someter a los empleadores de la construcción con actos vandálicos de presión, secuestro y chantaje y en general de violencia contra las personas, el Comité toma nota de que el Gobierno informa que: 1) el Estado promueve la libertad sindical, cuidando de no intervenir en la creación, administración o sostenimiento de las organizaciones sindicales; 2) resulta ilógico lo afirmado por los querellantes respecto a que el Estado promueva la formación de sindicatos dedicados a actos delincuenciales, cuando es éste el que vela por que no se produzcan actos que coartan el derecho de sindicalización; 3) a través de la División de Investigación de Homicidios de la DIRINCRI PNP de Lima y provincias se han venido realizando una serie de acciones policiales tendientes a identificar, ubicar y capturar a sujetos que amparándose en el derecho sindical se han venido agrupando de manera informal, con el objeto de cometer actos delictivos; 4) a fin de combatir la violencia en el sector de la construcción civil se ha creado una unidad policial especial denominada División Policial Especializada de Protección de Obras Civiles de la PNP, a través de la cual se están realizando una serie de acciones policiales tendientes a brindar seguridad en las obras de construcción civil; 5) se han creado también unidades especiales de seguridad en diversas ciudades del país donde se viene incrementando la violencia en la construcción civil y se han venido realizando acciones de búsqueda de información e inteligencia que con el aporte de la FTCCP que ha permitido precisar el modus operandi y el desarrollo delincencial de estas personas que se agrupan*

*ilícitamente para crear temor entre los trabajadores bajo amenazas contra la vida e integridad física y el chantaje con el fin de obtener ganancias monetarias, y 6) estos hechos se han puesto en conocimiento del Ministerio Público y del Poder Judicial. El Comité saluda las declaraciones del Gobierno relativas a las iniciativas adoptadas para garantizar la seguridad en el sector de la construcción e invita al Gobierno a que dé seguimiento a estas iniciativas en el marco de la instancia tripartita de diálogo nacional.*

**809.** *En lo que respecta al alegato según el cual el Gobierno se ha propuesto modificar la conformación del Directorio del Comité Nacional de Administración del Fondo para la Construcción de Viviendas y Centros Recreacionales para los Trabajadores de Construcción Civil (CONAFOVICER) — institución establecida como consecuencia de la negociación colectiva de la FTCCP — con el fin de que las organizaciones apoyadas por la Confederación de Trabajadores del Perú (CTP) intervengan en la administración, el Comité toma nota de que el Gobierno declara que la Secretaría General del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento informó que la CTP y la Federación de Trabajadores de Construcción Civil y de Actividades Afines del Perú solicitaron la modificación del inciso d) del artículo 7 del estatuto del Comité Nacional de Administración del CONFOVICER pero que dicha solicitud no progresó y que no existe actualmente iniciativa alguna para modificar el directorio de ese ente. Teniendo en cuenta estas informaciones, el Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.*

### **Recomendación del Comité**

**810.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la recomendación siguiente:*

*El Comité invita al Gobierno a que en el marco de la instancia tripartita de diálogo nacional, dé seguimiento a las iniciativas relativas a la lucha contra la violencia en el sector de la construcción.*

CASO NÚM. 2972

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

### **Queja contra el Gobierno de Polonia presentada por**

- **la Comisión Nacional de NSZZ «Solidarnosc» y**
- **la Alianza de Sindicatos de Polonia (OPZZ)**

*Alegatos: las organizaciones querellantes denuncian el fallo de un tribunal de lo civil dictado a puerta cerrada y sin la presencia de las partes, por el que se declaraba ilegal la huelga organizada por los servicios de mantenimiento de aviones de LOT (LOT AMS), y que originó el despido de diez sindicalistas*

**811.** La queja figura en una comunicación de la Comisión Nacional de NSZZ «Solidarnosc» y la Alianza de Sindicatos de Polonia (OPZZ) de fecha 10 de julio de 2012.

812. El Gobierno remitió sus observaciones en una comunicación de fecha 29 de octubre de 2012.
813. Polonia ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### A. Alegatos de las organizaciones querellantes

814. En su comunicación de fecha 10 de julio de 2012, las organizaciones querellantes alegan que, el 23 de marzo de 2012, el Tribunal de Distrito de Varsovia, a puerta cerrada y sin la presencia de las partes, declaró ilegal la huelga convocada en los servicios de mantenimiento de aviones de las líneas aéreas LOT (LOT AMS), y que dicho fallo infringe el Convenio núm. 87 y originó el despido de diez sindicalistas que habían organizado la huelga (Sres. Marcina Choluj, Mirosław Jankowski, Michał Kniazewski, Jacek Mikulski de NSZZ «Solidarnosc», y Robert Skalski, Grzegorz Grzybowski, Andrzej Tomczak, Andrzej Michel, Krzysztof Kaczorek y Paweł Sznajder del Sindicato del Personal de Tierra de Mantenimiento de Aviones). Las organizaciones querellantes alegan asimismo que, el 20 de marzo de 2012, el empleador, LOT AMS, había recurrido al Tribunal de lo Civil para que resolviese que la huelga anunciada y organizada era ilegal de conformidad con el derecho común, en particular la Ley de 23 de mayo de 1991 sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos, y para que prohibiese que los sindicatos organizaran e hicieran la huelga.
815. Según las organizaciones querellantes, las acciones emprendidas por los sindicatos eran conformes a la legislación nacional: i) el 6 de octubre de 2011, los sindicatos formularon una solicitud de aumento de salario de 2 000 zlotys polacos (PLN), que el empleador rechazó en una carta de fecha 12 de octubre de 2011; ii) el 26 de octubre de 2011, la Dirección Nacional de Inspección del Trabajo registró el conflicto colectivo; iii) las partes siguieron el procedimiento de negociación y mediación obligatorio; iv) el 21 de febrero de 2012, las partes firmaron la documentación donde figuraba el contenido de las divergencias, habida cuenta de que no se llegó a ningún acuerdo; v) el 27 de enero de 2012, los sindicatos organizaron una huelga de advertencia de dos horas, y vi) se anunció la huelga el 18 de marzo a media noche, con el voto de apoyo exigido por la ley de como mínimo el 50 por ciento de los trabajadores (488 de los 836 trabajadores participaron en la votación, 415 votaron a favor de hacer huelga, 62 votaron en contra y se invalidaron 11 votaciones).

#### B. Respuesta del Gobierno

816. En su comunicación de fecha 29 de octubre de 2012, el Gobierno indica que, el 28 de noviembre de 2011, el Ministerio de Trabajo y Política Social recibió una petición para que nombrase a un mediador que dirigiese los procedimientos de mediación relacionados con el conflicto colectivo entre el Sindicato del Personal de Tierra de Mantenimiento de Aviones (Związek Zawodowy Naziemnego Personelu Lotniczego (ZZNPL)), el comité interempresarial de la región de Mazovia de NSZZ «Solidarnosc» en PLL LOT SA (Komisja Międz.zakładowa NSZZ «Solidarnosc», región de Mazowsze en PLL LOT SA) y el consejo de administración de LOT AMS Sp.z.o.o. Según la documentación donde figuraba el contenido de las divergencias preparada con arreglo al artículo 9 de la Ley del 23 de mayo de 1991 sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos, la cuestión objeto de la disputa era la solicitud de aumento del sueldo de base de todos los empleados en 2 000 PLN netos a partir de octubre de 2011. El Gobierno señala asimismo que el mediador, de la lista del Ministro de Trabajo y Política Social, fue nombrado para dirigir la mediación de conformidad con el artículo 11, 2), de la ley antes mencionada. Al no

alcanzarse ningún acuerdo durante la mediación, las partes — con arreglo al artículo 14 de la ley — prepararon la documentación donde figuraba el contenido de las divergencias, en presencia del mediador, indicando sus distintos puntos de vista, lo que constituía una autorización para hacer la huelga.

- 817.** El 18 de marzo de 2012 empezó una huelga organizada por el ZZNPL y NSZZ «Solidarnosc». El 20 de marzo de 2012, un abogado de LOT AMS cursó una solicitud de garantías ante el Tribunal de Distrito de Varsovia para prohibir que el ZZNPL y NSZZ «Solidarnosc» organizaran y realizaran una huelga en LOT AMS. En su decisión de fecha 23 de marzo de 2013, el Tribunal de Distrito de Varsovia concedió garantías a LOT AMS, prohibiendo la organización y realización de la huelga que había empezado el 18 de marzo de 2012 y estableció un plazo de 14 días para presentar la petición para determinar que la huelga se había organizado contraviniendo las disposiciones de la Ley sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos. En el plazo de 14 días establecido por el Tribunal de Distrito de Varsovia, el abogado de LOT AMS presentó una petición para determinar que la huelga mencionada se había anunciado y organizado contraviniendo las disposiciones de la Ley sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos. El Gobierno indica que la fecha de la vista correspondiente aún no se ha fijado.
- 818.** El Gobierno señala asimismo que, el 23 de marzo de 2012, el ZZNPL y el comité interempresarial núm. 205 de NSZZ «Solidarnosc» presentaron quejas ante el Tribunal de Apelación contra la decisión del Tribunal de Distrito de Varsovia de conceder garantías en forma de prohibición de organizar y realizar la huelga. Por vía de su decisión de fecha 11 de julio de 2012, el Tribunal de Apelación de Varsovia revocó la decisión objeto de la queja basándose en que el comité interempresarial núm. 205 de NSZZ «Solidarnosc» carecía de competencias para actuar como parte en un caso civil y rechazó la petición de LOT AMS en relación con dicha entidad, desestimando asimismo la petición de LOT AMS de garantías en relación con el ZZNPL en Varsovia.
- 819.** NSZZ «Solidarnosc» alegó que la decisión objeto de la queja infringía las disposiciones del derecho procesal (el Código de Procedimientos Civiles), al asumir, entre otras cosas, que la ausencia de garantías podía impedir a LOT AMS lograr el objetivo de los procedimientos para determinar la ilegalidad de la huelga, y que la petición que la parte legitimada quería interponer para que se determinase la ilegalidad de la huelga constituía un caso civil, al tiempo que violaba las disposiciones del derecho sustantivo al no aplicar el artículo 59, 3), de la Constitución de la República de Polonia, puesto que prohibía la organización y realización de una huelga, a pesar de no darse el requisito previo de perjuicio del bien general. Por otro lado, el ZZNPL alegó que la decisión objeto de la queja violaba las normas establecidas en el derecho procesal, entre otras cosas, por la asunción injustificada de que el solicitante había establecido su derecho a interponer demandas a pesar de que ni la teoría jurídica ni la jurisprudencia contemplaban hasta la fecha la posibilidad de que el empleador tuviese derecho a solicitar al tribunal que determinase si una huelga organizada en su establecimiento cumplía con las disposiciones de la Ley sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos, y también por la asunción injustificada de que el solicitante había demostrado la existencia de un interés legal para obtener las garantías, a saber, que la ausencia de éstas impediría u obstaculizaría gravemente el cumplimiento del fallo emitido en el caso o que impediría u obstaculizaría gravemente el logro del objetivo de los procedimientos.
- 820.** Al revocar la decisión objeto de la queja, el Tribunal de Apelación señaló que el Código de Procedimientos Civiles fijaba dos condiciones para conceder garantías, el establecimiento de la existencia de una demanda sujeta a la garantía y el establecimiento de un interés legal para la obtención de la misma. El Tribunal de Apelación reconoció que las pruebas de que se disponía no establecían el interés legal para la interposición de una demanda por LOT AMS, en este caso para determinar si la huelga que empezó el 18 de marzo de 2012

infringía las disposiciones del derecho común, especialmente las disposiciones de la Ley sobre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos. El Tribunal de Apelación falló que la solicitud de garantías por parte de LOT AMS obedecía a intereses económicos, no a intereses legales. Además, el tribunal también resolvió que el modo solicitado de garantizar la demanda también estaba sujeto a reservas. En este caso, el objetivo de las garantías sería normalizar los derechos y las obligaciones de las partes en los procedimientos durante el período de duración de los mismos. Como garantía, LOT AMS había señalado la prohibición de que las partes obligadas organizaran e hicieran la huelga a petición de la parte legitimada. Pero el artículo 59, 3), de la Constitución otorga a los sindicatos el derecho a organizar huelgas dentro de los límites establecidos por la ley. Por otro lado, una ley puede establecer la prohibición de organizar y hacer huelga por el bien general para determinadas categorías de empleados o en sectores específicos. El Tribunal de Apelación observó que en la fase de los procedimientos en que se encontraban no era posible deducir, de manera clara si, las razones señaladas por el empleador sobre lo desproporcionado de las demandas de los empleados en relación con los posibles perjuicios para la parte legitimada ocasionados por huelga y el modo defectuoso en su forma de convocar el referéndum de la huelga, eran, desde el punto de vista de los hechos, justas. Pero sobre todo, el solicitante no había conseguido demostrar que la huelga podía provocar el incumplimiento por parte del empleador de sus obligaciones y no había facilitado el número de trabajadores que supuestamente participaron en la huelga. Por las razones expuestas, en la fase actual de los procedimientos, y a la luz de las razones esgrimidas por el empleador, no ha sido posible establecer claramente que la huelga fuese ilegal, incluso a efectos de los procedimientos para garantizar las quejas en los que el legislador no exige que éstas puedan demostrarse, sino que sean creíbles.

- 821.** Según el Gobierno, en el estado actual de las cosas, no existe una base jurídica o fáctica que respalde la queja de que Polonia ha violado el Convenio núm. 87 de la OIT. El Estado garantiza el derecho a un juicio justo, de lo que se desprende que los fallos emitidos por tribunales independientes pueden ser objeto de revisiones por tribunales de instancias superiores, pudiendo ser invalidados y retirados del circuito jurídico. El Gobierno señala asimismo que no es posible aceptar una queja basada en un fallo que ha perdido su validez jurídica tras su verificación en los procedimientos de apelación correspondientes. Basándose en una situación única en que las organizaciones querellantes ejercieron su derecho a revisión por un tribunal de instancia superior — a raíz de la cual el fallo original perdió su validez jurídica — no es posible acusar a la judicatura de infringir los derechos de libertad sindical y de asociación.

### C. Conclusiones del Comité

- 822.** *El Comité recuerda que el presente caso se refiere a los alegatos de que un tribunal de lo civil (el Tribunal de Distrito de Varsovia), a puerta cerrada y sin que las partes estuviesen presentes, declaró ilegal la huelga realizada en LOT AMS (en adelante la empresa), y que dicha decisión se tomó contraviniendo el Convenio núm. 87 y ha originado el despido de diez sindicalistas que organizaron la huelga.*
- 823.** *El Comité observa que, según el Gobierno, tras interponer la queja ante el Comité, las organizaciones querellantes interpusieron quejas ante el Tribunal de Apelación contra la decisión del Tribunal de Distrito de Varsovia de fecha 23 de marzo de 2012. Por vía de su decisión de fecha 11 de julio de 2012, el Tribunal de Apelación de Varsovia revocó la decisión objeto de la queja basándose en que el comité interempresarial núm. 205 de NSZZ «Solidarnosc» carecía de competencias para actuar como parte en un caso civil y rechazó la petición de la empresa en relación con dicha entidad, desestimando asimismo la solicitud de garantías de la empresa en relación con el ZZNPL. El Tribunal de Apelación falló que en la fase actual de los procedimientos, y habida cuenta de las razones esgrimidas por el empleador, no había sido posible establecer claramente que la huelga*

fuese ilegal, incluso a efectos de los procedimientos para garantizar las quejas en los que el legislador no exige que éstas puedan demostrarse, sino que sean creíbles. Por consiguiente, el Comité toma debida nota de que la decisión objeto de la queja fue revocada por el Tribunal de Apelación de Varsovia.

**824.** *No obstante, el Comité toma nota de que, según las organizaciones querellantes, tras la decisión del Tribunal de Distrito de Varsovia, la compañía despidió a diez sindicalistas que habían organizado la huelga (Sres. Marcina Choluj, Miroslaw Jankowski, Michal Kniazewski y Jacek Mikulski de NSZZ «Solidarnosc» y Robert Skalski, Grzegorz Grzybowski, Andrzej Tomczak, Andrzej Michel, Krzysztof Kaczorek y Pawel Sznajder del Sindicato del Personal de Tierra de Mantenimiento de Aviones). El Comité lamenta profundamente que el Gobierno no haya respondido a este alegato ni haya proporcionado información alguna en relación con la situación de los diez sindicalistas que fueron despedidos. El Comité recuerda que nadie debería ser objeto de sanciones por hacer o intentar hacer una huelga legítima. Cuando se despide a sindicalistas o dirigentes sindicales por hechos de huelga, el Comité no puede sino llegar a la conclusión de que se les está perjudicando por su acción sindical y de que están sufriendo discriminación antisindical [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 660 y 662].*

**825.** *El Comité toma nota, a tenor de la respuesta del Gobierno, de que en su fallo de fecha 23 de marzo de 2012, el Tribunal de Distrito de Varsovia había establecido un plazo para la interposición de una demanda para determinar que la huelga se había organizado contraviniendo las disposiciones de la Ley obre la Resolución de Conflictos Laborales Colectivos y que el abogado de la empresa interpuso la demanda dentro del plazo establecido, aunque aún no se ha fijado una fecha para la vista correspondiente. El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la situación de estos procedimientos y que, cuando se dicte sentencia, le proporcione una copia de la misma. Mientras, el Comité toma nota de que diez sindicalistas han sido despedidos supuestamente por haber organizado una huelga que inicialmente había sido prohibida tras la solicitud de garantías por parte del empleador, pero que dicha decisión fue posteriormente revocada en apelación y que, desde entonces, sigue pendiente de fijarse una vista para determinar la legalidad la huelga. En estas circunstancias, y habida cuenta del aparente retraso en los procedimientos judiciales que cuestionan la legalidad de la huelga (a 29 de octubre de 2012, fecha de la respuesta del Gobierno, aún no se ha fijado la vista correspondiente), el Comité urge al Gobierno a que examine de inmediato la situación de los trabajadores despedidos y que, en caso de que se verifique que su despido fue en efecto debido a su participación en la organización de la huelga, adopte las medidas pertinentes para que puedan reincorporarse sin demora a sus puestos de trabajo, en espera de la sentencia definitiva de los tribunales. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado sobre las medidas adoptadas en este sentido.*

## **Recomendación del Comité**

**826.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe la siguiente recomendación:*

*El Comité pide al Gobierno que le mantenga informado de la situación de los procedimientos judiciales y que, cuando se dicte sentencia, le proporcione una copia de la misma. El Comité urge asimismo al Gobierno a que examine de inmediato la situación de los Sres. Marcina Choluj, Miroslaw Jankowski, Michal Kniazewski y Jacek Mikulski de NSZZ «Solidarnosc» y Robert Skalski, Grzegorz Grzybowski, Andrzej Tomczak, Andrzej Michel, Krzysztof Kaczorek y Pawel Sznajder del Sindicato del*

*Personal de Tierra de Mantenimiento de Aviones y que, en caso de que se verifique que su despido se debió en efecto a su participación en la organización de la huelga, adopte las medidas pertinentes para que puedan reincorporarse sin demora a sus puestos de trabajo, en espera de la sentencia definitiva de los tribunales. El Comité pide al Gobierno que lo mantenga informado sobre las medidas adoptadas en este sentido.*

CASO NÚM. 2976

INFORME EN QUE EL COMITÉ PIDE QUE SE LE MANTENGA  
INFORMADO DE LA EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN

**Queja contra el Gobierno de Turquía  
presentada por  
IndustriALL Global Union**

*Alegatos: la organización querellante alega que desde principios de 2012 ningún sindicato ha obtenido un certificado de competencia, lo que se traduce en una suspensión de facto de los derechos de negociación colectiva en el país y en una situación en la que los sindicatos no pueden nombrar a sus representantes, beneficiarse de los servicios de retención en nómina, y proteger a sus miembros contra actos de discriminación e intimidación*

- 827.** IndustriALL Global Union presentó esta queja por comunicación de fecha 15 de agosto de 2012.
- 828.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicación de fecha 28 de enero de 2013.
- 829.** Turquía ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

**A. Alegatos de la organización querellante**

- 830.** En su comunicación de fecha 15 de agosto de 2012, IndustriALL Global Union, que representa a más de 50 millones de trabajadores de los sectores manufacturero, minero y energético de unos 140 países, incluidos 19 sindicatos turcos (Tes-İş, Belediye-İş, Petrol-İş, Türkiye Maden-İş, Bırselik Metal-İş, Lastik-İş, Seluloz-İş, Kristal-İş, Genel Maden-İş, Cimse-İş, Tumka-İş, Teksif, Oz Iplik-İş, Celik-İş, Tekstil, Deri-İş, Dok Gemi-İş, Turk Enerji-sen, Turk Tarım Orman-Sen) alega la suspensión *de facto* de los derechos de negociación colectiva en Turquía. La organización querellante explica que, según la legislación turca, el proceso de negociación colectiva se inicia con la emisión de un certificado de competencia por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Sin embargo, desde principios de 2012, el Ministerio no ha expedido certificados de competencia para ningún sindicato, incluidos los afiliados a IndustriALL Global Union, lo que impide de hecho que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de negociación colectiva. La

organización querellante considera que esta situación es contraria al Convenio núm. 98, a la Constitución de Turquía, y a la Ley sobre Convenios Colectivos, Huelgas y Cierres Patronales (ley núm. 2822). La organización querellante alega también que el número de lugares de trabajo para los cuales no se ha expedido un certificado de competencia es acerca de 950 y el número de trabajadores afectados se eleva a 350 000.

- 831.** La organización querellante se remite al artículo 53 de la Constitución de Turquía, que dispone lo siguiente:

Los trabajadores y los empleadores tendrán derecho a concluir convenios colectivos para regular de manera recíproca su situación económica y social y las condiciones de trabajo. El procedimiento de negociación colectiva estará regulado por la ley.

Asimismo, se remite a los artículos pertinentes de la ley núm. 2822 que se reproducen a continuación:

Artículo 12. Un sindicato que representa por lo menos el 10 por ciento de los trabajadores de un determinado sector de actividad (excluido el sector agrícola, forestal, de caza y pequero), y más de la mitad de los trabajadores empleados en el establecimiento o en cada uno de los establecimientos que deben ser abarcados por el convenio colectivo tienen derecho a concluir un convenio colectivo de trabajo que abarque el establecimiento o los establecimientos considerados. En el caso de los convenios colectivos de empresas, los establecimientos se considerarán como una sola unidad a efectos del cálculo de la mayoría de más de la mitad... Las estadísticas publicadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad en enero y julio de cada año serán el instrumento utilizado para calcular el 10 por ciento de los trabajadores contratados en un determinado sector de actividad. El número total de trabajadores empleados en un sector de actividad y el número de afiliados de cada uno de los sindicatos en ese sector, según figuren en las estadísticas, se considerarán válidos a efectos de los convenios colectivos y demás trámites hasta que se publiquen las estadísticas siguientes. La competencia de un sindicato de trabajadores que haya solicitado u obtenido un certificado de competencia no se verá afectada por las estadísticas que se publiquen posteriormente.

Artículo 13. Los sindicatos de trabajadores que se consideren competentes para celebrar un contrato colectivo deberán presentar una solicitud por escrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, para pedirle que determine que sus afiliados dentro del sector de actividad (excluido el sector agrícola, forestal, de caza y pesquero) en el que está constituido el sindicato representan por lo menos el diez por ciento de los trabajadores empleados en ese sector, y para que determine asimismo el número de trabajadores empleados y el número de afiliados en el establecimiento o los establecimientos que deben ser abarcados por el convenio colectivo en la fecha de la solicitud. El sindicato remitirá al empleador las fichas de afiliación que tenga registradas, en un plazo de tres días hábiles a partir de la fecha de su solicitud al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para la determinación de competencia. En el caso de que el sindicato posea la mayoría necesaria de acuerdo con los registros del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Ministerio comunicará la solicitud, junto con el número de trabajadores empleados y el número de afiliados de cada establecimiento en cuestión, a los demás sindicatos constituidos en el mismo sector de actividad y a las asociaciones de empleadores y los empleadores no afiliados a esas asociaciones y que serán parte en el convenio, dentro de los seis días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud, según consten en los registros del ministerio en la fecha de recepción de la solicitud. Si el Ministerio determina que el sindicato no tiene la mayoría necesaria, esta información sólo se comunicará al sindicato que haya presentado la solicitud, dentro del mismo plazo.

Artículo 16. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social otorgará un certificado de competencia al sindicato de que se trate dentro de los seis días hábiles siguientes a la expiración del plazo previsto para apelar si no se ha presentado ningún recurso, o dentro de los seis días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la decisión si el tribunal desestimare el recurso.

La organización querellante explica que a pesar de estas disposiciones legales obligatorias, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Turquía no ha publicado estadísticas del

trabajo desde 2009. Esto era legalmente posible hasta finales de 2011, ya que el Parlamento turco había modificado la ley núm. 2822 mediante la adición de un nuevo artículo, de carácter provisional, según el cual las estadísticas del trabajo anteriores seguían siendo válidas a efectos de las certificaciones para la negociación colectiva. Sin embargo, habiendo expirado la validez del artículo temporal mencionado, el Ministerio debería haber publicado estadísticas del trabajo, y no lo hizo.

**832.** En consecuencia, la organización querellante considera que el derecho de negociación colectiva está suspendido *de facto* en Turquía a causa de una decisión administrativa arbitraria e ilegal del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cientos de miles de trabajadores y sus sindicatos no pueden ejercer su derecho a la negociación colectiva y negociar sus salarios, sus prestaciones sociales y demás condiciones de trabajo, lo que hace vulnerables a los sindicatos a la hora de defender y mejorar sus derechos e intereses. La organización querellante se remite, entre otros, al caso de su sindicato afiliado, el Sindicato de Trabajadores del Petróleo, la Industria Química y el Caucho de Turquía (Petrol-İş), que ha presentado una solicitud al Ministerio con el fin de obtener un certificado de competencia para los siguientes lugares de trabajo:

1. Erze Ambalaj ve Plastik Sanayi ve Ticaret A.S. (fecha de la solicitud: 13 de enero de 2012);
2. Gripin ilag A.S. (fecha de la solicitud: 17 de febrero de 2012);
3. Saba Endustriyel Urunler imalat ve Ticaret A.S. (fecha de la solicitud: 24 de febrero de 2012);
4. Elba Bant Sanayi ve Ticaret A.S. (fecha de la solicitud: 2 de marzo de 2012);
5. Arili Plastik Sanayii A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
6. Reckitt Benckiser Temizlik Malzemeleri San. Ve Tic. A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
7. Urosan Kimya San. Ve Tic A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
8. Akin Plastik San. Ve Tic. A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
9. Sandoz ilag San. Ve Tic. A.S. (fecha de la solicitud: 4 de mayo de 2012);
10. Plastimak Plastik Profil Enjeksiyon San. Ve Ticaret Ltd.Sti. (fecha de la solicitud: 15 de mayo de 2012);
11. Plastiform Plastik Sanayi ve Ticaret A.S. (fecha de la solicitud: 22 de mayo de 2012);
12. Plaskar Plastik Enjeksiyon Otomotiv Yedek Parga Nakliye Ambalaj Kalip Sanayi ithalat Ihracat Ticaret ve Sanayi A.S. (fecha de la solicitud: 22 de mayo de 2012);
13. Mehmetşik Vakfi Turizm, Petrol, infaat Saglik Gıda ve Ticaret Ltd.Sti. (fecha de la solicitud: 20 de junio de 2012).

**833.** La organización querellante alega asimismo que a los sindicatos que no pueden obtener un certificado de competencia les resulta imposible cobrar las cuotas sindicales. A ese respecto, hace referencia al artículo 61 de la Ley de Sindicatos (ley núm. 2821), en virtud del cual:

A requerimiento escrito del sindicato de trabajadores que sea parte en el convenio colectivo vigente en la empresa o del sindicato de trabajadores que haya obtenido el certificado de competencia para negociar, en el caso de que el convenio colectivo sea rescindido o no se haya concluido, y una vez recibida la lista de los trabajadores afiliados al sindicato cuyas contribuciones se han de deducir, el empleador deberá deducir de los sueldos de los afiliados la contribución establecida en los estatutos del sindicato y la contribución solidaria pagadera a la organización sindical en virtud de la Ley sobre Convenios Colectivos, Huelgas y Cierres Patronales; presentar al sindicato una lista de los trabajadores cuyas contribuciones han sido deducidas, indicando el tipo de contribución; y transferir al sindicato el monto de las deducciones.

Habida cuenta de que la deducción de las cuotas sindicales está supeditada a la existencia de un convenio colectivo o un certificado de competencia, según la organización querellante, esta situación pone en peligro la viabilidad de los sindicatos desde un punto de vista financiero.

- 834.** Por otra parte, los sindicatos que no pueden obtener un certificado de competencia tampoco pueden nombrar a sus representantes. A ese respecto, la organización querellante hace referencia al artículo 34 de la ley núm. 2821, según el cual:

Un sindicato cuya competencia para concluir un convenio colectivo se haya certificado, designará a sus representantes sindicales de entre sus afiliados en el establecimiento en cuestión de la manera siguiente, y proporcionará el nombre de dichos representantes sindicales al empleador en un plazo de 15 días.

Por tanto, el nombramiento de representantes sindicales depende de la existencia de un convenio colectivo o de un certificado de competencia; en consecuencia, según la organización querellante, esta situación pone en peligro la viabilidad de los sindicatos desde un punto de vista orgánico.

- 835.** Por último, según IndustriALL Global Union, debido a la actual suspensión *de facto* de los derechos de negociación colectiva en Turquía, los trabajadores no pueden ejercer sus derechos de libertad sindical. Habida cuenta de que los sindicatos no pueden brindar servicios ni protección a sus afiliados en los nuevos lugares de trabajo, los trabajadores son muy reacios a afiliarse a sindicatos por cuanto se exponen a despidos e intimidación. La organización querellante alega que hay varios casos de este tipo y se remite, en particular, a los dos casos siguientes que afectan a sus afiliados:

- El Sindicato de Trabajadores del Cuero y el Calzado de Turquía (Deri-İş) sindicó a la mayoría de los trabajadores de la empresa Togo Ayakkabi Sanayi ve Ticaret AS, situada en Ankara, y solicitó la certificación a principios de abril. Cuando la dirección se enteró de la actividad de sindicación, 35 afiliados del sindicato fueron despedidos a principios de mayo de 2012. Los trabajadores despedidos siguen organizando piquetes pese a los ataques, la presión y la intimidación a que les someten de forma masiva y periódica las fuerzas de seguridad. Habida cuenta de que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social no ha expedido el certificado de competencia, Deri-İş no puede defender ni proteger los derechos de sus miembros en la empresa.
- El Sindicato de Trabajadores Metalúrgicos (Birlesik Metal-İş) sindicó a la mayoría de los trabajadores de la empresa Ceha Buro Mobilyalari Ltd.Sti, situada en Kayseri, y solicitó la certificación a principios de 2012. Cuando la dirección se enteró de la actividad de sindicación, 20 afiliados del sindicato fueron despedidos. Habida cuenta de que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social no ha expedido el certificado de competencia para el sindicato, éste se ve en la incapacidad de defender y proteger los derechos de sus miembros en la empresa.

IndustriALL Global Union escribió una carta al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en relación con los dos casos expuestos, pero no ha recibido respuesta.

## B. Respuesta del Gobierno

- 836.** En su comunicación de fecha 28 de enero de 2013, el Gobierno indica que las alegaciones de la organización querellante se refieren a la situación que existía antes de que se promulgara, el 18 de septiembre de 2012, la Ley núm. 6356 sobre Sindicatos y Convenios Colectivos, que entró en vigor el 7 de noviembre del mismo año. Sin embargo, el Gobierno responde de manera detallada a los alegatos de la organización querellante.
- 837.** Con respecto al derecho de negociación colectiva, el Gobierno se refiere al artículo 53 de la Constitución de Turquía y a las disposiciones conexas de la ley núm. 2822. Señala, en particular, que de conformidad con el artículo 12, las estadísticas publicadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en enero y julio de cada año serán el instrumento utilizado para calcular el 10 por ciento de los trabajadores empleados en un sector de actividad determinado. Desde que se modificó la ley núm. 5838 (ley de 18 de febrero de 2009 por la que se modifican diversas leyes), el Ministerio no ha podido publicar las estadísticas en enero y julio de cada año, debido a la falta de disposiciones legislativas conexas. Dado que no podían modificarse las leyes núms. 2821 y 2822, se añadió una disposición al artículo 12 de la ley núm. 2822 mediante la promulgación de la ley núm. 5921, que entró en vigor el 28 de enero de 2010, en la que se pedía al Ministerio que utilizara las estadísticas existentes al 1.º de agosto de 2010. En el reglamento adoptado en virtud de la ley núm. 6111, que entró en vigor el 25 de febrero de 2011, se resolvió también que no se publicarían nuevas estadísticas hasta el 30 de junio de 2011 y que las últimas estadísticas relativas a los afiliados y los trabajadores publicadas por el Ministerio se considerarían válidas hasta la próxima fecha en que se publicaran estadísticas. En el marco de la ley núm. 6236 (ley por la que se añade un artículo temporal a la Ley núm. 2822 sobre Convenios Colectivos, Huelgas y Cierres Patronales), se determinó también que no se publicarían estadísticas hasta el 31 de diciembre de 2011 y que las últimas estadísticas relativas a los afiliados y los trabajadores publicadas por el Ministerio se considerarían válidas hasta la próxima fecha en que se publicaran estadísticas, después de esa fecha. Sin embargo, en ausencia de las estadísticas que deberían haber sido publicadas en enero de 2012 y en ausencia de un nuevo período de suspensión, no pudieron satisfacerse las demandas de los sindicatos que solicitaban el certificado de competencia a los efectos de la negociación colectiva en un lugar de trabajo o empresa. Aunque las solicitudes dirigidas por los sindicatos al Ministerio para la determinación de competencia no pudieron tramitarse de conformidad con el artículo 13 de la ley núm. 2822, y tampoco pudieron expedirse los certificados correspondientes al amparo del artículo 16 de esa ley, el Gobierno considera que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social no ha faltado a su deber en lo que se refiere a la publicación de estadísticas.
- 838.** El Gobierno indica además que en el proceso de redacción de la Ley núm. 6356 sobre Sindicatos y Convenios Colectivos se han llevado a cabo estudios intensivos durante las reuniones del consejo de consultas y el comité técnico tripartitos con el fin de poner la legislación en materia de derechos sindicales en conformidad con las normas de la OIT y la Unión Europea. Según el Gobierno, la ley fue redactada en consulta con los interlocutores sociales. El Gobierno indica además que tras la entrada en vigor de la ley núm. 6356, empezarán a publicarse de forma periódica las estadísticas y se dejará constancia de ellas electrónicamente.
- 839.** Con respecto al caso de Petrol-İş, el Gobierno confirma que el sindicato ha solicitado al Ministerio certificados de competencia para algunos lugares de trabajo. También indica que al 1.º de octubre de 2012, había 1 688 solicitudes en espera de la obtención del certificado de competencia, que representaban a 349 226 trabajadores. El Gobierno señala,

no obstante, que los procedimientos para la determinación de la competencia, paralizados temporalmente debido a las razones mencionadas, volverán a activarse con la entrada en vigor de la nueva ley. Así pues, se examinarán con carácter urgente las solicitudes presentadas por Petrol-İş para obtener certificados de competencia para los siguientes lugares de trabajo:

1. Gripin Pharmaceutical Co.;
2. Elba Plaster Industry and Trade Inc.;
3. Arili Plastic Industry Inc.;
4. Saba Industrial Products Manufacturing and Trade Inc.;
5. Reckitt Benckiser Cleaning Supplies Industry and Trade Inc.;
6. Urosan Chemical Industry and Trade Inc.;
7. Akin Plastic Industry and Trade Inc.;
8. Sandoz Pharmaceutical Industry and Trade Inc.;
9. Plastimak Profiled Injection Industry and Trade Limited Co.;
10. Plaskar Plastic Injection, Automotive, Accessories, Transport, Packaging, Molding Industry, Import, Export, Trade and Industry Inc.;
11. Mehmetcik Foundation Tourism, Oil, Instruction, Health, Food and Trade Limited Co.

Sin embargo, según el Gobierno, tras haber examinado algunos registros del Ministerio, se plantean otros interrogantes en relación con los siguientes lugares de trabajo mencionados en las solicitudes de Petrol-İş:

- Erze Packaging and Plastic Industry and Trade Inc.: Petrol-İş presentó una solicitud de determinación de competencia el 19 de diciembre de 2011. Sin embargo, dado que el sindicato ha objetado la anterior determinación de competencia (que fue rechazada en ausencia de *quórum*) y al haber un caso pendiente en ese contexto ante el Quinto Juzgado Laboral de Izmir, se pidió al sindicato que comunicara una «decisión de anotación específica». Aunque posteriormente, el 13 de enero de 2012, el sindicato notificó que se habían inscrito otros nueve miembros con el fin de llegar al quórum necesario, en una carta de fecha 2 de marzo de 2012 se recordó al sindicato que debía comunicar la «decisión de anotación específica»; hasta el momento el sindicato no ha hecho ese trámite.
- Plastiform Plastic Industry and Trade Inc.: se presentó una solicitud de determinación de competencia el 22 de mayo de 2012. Sin embargo, cuando se examinaron los registros pertinentes, se constató que la Oficina del Fiscal General de Inegol estaba investigando denuncias de violaciones de los derechos sindicales en la empresa.

**840.** Con respecto al alegato de que sin un certificado de competencia los sindicatos no pueden beneficiarse de los servicios de retención en nómina, el Gobierno indica que con la promulgación de la nueva legislación, los sindicatos no tendrán ningún problema para cobrar las cuotas sindicales.

**841.** En relación con el alegato de la organización querellante de que los sindicatos que no son capaces de obtener un certificado de competencia no pueden nombrar a sus representantes

sindicales y que esta situación pone en peligro la sostenibilidad de las actividades sindicales desde un punto de vista orgánico, el Gobierno se refirió al artículo 34 de la ley núm. 2821, que de hecho obliga a los sindicatos a tener un certificado de competencia para poder nombrar a un delegado sindical. El Gobierno está de acuerdo en que la obligación de actuar como delegado sindical continúa durante el proceso y que esta situación plantea un problema para los lugares de trabajo que formularon una solicitud de determinación de competencia a partir de febrero de 2012. No obstante, el Gobierno indica que el Ministerio empezará a trabajar en la determinación de competencia para los sindicatos autorizados. Con la promulgación de la nueva legislación, los sindicatos para los que se hayan expedido certificados de competencia podrán designar a sus representantes.

**842.** Con respecto al alegato de que la suspensión de los derechos de negociación colectiva dificulta el ejercicio de los derechos de libertad sindical de los trabajadores, el Gobierno proporciona la siguiente información en relación con las empresas mencionadas en la queja:

- Togo Footwear Industry and Trade Inc.: se desprende de los registros del Ministerio que, a los fines de celebrar un acuerdo colectivo en la empresa, Deri-İş presentó al Ministerio una solicitud de determinación de competencia el 4 de abril de 2012. Sin embargo, como se ha explicado, al 1.º de febrero de 2012 no se había podido efectuar tal determinación. Se ha instruido una causa ante el Tercer Juzgado Laboral de Ankara con el fin de examinar la alegación de que 35 trabajadores fueron despedidos por el empleador a raíz de que Deri-İş presentara la solicitud al Ministerio. Tras un examen de los registros del Ministerio sobre el lugar de trabajo, se constató que al 16 de noviembre de 2011 había 56 trabajadores empleados en la empresa; sin embargo, no se disponía de información sobre el número de afiliados al sindicato. El Gobierno indica asimismo que al 4 de abril de 2012, de 59 trabajadores, 33 estaban afiliados al sindicato. Deri-İş se dirigió a la Presidencia de la Comisión de Investigación sobre Derechos Humanos de la Gran Asamblea Nacional de Turquía alegando que todos los trabajadores afiliados al sindicato fueron despedidos. Se instruyó otra causa ante el juzgado laboral. No se ha presentado solicitud alguna a la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo de Ankara en relación con esta cuestión.
- Ceha Office Furniture Limited Company: el Sindicato de Trabajadores Metalúrgicos presentó una solicitud al Ministerio el 5 de marzo de 2012 con el fin de que se determinase a qué sector de actividad pertenecía la empresa. Tras las inspecciones realizadas por los inspectores de trabajo del Ministerio, se determinó que el lugar de trabajo mencionado pertenecía al sector de la metalurgia y se identificaba con el número de secuencia 13 en el «Reglamento sobre los sectores de actividad». El sindicato afirmó que se despidió a trabajadores a raíz de la presentación de la solicitud del certificado de competencia. Una investigación llevada a cabo por la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo en Kayseri, permitió determinar que se habían rescindido los contratos de 20 trabajadores mediante el pago de las correspondientes indemnizaciones por despido y por falta de preaviso. No obstante, se llegó a la conclusión que ningún trabajador había sido despedido en razón de sus actividades sindicales.

### C. Conclusiones del Comité

**843.** *El Comité toma nota de que la organización querellante en este caso, IndustriALL Global Union, alega que desde principios de 2012 ningún sindicato ha obtenido un certificado de competencia, lo que se ha traducido en la suspensión de facto de los derechos de negociación colectiva en el país y en una situación en la que los sindicatos no pueden nombrar a sus representantes, beneficiarse de los servicios de retención en nómina, o proteger a sus miembros contra actos de discriminación e intimidación. El Comité toma*

*nota de las respuestas detalladas transmitidas por el Gobierno y observa que en general el Gobierno no refuta los alegatos de la organización querellante.*

- 844.** *El Comité lamenta la suspensión de facto de los derechos de negociación colectiva que se produjo en 2012 en el país, la cual ocasionó la suspensión del derecho a beneficiarse de los servicios de retención en nómina y a elegir representantes, y recuerda que el derecho de negociar libremente con los empleadores las condiciones de trabajo constituye un elemento esencial de la libertad sindical, y los sindicatos deberían tener el derecho, mediante negociaciones colectivas o por otros medios lícitos, de tratar de mejorar las condiciones de vida y de trabajo de aquellos a quienes representan, mientras que las autoridades públicas deben abstenerse de intervenir de forma que este derecho sea coartado o su legítimo ejercicio impedido. Tal intervención violaría el principio de que las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberían tener el derecho de organizar sus actividades y formular su programa [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafo 881]. No obstante, el Comité señala que el Gobierno ha indicado que los alegatos de la organización querellante se refieren a la situación que existía antes de que se promulgara, el 18 de septiembre de 2012, la Ley núm. 6356 sobre Sindicatos y Convenios Colectivos, que entró en vigor el 7 de noviembre del mismo año, y que tras la entrada en vigor de esta nueva ley se examinarán todas las solicitudes de determinación de competencia, incluidas las que menciona la organización querellante. Según el Gobierno, esto permitirá resolver los problemas relacionados con la negociación colectiva, los servicios de retención en nómina y la representación sindical — cuestiones que plantea la organización querellante. Aunque toma nota de que los alegatos relativos a la ley núm. 6356 se han presentado recientemente en el contexto de otro caso, que será examinado una vez que se haya recibido la respuesta del Gobierno, el Comité espera que todas las solicitudes de determinación de competencia para poder participar en la negociación colectiva, incluidas las mencionadas en la queja, sean examinadas sin demora, a fin de garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de negociación colectiva, el derecho de elegir a sus representantes, y beneficiarse de los servicios de retención en nómina previstos en la legislación nacional. El Comité pide al Gobierno y a la organización querellante que le mantengan informado al respecto. En cuanto a Plastiform Plastic Industry and Trade Inc., el Comité toma nota de que según el Gobierno, está en marcha una investigación sobre los alegatos de violación de los derechos sindicales en la empresa, y considera que ello no debe ser un impedimento para que el Ministerio examine la solicitud para la determinación de la competencia presentada por Petrol-İş.*
- 845.** *Con respecto al despido de 35 trabajadores de Togo Footwear Industry and Trade Inc., el Comité toma nota de la indicación del Gobierno de que si bien el sindicato se ha dirigido a la Presidencia de la Comisión de Investigación sobre Derechos Humanos de la Gran Asamblea Nacional de Turquía y de que hay un juicio laboral pendiente de resolución, no se ha presentado ningún recurso ante la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo en Ankara. El Comité recuerda que la discriminación antisindical representa una de las más graves violaciones de la libertad sindical, ya que puede poner en peligro la propia existencia de los sindicatos. El Gobierno tiene la responsabilidad de prevenir todo acto de discriminación antisindical y debe velar por que las denuncias de discriminación antisindical se examinen en el marco de procedimientos nacionales que, además de rápidos, deberían ser imparciales y ser considerados como tales por las partes interesadas [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 769 y 817]. El Comité confía en que los tribunales tomen en consideración toda la información relativa al presunto carácter antisindical del despido teniendo presentes estos principios, y que se dicten las decisiones pertinentes en muy breve plazo. Asimismo, el Comité espera firmemente que si se confirma que existe discriminación antisindical, los trabajadores en cuestión sean reintegrados en sus puestos de trabajo sin pérdida de salarios. En caso de que el reintegro no sea posible por razones objetivas e imperiosas, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para*

*garantizar que se abone a los trabajadores interesados una compensación adecuada que implique una sanción disuasiva suficiente contra tales despidos que constituyen actos de discriminación antisindical. El Comité pide al Gobierno que remita la sentencia del tribunal tan pronto como sea pronunciada y proporcione una copia de las conclusiones de la Comisión de Investigación sobre Derechos Humanos.*

- 846.** *En lo que atañe al despido de 20 trabajadores de Ceha Office Furniture Limited Company, el Comité toma nota de la indicación del Gobierno según la cual la Dirección Provincial de Trabajo y Empleo de Kayseri ha llevado a cabo una investigación que ha determinado que si bien que se rescindieron los contratos de 20 trabajadores mediante el pago de las correspondientes indemnizaciones por despido y por falta de preaviso, ningún trabajador fue despedido en razón de sus actividades sindicales. Refiriéndose a los principios antes mencionados, el Comité pide al Gobierno que proporcione una copia del informe de la investigación.*

### **Recomendaciones del Comité**

- 847.** *En vista de las conclusiones que preceden, el Comité pide al Consejo de Administración que apruebe las recomendaciones siguientes:*

- a) *el Comité confía en que todas las solicitudes para la determinación de la competencia a efectos de la negociación colectiva, incluidas las mencionadas en la queja, sean examinados sin demora a fin de garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de negociación colectiva, el derecho de elegir a sus representantes, y beneficiarse de los servicios de retención en nómina previstos en la legislación nacional. El Comité pide al Gobierno y a la organización querellante que le mantengan informado al respecto;*
- b) *con respecto al despido de 35 trabajadores de Togo Footwear Industry and Trade Inc., el Comité confía en que los tribunales tomen en consideración toda la información relativa al presunto carácter antisindical del despido teniendo presentes los citados principios, y que se dicten las decisiones pertinentes en muy breve plazo. Asimismo, el Comité espera firmemente que si se confirma que existe discriminación antisindical, los trabajadores en cuestión sean reintegrados en sus puestos de trabajo sin pérdida de salarios. En caso de que el reintegro no sea posible por razones objetivas e imperiosas, el Comité pide al Gobierno que tome las medidas necesarias para garantizar que se abone a los trabajadores interesados una compensación adecuada que implique una sanción disuasiva suficiente contra tales despidos que constituyen actos de discriminación antisindical. El Comité pide al Gobierno que envíe la sentencia del tribunal tan pronto como sea pronunciada, y proporcione una copia de las conclusiones de la Comisión de Investigación sobre Derechos Humanos, y*
- c) *en lo que atañe al despido de 20 trabajadores de Ceha Office Furniture Limited Company, el Comité pide al Gobierno que envíe una copia del informe de la investigación.*

CASO NÚM. 2254

INFORME PROVISIONAL

**Queja contra el Gobierno de la República  
Bolivariana de Venezuela  
presentada por**

- **la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y**
- **la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECAMARAS)**

*Alegatos: la marginación y exclusión de los gremios empresariales en el proceso de toma de decisiones, excluyendo así el diálogo social, el tripartismo y de manera general la realización de consultas (especialmente en relación con leyes muy importantes que afectan directamente a los empleadores), incumpliendo así recomendaciones del propio Comité de Libertad Sindical; actos de violencia y de discriminación y de intimidación contra dirigentes empleadores y sus organizaciones; leyes contrarias a las libertades públicas y a los derechos de las organizaciones de empleadores y sus afiliados; acoso violento a la sede de FEDECAMARAS que causaron daños y amenazaron a los empleadores; atentado de bomba contra la sede de FEDECAMARAS; actos de favoritismo de las autoridades a organizaciones de empleadores no independientes*

- 848.** El Comité examinó por última vez este caso en su reunión de marzo de 2012 y presentó un informe provisional al Consejo de Administración [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafos 1241 a 1358, aprobado por el Consejo de Administración en su 312.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2012)].
- 849.** Posteriormente, la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y FEDECAMARAS enviaron alegatos e informaciones adicionales por comunicaciones conjuntas de fechas 20 de febrero y 18 de septiembre de 2012.
- 850.** El Gobierno envió nuevas observaciones por comunicaciones de fechas 15 de octubre de 2012 y 24 de mayo de 2013.
- 851.** La República Bolivariana de Venezuela ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), así como el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

## A. Examen anterior del caso

852. En su anterior examen del caso en su reunión de marzo de 2012, el Comité formuló las siguientes recomendaciones sobre las cuestiones que quedaron pendientes [véase 363.<sup>er</sup> informe, párrafo 1358]:

- a) en cuanto al secuestro y maltrato de los dirigentes de FEDECAMARAS, Sres. Noel Álvarez, Luis Villegas, Ernesto Villamil y Sra. Albis Muñoz (miembro empleador del Consejo de Administración de la OIT), resultando herida con tres balas esta última, el Comité deplora los delitos cometidos, subraya su gravedad y pide al Gobierno que tome todas las medidas a su alcance para la detención de las tres personas restantes implicadas en los secuestros y lesiones, así como que le mantenga informado de la evolución de las investigaciones. El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno de que la apertura del juicio oral y público estaba prevista para el 20 de octubre de 2011 y expresa la esperanza de que los autores de estos delitos serán condenados en un futuro próximo con penas proporcionales a la gravedad de los delitos cometidos a fin de que no se repitan hechos semejantes y pide al Gobierno que le informe al respecto. Al mismo tiempo, el Comité toma nota con preocupación de que en sus informaciones adicionales la OIE declara que la dirigente empleadora Sra. Albis Muñoz, declaró que ninguno de los dos presuntos implicados detenidos (Sres. Antonio José Silva Moyega y Jason Manjares) habían sido los autores de la agresión, así como las reservas de la OIE sobre la tesis de que el móvil de la agresión fuera el robo del vehículo;
- b) en cuanto a la investigación penal ordenada por el Ministerio Público relativa a las declaraciones públicas del presidente de FEDECAMARAS, Sr. Noel Álvarez, el Comité desea señalar que, a su juicio, tales declaraciones en el contexto descrito por la OIE no parecen tener contenido delictivo y no deberían haber originado una investigación penal. No obstante a fin de poder promoverse con todos los elementos, el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones al respecto;
- c) en cuanto al alegato relativo a los ataques a la sede de FEDECAMARAS en 2007, el Comité había pedido a FEDECAMARAS en un anterior examen del caso que denunciara oficialmente estos hechos ante el Ministerio Público. El Comité reitera esta recomendación y señala que si no se atiende para su próxima reunión no proseguirá con el examen de estos alegatos, si bien observa que un contexto de acoso y falta de confianza de las autoridades públicas no alienta la propuesta de presentar denuncias oficiales;
- d) en cuanto al alegato relativo al atentado con bomba a la sede de FEDECAMARAS el 24 de febrero de 2008, el Comité toma nota de que el Gobierno declara que los imputados, Sr. Juan Crisóstomo Montoya González y Sra. Ivonne Gioconda Márquez Burgos, admitieron totalmente la acusación por la comisión de los delitos de intimidación pública y uso indebido de cédula de identidad, que la audiencia oral y pública estaba fijada para el 4 de noviembre de 2011 y que una vez dictada la sentencia se informará debidamente al Comité. El Comité subraya la importancia de que los autores sean sancionados con una pena proporcional a los delitos cometidos y se compense a la organización de empleadores por las pérdidas y daños causados por esos actos ilegales. El Comité queda a la espera de la sentencia que se dicte;
- e) observando diferentes hechos de violencia contra FEDECAMARAS o sus dirigentes, el Comité llama la atención del Gobierno una vez más sobre el principio fundamental de que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden desarrollarse en un clima exento de violencia, intimidación y de temor ya que este tipo de situaciones de inseguridad es incompatible con las exigencias del Convenio núm. 87;
- f) en cuanto a su recomendación de que el Gobierno restituya sin demora la finca «La Bureche» a este dirigente empleador (Sr. Eduardo Gómez Sigala) y que se le indemnice en forma completa por la totalidad de sus daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de su finca, el Comité constata que existe contradicción entre los alegatos y la apreciación del Gobierno sobre la ociosidad de la finca expropiada al dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala. En cualquier caso, el Comité observa que el Gobierno no ha negado el alegato de la OIE de que esa finca sea actualmente un centro de entrenamiento militar (frente a la declaración del Gobierno de que el propósito

del rescate de las tierras era fomentar el uso agrícola del Valle del Río) ni tampoco el alegato de que el dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala no ha recibido ninguna indemnización. El Comité hace un nuevo llamamiento al Gobierno para que responda a estos alegatos y restituya sin demora su finca y se le indemnice en forma completa por la totalidad de los daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de la finca;

- g) el Comité pide a las organizaciones querellantes que envíen sus comentarios sobre las informaciones y declaraciones del Gobierno sobre la expropiación de las empresas Agroisleña S.A., Owen – Illinois y Siderúrgica del Turbio;
- h) el Comité invita a las organizaciones querellantes a que envíen comentarios sobre las declaraciones del Gobierno sobre el productor agropecuario Sr. Franklin Brito;
- i) en cuanto a la alegada confiscación («rescate» según el Gobierno) de las fincas de los dirigentes empleadores Sres. Egildo Luján, Vicente Brito, Rafael Marcial Garmendia y Manuel Cipriano Heredia, el Comité estima que no puede excluirse una posible discriminación. El Comité pide al Gobierno que proceda sin demora a otorgarles una indemnización justa, así como que inicie un diálogo franco con los afectados y con FEDECAMARAS sobre las confiscaciones/rescates en cuestión y que le informe al respecto. El Comité pide también al Gobierno que facilite observaciones sobre los ataques a los bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez, expresidente de FEDECAMARAS;
- j) en cuanto a los alegatos de falta de diálogo social bipartito y tripartito y de consultas con FEDECAMARAS, el Comité toma nota con preocupación de los nuevos alegatos de la OIE relativos a aprobación sin consulta tripartita de leyes que afectan a los intereses de los empleadores y sus organizaciones; el Comité lamenta que el Gobierno no haya respondido de manera específica a estos alegatos de la OIE y le insta a que lo haga sin demora. Asimismo, observando que las graves deficiencias en materia de diálogo social siguen estando presentes, el Comité reitera sus anteriores recomendaciones que se reproducen a continuación:
  - lamentando profundamente que el Gobierno haya desatendido sus recomendaciones, el Comité insiste en que el Gobierno ponga en marcha en el país una comisión nacional mixta de alto nivel asistida por la OIT, que examine todos y cada uno de los alegatos y cuestiones en instancia de manera que mediante el diálogo directo se puedan resolver los problemas. El Comité espera firmemente que el Gobierno no pospondrá de nuevo la adopción de las medidas necesarias y le urge a que le informe al respecto;
  - el Comité espera firmemente que se constituya una mesa de diálogo social de conformidad con los principios de la OIT, que tenga composición tripartita y respete debidamente en su composición la representatividad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto y le invita a que solicite la asistencia técnica de la OIT. El Comité le pide una vez más que convoque la comisión tripartita en materia de salarios mínimos prevista en la Ley Orgánica del Trabajo;
  - observando que todavía no existen órganos estructurados de diálogo social tripartito, el Comité subraya una vez más la importancia que debe atribuirse a la celebración de consultas francas y sin trabas sobre cualquier cuestión o legislación proyectada que afecte a los derechos sindicales y que es esencial que, cuando se introduzca un proyecto de legislación que afecte la negociación colectiva o las condiciones de empleo, se proceda antes a consultas detalladas con las organizaciones independientes de trabajadores y de empleadores más representativas. El Comité pide nuevamente al Gobierno que toda legislación que se adopte en temas laborales, sociales y económicos en el marco de la Ley Habilitante sea objeto previamente de verdaderas consultas en profundidad con las organizaciones independientes de empleadores y de trabajadores más representativas, haciendo suficientes esfuerzos para poder llegar en la medida de lo posible a soluciones compartidas;
  - el Comité pide al Gobierno que informe sobre el diálogo social y las consultas bipartitas o tripartitas en los diferentes sectores, así como de toda actividad de

diálogo social con FEDECAMARAS y sus estructuras regionales en relación con los diversos sectores de actividad, con la elaboración de política económica y social, y la elaboración de proyectos de ley que afecten a los intereses de los empleadores y sus organizaciones;

- el Comité pide al Gobierno que en el marco de la práctica declarada de diálogo inclusivo — también en la Asamblea Legislativa —, FEDECAMARAS sea debidamente consultada, dando el peso necesario a su representatividad en todos los debates legislativos que afecten a los intereses de los empleadores.

el Comité deplora profundamente que el Gobierno haya desatendido una vez más estas recomendaciones a pesar de que viene insistiendo en ellas desde hace años;

- k) en cuanto a los alegatos de discriminación por parte de las autoridades contra FEDECAMARAS y de favoritismo a organizaciones paralelas próximas al Gobierno y carentes de independencia, el Comité reitera las conclusiones y principios formulados en su anterior examen del caso y pide al Gobierno que responda de manera detallada a los alegatos en materia de financiación de organizaciones paralelas y favoritismo a EMPREVEN y a las «empresas de producción social» discriminando a las empresas privadas. Asimismo, en relación con los nuevos alegatos de la OIE relativos a una correspondencia electrónica ante los altos funcionarios y organizaciones paralelas de empleadores, sumisas ante las autoridades, el Comité hace un llamamiento al Gobierno a que verifique sin demora con los altos funcionarios en cuestión si enviaron por sí mismos o por medio de representantes los correos electrónicos transmitidos por la OIE;
- l) en cuanto al proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional, el Comité hace un llamamiento al Gobierno para que asegure el respeto de los principios mencionados en las conclusiones en materia de asistencia financiera internacional a las organizaciones de trabajadores y de empleadores y para que si el proyecto se aplica a tales organizaciones tome sin demora las medidas necesarias para que se modifique el proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional (o en su caso la futura ley) a efectos de que se garantice expresamente el derecho de las organizaciones de empleadores y de trabajadores a recibir sin autorización previa de las autoridades ayuda financiera internacional para actividades relacionadas con la promoción y defensa de los intereses de sus afiliados;
- m) en cuanto a los comentarios de la organización querellante sobre la Ley Orgánica de la Comisión Central de Planificación, el Comité había observado en su anterior examen del caso que esta legislación establece un fuerte intervencionismo estatal en la economía y en la estructura económica nacional bajo la égida de la planificación centralizada con el propósito de construir el modelo socialista venezolano y había pedido a las organizaciones querellantes que envíen informaciones sobre la relación entre los alegatos y la violación de los Convenios núms. 87 y 98. El Comité reitera esta recomendación y señala que si no se atiende para su próxima reunión no proseguirá con el examen de estos alegatos;
- n) el Comité pide al Gobierno que envíe sus observaciones sobre la reciente comunicación de la OIE de fecha 20 de febrero de 2012, relativa a nuevas faltas de consulta tripartita en cuestiones legislativas, y
- o) el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y vigente de este caso.

## **B. Informaciones adicionales y nuevos alegatos de los querellantes**

**853.** En una comunicación conjunta de fechas 20 de febrero y 18 de septiembre de 2012, la Organización Internacional de Empleadores (OIE) y la Federación de Cámaras y Asociaciones de Comercio y Producción de Venezuela (FEDECAMARAS) reiteran que, a pesar del gran interés que ha venido manifestando en los últimos meses FEDECAMARAS para promover el diálogo social genuino y la consulta tripartita en la República Bolivariana de Venezuela, tal cual se encuentra reconocido en el Convenio núm. 144, ratificado por la República Bolivariana de Venezuela en el año 1983 y la Recomendación núm. 152, éstos

no se han hecho efectivos. En ciertos casos, el Gobierno se limita a convocar a sectores privados específicos elegidos discrecionalmente, sin convocar a FEDECAMARAS, ente suficientemente reconocido en la OIT como el más representativo de los empleadores en dicho país, o se realiza la consulta cumpliendo una mera formalidad sin conceder el tiempo oportuno para la respuesta, o simplemente, no se tiene en cuenta la opinión de los actores sociales independientes consultados; así como en otros casos, se obvia completamente la consulta o se realiza con algunas organizaciones próximas al Gobierno y elegidas a su discreción. Asimismo, indican que la ocurrencia de nuevos hechos que constituyen violaciones tanto al Convenio núm. 87 sobre libertad sindical y protección del derecho de sindicación, como a los Convenios núms. 144 sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo) y 26 sobre la aprobación de incrementos de salarios mínimos, ratificados por la República Bolivariana de Venezuela en los años 1982, 1983 y 1944, respectivamente, con consecuencias para los empleadores en general y, en particular para FEDECAMARAS, como organización más representativa de los empleadores del país.

**854.** Las organizaciones querellantes recuerdan que el Comité en su 359.º informe, párrafo 1292, i), de marzo de 2011, lamentó profundamente que el Gobierno venezolano haya desatendido sus anteriores recomendaciones, donde el Comité:

- pide al Gobierno que informe sobre el diálogo social y las consultas bipartitas o tripartitas en los diferentes sectores, así como de toda actividad de diálogo social con FEDECAMARAS y sus estructuras regionales en relación con los diversos sectores de actividad, con la elaboración de política económica y social, y la elaboración de proyectos de ley que afecten a los intereses de los empleadores y sus organizaciones, y
- que en el marco de la práctica declarada de diálogo inclusivo — también en la Asamblea Legislativa —, FEDECAMARAS sea debidamente consultada, dando el peso necesario a su representatividad en todos los debates legislativos que afecten a los intereses de los empleadores.

**855.** Sin embargo, prosiguen los querellantes, el Gobierno ha continuado adoptando múltiples medidas en 2011 y 2012, de gran impacto para la empresa privada venezolana, que violan los Convenios núms. 87, 144 y 26 de la OIT, ya que han sido ejecutadas sin la debida consulta al sector empresarial más representativo de la República Bolivariana de Venezuela, que es FEDECAMARAS y que, adicionalmente, coartan el ejercicio de la libertad sindical y de asociación, así como son violatorias de las normas de la OIT incluido en lo relativo a la aprobación de incrementos del salario mínimo. Se trata de los siguientes textos legales.

### **Decreto de Inamovilidad Laboral**

**856.** Mediante la *Gaceta Oficial* núm. 39828 de fecha 26 de diciembre de 2011, el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela promulgó por undécimo año consecutivo y, sin la realización de consultas oportunas y calificadas con los interlocutores sociales, el Decreto de Inamovilidad Laboral núm. 8732. Los artículos 2 y 3 del decreto señalan que los trabajadores amparados por la inamovilidad laboral especial no podrán ser despedidos, desmejorados, ni trasladados sin justa causa, calificada previamente por el Inspector del Trabajo de la jurisdicción. El incumplimiento de esta normativa dará derecho al trabajador a solicitar el reenganche y el pago de salarios caídos correspondientes. Gozarán de esta protección especial, independientemente del salario que devenguen: i) aquellos trabajadores que se encuentren a tiempo indeterminado a partir del tercer mes al servicio de un patrón; ii) los trabajadores contratados por tiempo determinado mientras no haya vencido el término establecido en el contrato, y iii) los trabajadores contratados para una labor u obra determinada mientras no haya concluido la totalidad o la parte de la misma que constituya su obligación. Es decir, que a través de las normas citadas, se ha ampliado el alcance de la inamovilidad al incluir a todos los trabajadores regidos por la Ley

Orgánica del Trabajo, independientemente del salario que devenguen. El artículo 6 del decreto establece que quedan exceptuados de esta protección, aquellos trabajadores que ejerzan cargos de dirección o de confianza; los trabajadores temporeros, eventuales y ocasionales y los funcionarios del sector público. El decreto entró en vigencia desde el momento de su publicación en la *Gaceta Oficial*, es decir, el 26 de diciembre de 2011. Esta decisión fue adoptada de manera inconsulta, habiendo FEDECAMARAS observado en los últimos años, la inconveniencia de ejecutar esta medida de prórroga de la inamovilidad laboral por parte del Ejecutivo nacional sin llevar a cabo las necesarias consultas con los interlocutores sociales, quedando demostrado, en consecuencia, que el diálogo social genuino en la República Bolivariana de Venezuela es inexistente.

### ***Nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras***

- 857.** Las organizaciones querellantes alegan que en fecha 7 de mayo de 2012, mediante la *Gaceta Oficial* de la República Bolivariana de Venezuela núm. 6076 extraordinario, se promulgó una nueva «Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras» dictada mediante un decreto-ley dictado por el Presidente de la República, basado en la Ley Habilitante de la Asamblea Nacional que le otorgó el 17 de diciembre de 2010 sin la debida consulta a las organizaciones de empleadores más representativas del país, violando el Convenio núm. 144 de la OIT, tal como se describe a continuación.
- 858.** En diciembre de 2011, había sido anunciada por el Presidente de la República, la constitución de una Comisión Presidencial para la elaboración del proyecto de reforma de la Ley Orgánica del Trabajo. Los integrantes de dicha Comisión fueron los ciudadanos:
1. Nicolás Maduro, Ministro del Poder Popular para Relaciones Exteriores.
  2. María Cristina Iglesias, Ministra del Poder Popular para el Trabajo.
  3. Jorge Giordani, Ministro del Poder Popular de Planificación y Finanzas.
  4. Wills Rangel, representante de la Central Socialista Bolivariana de los Trabajadores de la Ciudad, del Campo y del Mar (CSBT), organización sindical de la empresa petrolera estatal, de muy reciente creación auspiciada por el Gobierno.
  5. Omar Mora, Magistrado y Presidente de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia.
  6. Francisco Torrealba, Diputado de la Asamblea Nacional por el partido de Gobierno: Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV) en la Asamblea Nacional y Vicepresidente de la Central Socialista Bolivariana de los Trabajadores de la Ciudad, del Campo y del Mar (CSBT), Sector Ferroviario.
  7. Oswaldo Vera, Diputado y Presidente de la Comisión de Desarrollo Social Integral de la Asamblea Nacional por el partido de Gobierno: Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV) en la Asamblea Nacional.
  8. Braulio Álvarez, Diputado de la Asamblea Nacional por el partido de Gobierno: Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV) en la Asamblea Nacional.
  9. Juan Rafael Perdomo, Magistrado y Vicepresidente de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia.

10. Jesús Martínez, abogado laboralista y vinculado a la Universidad Bolivariana creada por el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.
11. Antonio Espinoza Prieto, abogado asesor del partido de Gobierno: Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV) en la Asamblea Nacional.
12. Carlos Sainz Muñoz, abogado, asesor legal de Oswaldo Vera, Diputado y Presidente de la Comisión de Asuntos Sociales de la Asamblea Nacional.
13. Carlos López, sindicalista del sector oficialista, Coordinador de la Central Socialista Bolivariana de los Trabajadores de la Ciudad, del Campo y del Mar (CSBT).
14. Orlando Castillo, sindicalista del sector oficialista, por los empleados del sector público.
15. Carlos Escarrá (+), Procurador General de la República (fallecido) y reemplazado por la ciudadana Cilia Flores, nueva Procuradora General de la República.
16. Por el sector empresarial, el Sr. Miguel Pérez Abad, presidente de FEDEINDUSTRIA (organismo gremial paralelo afecto al Gobierno, denunciado por FEDECAMARAS anteriormente dentro del caso núm. 2254, quien fuera designado por el Presidente de la República como miembro suplente en el Consejo de Estado creado por el Gobierno venezolano según decreto presidencial núm. 8937, publicado en la *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* núm. 39912 de fecha 30 de abril de 2012 y del Consejo Superior del Trabajo, creado por decreto presidencial núm. 9003 publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39927 de fecha 22 de mayo de 2012 para hacer cumplir la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.

**859.** Como se observa de una simple lectura de los integrantes de la Comisión Presidencial, queda claro que son personas que forman parte del Poder Ejecutivo, Legislativo o Judicial o son afectas al Gobierno, como lo fue en particular la única representación del sector empresarial por parte del presidente de FEDEINDUSTRIA en la Comisión Presidencial, quien es asesor directo del Gobierno venezolano en asuntos de Estado y también en temas laborales, por integrar los dos Consejos antes mencionados. Pueden verse declaraciones de prensa del Sr. Pérez Abad en relación con sus designaciones en el Consejo de Estado y en el Consejo Superior del Trabajo.

**860.** Por otro lado, de los miembros del Consejo Superior del Trabajo, 13 de sus 18 miembros coinciden con miembros de la Comisión Presidencial, agregándose en dicho Consejo: cinco funcionarios, tres Ministros y los dos Viceministros del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad, lo cual demuestra el alto componente de miembros del oficialismo en la Comisión Presidencial, prácticamente único sector consultado.

**861.** Asimismo, es importante mencionar que este Decreto-Ley Presidencial Contentivo de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras fue dictado con rango de ley orgánica en violación de la Constitución (artículo 203), al no contar con las dos terceras partes de los votos de la Asamblea Nacional, voto calificado que exige la normativa constitucional para la aprobación de leyes orgánicas y, además, se fundamenta en una Ley Habilitante que fue dictada por la Asamblea Nacional en el año 2010, facultando al Presidente de la República para atender los temas en ella descritos, exclusivamente derivados de una catástrofe natural por lluvias que se produjo en el país en ese año y que ha sido utilizada por el mandatario para legislar sobre cualquier asunto.

**862.** Por tanto, la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, no ha tenido la debida consulta con los sectores más representativos del sector empresarial, en franca violación del Convenio núm. 144 de la OIT.

- 863.** FEDECAMARAS no fue convocada ni fue invitada a emitir opinión sobre dicha ley en ningún momento y el texto del proyecto de ley fue apenas conocido al ser publicado en la *Gaceta Oficial*. Antes de ello, sólo fueron difundidas por los medios de comunicación social opiniones sobre determinados aspectos de la ley, emitidas por distintos miembros de la Comisión Presidencial u otros actores del Gobierno contentivas de sus pareceres respecto a los principales ejes temáticos que ésta trataría. El proyecto de ley fue presentado a la Presidencia de la República por la Comisión designada al efecto, a finales del mes de abril, para ser aprobado por el Presidente de la República en un acto público el día 30 de abril y publicado el día 7 de mayo.
- 864.** Por su parte, el Gobierno señaló en los medios de comunicación social haber recibido y sistematizado más de 19 000 propuestas, las cuales entendemos deben haber llegado de manera desarticulada a la Comisión Presidencial, sin que se disponga de constancia alguna de ello. Pero aún en el caso de ser cierta la aseveración de la recepción de múltiples propuestas, eso no convalida ni sustituye el verdadero diálogo social en el concepto manejado por la OIT. El diálogo social al que aluden las disposiciones del Convenio núm. 144 no puede ser selectivo, ni referirse a meras opiniones o propuestas formuladas unilateralmente por cualquier actor social no representativo o por sectores afectos al Gobierno y, de ninguna manera, puede excluir la consulta obligatoria con las organizaciones más representativas de los empleadores del país, como lo es FEDECAMARAS.
- 865.** Ciertamente, FEDECAMARAS anunció por todos los medios de comunicación social venezolanos esta ausencia de diálogo social para la aprobación de dicha ley y señaló que acudiría ante la OIT para denunciar la violación al Convenio núm. 144 sobre consulta tripartita, lo cual fue además reconocido por el Diputado Oswaldo Vera, miembro de la Comisión Presidencial designada y Presidente de la Comisión Permanente de Desarrollo Social de la Asamblea Nacional, por el partido de Gobierno, PSUV.
- 866.** En el caso de los trabajadores, también fue protestada la ausencia de diálogo social para la aprobación de la ley. El 26 de marzo de 2012, la organización sindical FADESS introdujo un recurso de amparo constitucional ante el Tribunal Supremo de Justicia de la República Bolivariana de Venezuela para evitar que esta reforma de la ley fuese dictada mediante una Ley Habilitante al Presidente de la República, escrito en el cual solicitaron expresamente al Máximo Tribunal que enviase la ley a la Asamblea Nacional para una amplia discusión. Asimismo, varias organizaciones sindicales (FADESS, CTV y otras) convocaron una marcha que tuvo lugar el 1.º de mayo, en protesta a la aprobación inconsulta de la nueva ley.
- 867.** La falta de diálogo social no es un hecho novedoso en el Gobierno venezolano, pues durante más de diez años ha incumplido con su obligación de celebrar la discusión tripartita sobre los temas laborales. En particular, en los últimos dos años, a partir de la Ley Habilitante, el propio Presidente de la República se ha abrogado la potestad legislativa para dictar, de manera unilateral, un sinnúmero de decretos-leyes en cualquier materia, como se verá más adelante.
- 868.** En la República Bolivariana de Venezuela, la Ley del Trabajo es considerada el contrato social más importante para el país, después de la Constitución, razón por la cual una reforma de esta naturaleza debió contar con el consenso de todos los interlocutores sociales y el amplio respaldo de la comunidad, lo cual no ocurrió. El texto de la nueva ley no fue conocido ni difundido antes de su promulgación oficial.
- 869.** Por otra parte, la nueva ley introduce una serie de cargas adicionales de carácter económico y político para el sector privado:

1. Es una ley altamente punitiva y discriminatoria frente a los empleadores, pues prevé sanciones de privación de libertad (prisión o arresto de 6 a 15 meses) por negarse a un reenganche, por incumplir órdenes administrativas, o por falta de pago de multas (incluyendo la aplicación de estas sanciones a los miembros de Junta Directiva) pero exceptúa de este tratamiento a los administradores de las empresas del Estado. Asimismo, las personas naturales, en su carácter de patronos, así como los accionistas son solidariamente responsables de las obligaciones laborales, con posible embargo sobre sus bienes.

Otro aspecto discriminatorio es que el Gobierno no asume los pasivos laborales de las empresas que expropia ni se hace solidario de la deuda laboral anterior de la empresa empleadora, sino que las deudas laborales de las empresas expropiadas son asumidas por sus antiguos accionistas y son descontadas del precio.

2. Contempla mayor intervencionismo estatal en las relaciones de trabajo: En la ley se configura como principal objetivo del proceso social de trabajo, superar la «forma de explotación (producción) capitalista», configurando sólo a los trabajadores como los «creadores de la riqueza socialmente producida», excluyendo la valoración del capital como generador de trabajo.
3. Se imponen en la nueva ley nuevas restricciones y cargas para el sector empleador contemplados que pueden traducirse en limitaciones a la inversión y a la producción por parte de las empresas venezolanas. Por ejemplo, se prevé un régimen de retroactividad de las prestaciones sociales (antigüedad), cuyos efectos son muy negativos en ambientes inflacionarios; se reduce la jornada laboral; se complejiza el procedimiento para el retiro de trabajadores, sancionando penalmente la falta de reenganche; y se consagra ya legalmente la inamovilidad laboral, incluyendo la de madre y padre por 2 años después del parto y de padres adoptivos de menores de 3 años, por igual tiempo.
4. Se crea la figura de los Consejos de Trabajadores, al lado de los sindicatos, con algunas competencias concurrentes y su regulación se sujeta a una ley especial posterior.
5. Las organizaciones sindicales tienen dentro de sus atribuciones: ejercer el control y vigilancia de los costos y de las ganancias de la empresa, para garantizar precios justos de los bienes y servicios que ésta produzca.
6. Se crea en el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social, el Registro de Organizaciones Sindicales, tanto para el sector laboral como empresarial, regulándose el contenido de los estatutos, designación y funcionamiento de las juntas directivas de las organizaciones, los cuales deben ajustarse a las directrices impuestas por el Registro. A éste, deben remitirse cada año, la nómina completa de los entes afiliados y cualquier otra información que el mismo requiera. La no inscripción limita la legitimidad de la organización sindical (empresarial o de trabajadores) para celebrar las negociaciones colectivas de trabajo. En este sentido, existe una pérdida total de autonomía de las organizaciones sindicales, afectándose severamente la libertad de asociación.

**870.** Las organizaciones querellantes subrayan que las disposiciones legales señaladas evidentemente coartan el ejercicio de la libertad económica y de asociación para los empleadores previstas tanto en la Constitución nacional como en el Convenio núm. 87 de la OIT y hacen cada vez más difícil el sostenimiento de las empresas en la República Bolivariana de Venezuela, sobre todo para las pequeñas y medianas empresas que representan el 50 por ciento de las empresas existentes en el país.

**871.** Este proceso de afectación del ejercicio de la libertad económica en la República Bolivariana de Venezuela por parte del Gobierno ha venido trayendo consecuencias muy severas en el funcionamiento de los empleadores en el país, que se verán ahora agravadas por las disposiciones de esta nueva ley laboral. Ciertamente, en los últimos años, las políticas desarrolladas por el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela en materia económica han conducido a una desaparición en el número de empresas operativas en el país. Para el año 2002, el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), organismo oficial venezolano en esta materia, reportaba 611 803 empleadores activos. Y para el mes de enero de 2012, reporta 425 404, como puede observarse en la Tabla del INE con una merma de 180 013 empleadores con respecto al año 2002. A mayo de 2012, un total de 217 204 empleadores privados han cerrado sus puertas con respecto al año 2002, número que sigue creciendo día a día. Más de 800 000 personas hubieran podido trabajar en esas empresas hoy cerradas. Un artículo publicado por el expresidente de FEDECAMARAS Zulia, Sr. Néstor Borjas, en el cual realiza el estudio comparativo de las cifras oficiales de empleadores y empleos entre 2002 y 2012, que confirma un decrecimiento del 35,5 por ciento en el número de empleadores entre 2002 y 2012.

***Aprobación de nuevos decretos-leyes dictados por el Presidente de la República en materia económica y social, en ejecución de la Ley Habilitante otorgada por la Asamblea Nacional***

**872.** Las organizaciones querellantes alegan que durante el período de dieciocho (18) meses otorgado por la Asamblea Nacional, mediante la Ley Habilitante (artículo 3), dictada el 17 de diciembre de 2010, al Presidente de la República, delegándole la facultad de legislar; éste dictó entre los meses de enero de 2011 y mayo de 2012, 38 decretos-leyes. Pero, adicionalmente el 15 de junio de 2012, apenas faltando dos días para culminar el período habilitado (17 de junio de 2012) y encontrándose el país en un proceso de preparación de elecciones presidenciales previstas para el próximo 7 de octubre, el mandatario dictó otros 14 decretos-leyes con alto impacto en el sector económico, para alcanzar un total de 52 decretos-leyes dictados durante el período habilitado.

**873.** En la promulgación de estas 52 leyes por decreto presidencial no hubo consulta a las organizaciones más representativas de los empleadores, con lo cual ha sido continua la violación por parte del Gobierno venezolano a los mandatos del Convenio núm. 144 de la OIT.

**874.** No hubo «participación ciudadana» ni «consulta abierta», como también lo ordenan el Preámbulo y varias normas de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que establecen la participación ciudadana y la consulta pública en materia legislativa (artículos 187, numeral 4 y 211), lo cual no excluye a aquellos decretos-leyes que el Presidente dicte en el ejercicio de la potestad legislativa delegada por la Asamblea Nacional.

**875.** En ejecución de la Ley Habilitante, el Presidente de la República se ha abrogado la facultad legislativa de manera absolutamente discrecional sobre una gran cantidad de materias que no le fueron delegadas por dicha ley, la cual fue dictada exclusivamente para la atención de situaciones derivadas de las lluvias producidas en el año 2010. De manera que todas estas leyes son violatorias de la Constitución por ausencia de consulta y participación ciudadana en su elaboración y por extralimitar las materias delegadas en la Ley Habilitante, así como constituyen un incumplimiento del Convenio núm. 144 de la OIT.

**Ley Orgánica para la Gestión Comunitaria de Competencias, Servicios y otras Atribuciones, Ley que Promueve y Regula las Nuevas Formas Asociativas Conjuntas con el Estado y Decreto-Ley para la Determinación del Justiprecio de Inmuebles**

- 876.** Pero, en especial dentro de los 14 decretos-leyes dictados por el Presidente el 15 de junio de 2012, se encuentran dos particularmente significativos, que modifican de manera importante el funcionamiento de los actores económicos y empleadores en el país: la Ley Orgánica para la Gestión Comunitaria de Competencias, Servicios y Otras Atribuciones (decreto-ley núm. 9043, *Gaceta Oficial* núm. 6079, Extraordinario de 15 de junio de 2012) y la Ley que Promueve y Regula las Nuevas Formas Asociativas conjuntas con el Estado, la Iniciativa Comunitaria y Privada para el Desarrollo de la Economía Nacional (decreto-ley núm. 9052, *Gaceta Oficial* núm. 39945, de 15 de junio de 2012). Asimismo, hay un tercer decreto-ley que establece el justiprecio que, de manera unilateral, el Gobierno decide en casos de expropiación por emergencia, que es el Decreto-Ley para la Determinación del Justiprecio de Inmuebles en los Casos de Emergencia con Fines de Poblamiento y de Habitabilidad (decreto-ley núm. 9050, *Gaceta Oficial* núm. 39945, de 15 de junio de 2012).
- 877.** Los dos primeros decretos-leyes establecen la regulación para conformar esquemas asociativos con el Estado, bien sea por comunidades organizadas o por entes empresariales privados, respectivamente, con una serie de beneficios, con lo cual evidentemente se busca lograr un desplazamiento de la empresa privada tradicional por nuevas formas empresariales asociadas con el Estado que se sometan a las directrices del Gobierno, por cuanto se señala expresamente como condición *sine qua non* de estos esquemas asociativos con el Estado «el impulso o profundización en la construcción del modelo socialista», excluyéndose a toda forma empresarial que no comparta ese modelo político, el cual va más allá de la configuración constitucional del Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela que lo identifica como democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables (artículo 6).
- 878.** Los mencionados decretos-leyes se basan en un enorme centralismo y control de la actividad económica por parte del Estado, pues no se concibe un desarrollo armónico en conjunto con la iniciativa privada, como lo ordena la Constitución venezolana (artículo 299), sino que el Estado conduce el funcionamiento económico del país a través de los lineamientos previstos en el Plan Socialista de la Nación y las directrices previstas en estos nuevos decretos leyes que promueven la asociación con el Estado en el desempeño empresarial. Es el Estado quien motiva e induce la forma de funcionamiento de la economía del país, bajo un rol protagónico como agente económico, bien sea de manera unilateral o de manera asociada con empresas o comunidades, que gozarán de ciertos privilegios que hacen atractivos estos esquemas. Estos privilegios de que gozarán las entidades empresariales resultantes de la asociación con el Estado son:
- exoneración de impuestos;
  - acceso a las redes de distribución y comercialización del Estado;
  - acceso a las compras directas y conjuntas del Estado (sin licitación);
  - acceso a los créditos y fondos especiales, con condiciones preferenciales.
- 879.** Estas preferencias implican el ejercicio económico de estos entes privilegiados en franca competencia desleal y constituyen una exclusión inconstitucional para aquellos entes empresariales que no se sometan al Gobierno o al socialismo y, a la larga, irán desplazando

los esquemas empresariales independientes. Tanto los entes empresariales del Estado como sus entes asociados deberían competir en igualdad de condiciones con el resto de los agentes económicos. Por ello, estos esquemas resultan discriminatorios hacia los empleadores que no compartan el modelo socialista y no se asocien con el Estado en estas fórmulas empresariales, donde, por lo demás, es el Estado quien toma las decisiones fundamentales de la empresa, porque aún cuando un determinado ente privado se asocie con el Estado, según lo previsto en la Ley que Regula las Nuevas Formas Asociativas Conjuntas con el Estado, se suprime todo margen de maniobra del privado en la actividad empresarial, pues el ente decisor en la operación regular de estas fórmulas asociativas es el Estado, bien sea porque posea la participación accionaria mayoritaria en la empresa o, cuando teniéndola minoritaria, tiene el control de decisión sobre cualquier asunto estratégico (concepto muy genérico), condiciones previstas en la ley para estas empresas mixtas (mínimo el 40 por ciento de participación accionaria del Estado).

**880.** De manera que, particularmente en los dos últimos decretos-leyes mencionados, que prevén las asociaciones de organizaciones comunales o entes privados afectos al socialismo con el Estado, el Presidente de la República, sin consultar a los ciudadanos y ciudadanas individualmente considerados o como núcleos de la sociedad organizada, decide autocráticamente la forma de funcionamiento económico del país, violando la norma constitucional que establece la participación democrática y consulta abierta específicamente cuando se refiere al establecimiento del régimen socioeconómico de la sociedad y al desarrollo armónico de la economía nacional (artículo 299) y coartando el ejercicio del derecho constitucional de la libertad económica (artículo 112 de la Constitución), con lo cual se configura también, con absoluta claridad, la violación por parte del Gobierno venezolano de los Convenios núms. 87 y 144 de la OIT, ya que además de no haber sido objeto de consulta, estos decretos-leyes cercenan seriamente el ejercicio de la libertad económica.

**881.** El tercer Decreto-Ley referido como significativo, dentro del grupo de los 14 dictados el 15 de junio de 2012, es el de Determinación del Justiprecio de Inmuebles en los Casos de Emergencia con Fines de Poblamiento y de Habitabilidad. Bajo la normativa prevista en este decreto-ley, cualquier empresa o incluso cualquier ciudadano que resulte expropiado por el Estado, con fines de poblamiento o habitabilidad, sólo recibirá el justiprecio calculado bajo la fórmula prevista en dicho instrumento legal. Bajo el nuevo régimen, el Estado decidió que la determinación del justiprecio se hará tomando como base de cálculo el último valor de compra del inmueble indicado en el respectivo documento de propiedad debidamente protocolizado, el cual será actualizado aplicándole el promedio aritmético simple de:

1. variación del Índice Nacional de Precios al Consumidor;
2. la Tasa de Interés Pasiva Nominal de Depósitos a Plazo superior a 90 días;
3. la Tasa Activa Nominal Promedio Ponderada.

#### Ejemplo del impacto de la fórmula 2011-2012 al mes de mayo

Título del índice	Valores
Índice Nacional de Precios al Consumidor	22,60
Tasa de Interés Pasiva Nominal	16,75
Tasa de Interés Activa Nominal Promedio Ponderada	14,50
Fórmula de Indexación	$(22,6+16,75+14,50)/3$
<b>Total</b>	<b>17,95</b>

**882.** Por otra parte, indica la norma que excluyen del justiprecio expresamente:

1. el precio o valor del mercado;
2. cualquier influencia o impacto generado por inversiones públicas o privadas realizadas en su entorno;
3. las expectativas de rentabilidad derivadas de los usos establecidos por la ordenación territorial o urbanística.

**883.** Este decreto-ley busca minimizar lo más posible el valor a pagar a los expropiados, quienes se verán perjudicados no sólo por tener que desocupar el inmueble, sino porque no podrán adquirir otro de similar valor con el monto recibido por indemnización, el cual no considera el valor de mercado. Negar el valor de mercado implica desdeñar el valor monetario que la sociedad demandante y oferente asigna a un producto en un espacio determinado. Bajo este nuevo régimen, se elimina la «negociación» para obtener un precio justo por la adquisición forzosa del bien y también la posibilidad que existía bajo el régimen anterior, de acudir al Tribunal Supremo de Justicia para que éste determinara el justiprecio cuando ambas partes no lograban un acuerdo durante la negociación. El precio a pagar por el inmueble expropiado lo determina el poder absoluto de quien expropia, al fijarlo en la ley. Con ello, se violenta el derecho a la propiedad privada al imponer precios administrados, eventualmente, sobre cualquier inmueble, lo cual termina siendo confiscatorio e inconstitucional. En el caso de las empresas, al no considerarse en la indexación las expectativas de rentabilidad del inmueble, éstas evitarán poner en práctica proyectos de expansión que hagan necesaria su adquisición, pues la rentabilidad a largo plazo del proyecto está directamente atada al inmueble en el que se desarrollará. Por tanto, este nuevo régimen legal, viola también los Convenios núms. 87 y 144, al no haber sido consultado con la organización más representativa de empleadores en la República Bolivariana de Venezuela, que es FEDECAMARAS y por coartar seriamente el libre ejercicio de la libertad económica y sindical.

**884.** Por supuesto, a esta fecha, se desconoce el impacto que podrán producir estas nuevas leyes dictadas por el Presidente de la República en el funcionamiento normal de los empleadores en la República Bolivariana de Venezuela, de las cuales sólo se han incorporado en este análisis las tres que se consideran de mayor impacto para el sector empresarial del país.

### ***Nuevo Decreto Presidencial de Incremento del Salario Mínimo***

**885.** Las organizaciones querellantes alegan que el 27 de abril de 2012, fue publicado el decreto presidencial núm. 8920 de fecha 24 de abril de 2012, en el cual se aprobó, una vez más de manera inconsulta con las organizaciones de empleadores más representativas, el incremento del salario mínimo para el año 2012.

**886.** En el año 2012, y sin haberse realizado la convocatoria a la Comisión Tripartita Nacional prevista expresamente en los artículos 167, 168 y 169 de la Ley Orgánica del Trabajo aún vigente para la fecha de promulgación del Incremento del Salario Mínimo 2012, el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social remitió a FEDECAMARAS la comunicación núm. 1179 fechada el 16 de marzo, recibida en fecha 20 de marzo, solicitando emitir opinión sobre la fijación del Salario Mínimo Obligatorio, dentro de un plazo de quince días continuos. La aludida comunicación remitida por el Ministerio pretendía convalidar la existencia de un diálogo social en la fijación del salario mínimo para el año 2012. Sin embargo, tanto de las personas físicas, como de las personas jurídicas (artículos 3 y 4), violando los derechos y garantías mínimas de la persona humana, la libertad y el derecho de defensa en juicio, violando la estructura misma del

derecho penal asentado en la responsabilidad subjetiva. Igualmente corresponde señalar que dicha ley establece la responsabilidad solidaria de las empresas (artículo 16), también a partir de la responsabilidad penal objetiva, importando también la violación del derecho a la libertad y a todas las garantías constitucionales. Asimismo impone la responsabilidad penal objetiva de las empresas por los hechos de sus dependientes, violando de ese modo la libertad individual y de asociación, así como los derechos y garantías individuales de todo individuo y asociación. Como una demostración más que la norma viola todas las garantías y derechos del hombre y de toda empresa, en el artículo 22 de la referida ley se otorga competencia para la investigación penal a funcionarios administrativos que no integran el Poder Judicial. Un tema tan álgido como lo es el incremento del salario mínimo de los trabajadores, tal como lo contemplaba la ley venezolana derogada debió ser «realmente discutido» en la Comisión Tripartita.

**887.** Durante más de diez años, el Estado venezolano ha venido incumpliendo con este mandato legal de la Comisión Tripartita para la fijación del salario mínimo, lo cual ha sido denunciado ante la OIT reiteradamente por FEDECAMARAS.

**888.** Asimismo, es de hacer notar que en la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, la figura de la Comisión Tripartita fue eliminada, señalándose a los efectos de los incrementos anuales del Salario Mínimo, que: «previo estudio y mediante decreto, el Ejecutivo nacional fijará cada año el salario mínimo. A tal efecto, mediante amplia consulta, conocerá las opiniones de las distintas organizaciones sociales e instituciones en materia socioeconómica» (artículo 129 de la ley, aparte único). Como se observa, fue omitida en la nueva ley la mención a la necesaria consulta con las organizaciones más representativas tanto del sector empresarial como labora, refiriéndose solamente a la amplia consulta a distintas organizaciones.

**889.** El Decreto Presidencial núm. 8920 de fecha 24 de abril de 2012, publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39908, de 27 de abril de 2012, de Incremento del Salario Mínimo para el año 2012, incluye dentro de sus fundamentos o considerandos, textualmente:

Que la República Bolivariana de Venezuela ha suscrito y ratificado los Convenios núms. 26, 95 y 100 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), relativos al establecimiento de métodos para la fijación de Salarios Mínimos, a la protección del salario y a la igualdad de la remuneración entre la mano de obra femenina y masculina por un trabajo de igual valor, respectivamente...

**890.** No obstante que todos los convenios de OIT citados como fundamento del mencionado decreto presidencial, establecen la necesidad de contar con la consulta a las organizaciones de empleadores más representativas, este mandato sigue siendo incumplido por el Gobierno venezolano en la fijación del incremento del salario mínimo, pues no se produce un verdadero diálogo social en esta materia, pretendiendo dar cumplimiento a estas obligaciones mediante la remisión de comunicaciones de mero trámite con breves plazos de respuesta que no satisfacen los requisitos exigidos en las normativas nacionales ni internacionales, en franca violación de los Convenios núms. 26 y 144 de la OIT.

### ***Ley de Costos y Precios Justos***

**891.** Las organizaciones querellantes alegan que durante 2012, el Gobierno ha continuado la adopción de medidas de control de precios en ejecución de la Ley de Costos y Precios Justos (decreto del Presidente de la República) el 18 de julio de 2011, aprobada en el marco de la ley habilitante, igualmente sin la debida consulta social, tal como fue denunciado dentro de la ampliación de la queja remitida a la Dirección General de ese organismo el 20 de febrero de este año.

- 892.** Según señala el artículo 1 de esta ley, ella tiene por «objeto establecer las regulaciones, así como los mecanismos de administración y control para mantener la estabilidad de precios» y la misma crea un Sistema Nacional Integrado de Costos y Precios, cuyo fin será, entre otros, «identificar agentes económicos que, por la contraprestación de servicios, o ventas de productos, fijen precios excesivos». En un país donde existe una inseguridad para las inversiones y una elevada tasa de inflación generada por un gasto público descontrolado, se desprende de esta función que el Estado venezolano se convertirá en un Estado policial, que en lugar de sancionar las desviaciones que efectivamente se produzcan producto de una conducta especulativa por parte de algún agente económico, realizará *ex ante* una pesquisa sobre la situación financiera de todo el empresariado venezolano para establecer los precios de los productos.
- 893.** Se crea un nuevo ente burocrático, que procurará establecer un sistema para controlar la cadena de producción, comercialización y distribución de cualquier tipo de bien o servicio. Agrega al gran número de registros que hacen las empresas uno nuevo, que es el Registro Nacional de Precios de Bienes y Servicios, el cual está a cargo de la Superintendencia Nacional de Costos y Precios. Este registro, obligatorio según lo señalado en el artículo 10, será requerido para poder realizar determinados trámites administrativos ante el Estado.
- 894.** La Superintendencia creada en esta ley podrá establecer los precios que considere «justos», de acuerdo a la información aportada por las empresas y la revisión de estructura de costos que realice. Existen múltiples factores que llevan a la formación de precios, por lo cual este proceso terminará resultando arbitrario, porque es imposible en términos reales, que un organismo pueda efectuar en un tiempo razonable sin impactar negativamente la disposición de bienes al público, la evaluación de la estructura de costos de todas las empresas venezolanas y de todos los productos que se ofrecen en el país, para el establecimiento de sus precios. La estructura de costos de cualquier producto es dinámica y variable y puede verse afectada por diversos factores, por lo cual estas estructuras de costos requerirían de una permanente revisión. En la mayoría de los casos, los organismos facultados para regular precios, son altamente especializados en cada sector que regulan y someten a regulación un grupo determinado de productos o servicios, requiriendo para ello un gran volumen de funcionarios disponibles para el cumplimiento de sus funciones. En este caso, la referida ley no selecciona una canasta de productos a ser regulados en función de su necesidad para la población, sino que cualquier producto puede ser susceptible de estar sometido a estos procedimientos, lo cual derivará en procesos largos y engorrosos, favoreciendo la discrecionalidad y generando una gran inseguridad jurídica para los productores y para los consumidores. Con ello, el objetivo primordial de esta ley, que es la protección de la población, resultará irrealizable en la práctica, ya que más bien las empresas, debido a la incertidumbre, bajarán sus niveles de producción, lo cual hará que se acentúe el desabastecimiento de los productos regulados, en perjuicio final de la población y, finalmente, de los trabajadores de estas empresas quienes verán mermados sus puestos de trabajo.
- 895.** Finalmente, la ley condiciona la protección de la propiedad privada a la seguridad y soberanía nacional, y a la utilidad pública o interés general y social y tal como señala el artículo 46, prevé como sanción la ocupación temporal, ya prevista en la Ley de Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS).
- 896.** Resulta evidente que todo el esquema regulatorio planteado en este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Costos y Precios Justos, introduce serias limitaciones al derecho de la ciudadanía de ejercer la actividad económica de su preferencia contemplado en el artículo 112 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y que, con ello, se irá mermando cada día más la libre iniciativa, el emprendimiento y los derechos y garantías constitucionales de todos los habitantes de la República Bolivariana de Venezuela. Asimismo, en la promulgación de esta ley, así como en todas las iniciativas

legislativas mencionadas que afectan la actividad de los empleadores, debió cumplirse con la antes aludida obligación constitucional, legal e internacional de la consulta o diálogo tripartito.

- 897.** A partir de febrero de 2012, fueron regulados los precios máximos de una serie de productos en «versiones regulares», precios que luego fueron extendidos, con el mismo máximo, a sus «versiones premium», no obstante que algunos de ellos tenían entre 100 y 300 presentaciones.
- 898.** Si bien fue requerida información financiera a las empresas que fabrican los mencionados productos, sus precios máximos fueron fijados por el organismo regulador creado en la Ley Superintendencia Nacional de Costos y Precios (SUNDECOP) con base en sus costos unitarios, sin considerar otros costos como publicidad, impuestos, entre otros. Y con posterioridad a esa fijación de precios, es que las empresas pueden emitir sus observaciones, para poder lograr una revisión de los precios fijados (véanse Ley de Costos y Precios Justos publicada en la *Gaceta Oficial* núm. 39715, de 18 de julio de 2011, su Reglamento contenido en el decreto presidencial núm. 8563, publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39802, de 17 de noviembre de 2011 y la providencia de la SUNDECOP núm. 007, publicada en la *Gaceta Oficial* núm. 39805, de 22 de noviembre de 2011).
- 899.** De allí que es evidente la falta de consulta por parte del Gobierno a las organizaciones más representativas de los empleadores venezolanos, no solamente para la promulgación de esta ley, sino tampoco durante su aplicación, en la cual ni siquiera son consultadas previamente las propias empresas afectadas por la regulación, para la determinación de los precios máximos de sus productos. Estas medidas inconsultas terminan afectando la producción de los bienes regulados, generando en muchos casos situación de escasez, lo cual ha ocurrido en la República Bolivariana de Venezuela con productos de primera necesidad como leche, carne, aceite, harina de maíz, entre otros.
- 900.** El 7 de marzo de 2012, el Consejo Nacional del Comercio y los Servicios (CONSECOMERCIO), ente gremial del sector comercio afiliado a FEDECAMARAS, introdujo un recurso de nulidad contra la Ley de Costos y Precios Justos, fundamentándose en la violación a los derechos de libertad económica y libre iniciativa empresarial, los cuales tienen rango constitucional, el cual se encuentra en curso por ante el Tribunal Supremo de Justicia.

### **Ley Penal del Ambiente**

- 901.** Esta ley, sancionada por la Asamblea Nacional el 16 de diciembre de 2011, y dictada también sin consulta del sector empresarial, establece la responsabilidad penal objetiva, tanto de las personas físicas, como de las personas jurídicas (artículos 3 y 4), violando los derechos y garantías mínimas de la persona humana, la libertad y el derecho de defensa en juicio, violando la estructura misma del derecho penal asentado en la responsabilidad subjetiva. Igualmente corresponde señalar que dicha ley establece la responsabilidad solidaria de las empresas (artículo 16), también a partir de la responsabilidad penal objetiva, importando también la violación del derecho a la libertad y a todas las garantías constitucionales. Asimismo impone la responsabilidad penal objetiva de las empresas por los hechos de sus dependientes, violando de ese modo la libertad individual y de asociación, así como los derechos y garantías individuales de todo individuo y asociación. Como una demostración más que la norma viola todas las garantías y derechos del hombre y de toda empresa, en el artículo 22 de la referida ley se otorga competencia para la investigación penal a funcionarios administrativos que no integran el Poder Judicial

***Pretendido desplazamiento de la representación de FEDECAMARAS en la conformación de la delegación venezolana ante la 101.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT***

- 902.** El caso es que, durante el proceso de conformación de la delegación venezolana de empleadores que asistiría a la 101.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo a celebrarse en Ginebra, Suiza, entre el 30 de mayo y el 15 de junio de 2012, el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social intentó suplantar la representación de FEDECAMARAS para presidir la citada delegación. En efecto, FEDECAMARAS fue convocada mediante comunicación núm. 34/2012 de fecha 4 de mayo de 2012 a una reunión en el citado Ministerio celebrada el 8 de mayo, junto con otras organizaciones de empleadores con la finalidad de acordar la designación del delegado o delegada y los consejeros(as) técnicos(as) que asistirían a la citada Conferencia anual de la OIT.
- 903.** En dicha reunión, luego de haber recibido ese Ministerio las postulaciones propuestas por FEDECAMARAS, en su condición de organización de empleadores más representativa en la República Bolivariana de Venezuela, notificadas al Ministerio mediante comunicación fechada el 24 de abril de 2012, algunas organizaciones de empleadores informaron de la consignación ante ese despacho de sus respectivas postulaciones y su rechazo a la representación propuesta por FEDECAMARAS. Tal fue el caso del Consejo Bolivariano de Industriales, Empresarios y Microempresarios (COBOIEM), que propuso como delegada a la ciudadana Sra. Fanny Suárez y de la Federación de Cámaras y Asociaciones de Artesanos, Micros, Pequeñas y Medianas Industrias y Empresas de Venezuela (FEDEINDUSTRIA), quien propuso una terna de consejeros técnicos, entre ellos, al ciudadano, Sr. Miguel Valderrama, vicepresidente de FEDEINDUSTRIA. Asimismo, durante la reunión, sin mediar comunicación formal, el representante de empresarios por la República Bolivariana de Venezuela (EMPREVEN) propuso como delegado principal a la ciudadana Sra. Keyla de la Rosa, representante de su organización. Posteriormente, atendiendo la invitación de la representación del Ministerio, las mencionadas organizaciones minoritarias de empleadores, así como la Confederación Nacional de Agricultores y Ganaderos de Venezuela (CONFAGAN), presentes todas en la reunión, luego de varias deliberaciones sin la presencia de las representaciones del Ministerio y de FEDECAMARAS, manifestaron un acuerdo único en la designación del delegado y los consejeros técnicos, dejando sin efecto sus postulaciones inicialmente manifestadas en la reunión. En ese sentido, CONFAGAN postuló como delegado de los empleadores al ciudadano, Sr. Miguel Valderrama, vicepresidente de FEDEINDUSTRIA, propuesta a la cual se plegaron las demás organizaciones distintas a FEDECAMARAS, conforme consta en el acta de la reunión (como si la suma del número de organizaciones de empleadores existentes en el país pudiera significar mayor representatividad). Igualmente, dichas organizaciones postularon a sus respectivos representantes como consejeros técnicos para asistir a la Conferencia (distintos a los de FEDECAMARAS).
- 904.** Luego de esta propuesta formulada a instancias del Ministerio por las mencionadas organizaciones paralelas, que han sido denunciadas por FEDECAMARAS como no representativas ante la OIT, dimos respuesta en la propia acta de la reunión levantada el 8 de mayo de 2012, así como mediante comunicación de 9 de mayo de 2012 dirigida al Ministerio por el presidente de FEDECAMARAS, negándonos a aceptar que la presidencia de la delegación pudiera reposar en un miembro de una organización minoritaria de empleadores y, en este sentido, ratificamos la designación de nuestro delegado como presidente y de los consejeros técnicos propuestos al Ministerio mediante comunicación fechada el 24 de abril de 2012, quienes no podrían ser reemplazados por representantes de organizaciones que no fuesen las más representativas, los cuales sólo podrían asistir a la Conferencia en calidad de observadores.

- 905.** Asimismo, durante la 101.<sup>a</sup> reunión (2012) de la Conferencia Internacional del Trabajo, fue presentado por FEDECAMARAS el respectivo reclamo ante la Comisión de Verificación de Poderes, ya que aun cuando finalmente el candidato propuesto por las otras organizaciones declinó el ejercicio de la presidencia de la delegación y, en consecuencia, FEDECAMARAS asumió este cargo, asistieron a la Conferencia cinco consejeros técnicos, cuatro invitados especiales y 11 personas más que representaban a las demás organizaciones paralelas, para un total de 20 personas que no formaban parte de FEDECAMARAS, organización más representativa de los empleadores en el país. En su defecto, fueron incluidos por el Ministerio en la delegación cinco consejeros técnicos y un invitado especial, además del presidente.
- 906.** En el caso de la delegación de empleadores asistentes a la 101.<sup>a</sup> reunión (2012) de la Conferencia Internacional del Trabajo, la Comisión de Verificación de Poderes, decidió favorablemente respecto a la mayor representatividad de FEDECAMARAS de las organizaciones de empleadores del país, tal como lo ha hecho en ocasiones anteriores en las cuales se ha pretendido desplazar a FEDECAMARAS en la delegación de empleadores o reducir su participación.
- 907.** En efecto, el tema de la conformación de la Delegación de Empleadores venezolana ha sido discutido en infinidad de ocasiones por ante la OIT y, en este sentido, hasta la fecha no existe duda en dicho organismo respecto a la mayor representatividad que ha ostentando FEDECAMARAS durante 68 años del sector empleador venezolano. FEDECAMARAS reúne a todas las ramas de la economía en los 13 sectores macroeconómicos del país: agricultura, banca, comercio, construcción, energía, industria, medios de comunicación social, minería, pecuario, seguros, servicios de telecomunicaciones, transporte y turismo (artículo 31 de nuestros estatutos) y una representación regional en cada estado del país (FEDECAMARAS Regionales), afiliando de manera directa e indirecta, a cientos de cámaras a lo largo y ancho del país, lo cual ha sido demostrado en múltiples oportunidades ante la Comisión de Verificación de Poderes de la OIT. Una representatividad similar no ha sido demostrada ante la OIT por ninguna otra organización de empleadores del país. En este sentido, la Comisión de Verificación de Poderes en su tercer informe de la 100.<sup>a</sup> reunión (2011) de la Conferencia Internacional del Trabajo, señaló que no ha sido demostrada con criterios objetivos y verificables por el Gobierno venezolano, la representatividad de otras organizaciones distintas a FEDECAMARAS ante la Conferencia Internacional del Trabajo, ofreciendo incluso su asesoría técnica para coadyuvar con el Gobierno en la definición de tales criterios. Asimismo, dicha Comisión, con ocasión de la celebración de la 17.<sup>a</sup> Reunión Regional Americana de la OIT, en su decisión de 17 de diciembre de 2010, señaló que el principio de democracia participativa alegado por el Gobierno venezolano, no sustituye la consulta regulada en la Constitución de la OIT y que, en este último caso, ratificó la Comisión, se requiere la presencia de las organizaciones con mayor representatividad tanto por parte de los empleadores como de los trabajadores.
- 908.** El Ministerio ha sostenido en distintas ocasiones, el criterio de que pueden formar parte de una delegación más de una organización, pero para ello es necesaria la demostración de la mayor representatividad que se alegue de esas otras organizaciones, a los fines de lograr el reconocimiento de tal condición por parte de la OIT como organizaciones más representativas. La mixtura de organizaciones en una delegación sólo se justificaría cuando existan varias que ostenten una representatividad similar plenamente demostrada ante la OIT, lo cual no ocurre en el caso venezolano, donde en ningún caso, la representatividad de las demás organizaciones distintas a FEDECAMARAS es equivalente o similar, aún sumadas todas, a la que reúne nuestra organización gremial, que representa a todas las actividades de la economía venezolana y cuenta, como se mencionado anteriormente, con una organización regional en cada estado del país y con una afiliación, directa e indirecta, de cientos de Cámaras.

- 909.** Estos hechos no hacen más que demostrar la intención del Gobierno venezolano de restringir el ejercicio de la libertad sindical y de asociación por parte de FEDECAMARAS en el seno de las Conferencias anuales de la propia OIT, lo cual es violatorio del Convenio núm. 87 de esa organización internacional.
- 910.** De lo anterior puede concluirse que queda una vez demostrada la ausencia total de diálogo social y las limitaciones impuestas al ejercicio de la libertad sindical, que constituyen una violación por parte del Gobierno venezolano de los Convenios núms. 26, 87, y 144 de la OIT, lo cual pone en peligro la propia existencia de las organizaciones de empleadores independientes, especialmente de FEDECAMARAS, organización más representativa de los empleadores en la República Bolivariana de Venezuela, que no ha sido consultada previamente a la adopción de ninguna de las medidas gubernamentales antes citadas, las cuales tienen un alto impacto para el sector de los empleadores, pero también para todos los trabajadores del país, razón por la cual los asuntos tratados en esta comunicación merecen la inmediata atención por parte de la OIT.
- 911.** Por último, las organizaciones querellantes solicitamos al Comité instar al Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela a fijar, en consulta tripartita, las fechas para la realización de esa Misión.

### **C. Respuesta del Gobierno**

- 912.** En su comunicación de fecha 15 de octubre de 2012. El Gobierno declara que muchos de los aspectos que hoy nos vuelven a ocupar, ya han sido ampliamente respondidos por el Gobierno, en tiempo oportuno, y de allí que ratifica todas y cada una de sus respuestas consignadas ante esa instancia de control de la OIT. La presente respuesta es como un adelanto de todo cuanto pueda informar una vez más de manera detallada y ampliada, y en aras del tiempo se procederá a responder de manera parcial, reservándose el Gobierno el derecho de seguir respondiendo sobre todos y cada uno de los asuntos que nos ocupan y de los cuales se han hecho y se hace referencia en este caso.
- 913.** Como puntos previos el Gobierno señala:
- a) que este caso guarda relación con la Misión de Alto Nivel que fue aprobada en marzo de 2011 y cuya visita al país ha sido suspendida en dos oportunidades por causas no imputables al Gobierno, según consta en documentos de información presentados en las 312.<sup>a</sup> (noviembre de 2011), 313.<sup>a</sup> (marzo de 2012) y 316.<sup>a</sup> (noviembre de 2012) reuniones del Consejo de Administración. Específicamente, durante la reunión del Consejo de Administración, en noviembre de 2010, la OIE utilizó esta queja para auspiciar, con carácter de urgencia, la aplicación del artículo 26 contra el Gobierno. Durante el Consejo de Administración de febrero de 2011, el Gobierno acordó la visita a la República Bolivariana de Venezuela de una Misión Tripartita de Alto Nivel para que verificara las cuestiones pendientes relativas al caso núm. 2254, sin embargo, esta misión, aprobada hace 18 meses, ha sido postergada en dos ocasiones por causas no imputables al Gobierno. El Gobierno, acatando estrictamente la decisión del Consejo de Administración, ha mantenido permanente comunicación con la Oficina y ha sido amplio y colaborador con respecto a este caso, mostrando entera disposición, fijando fechas precisas, presentando cronograma de actividades a cumplir en el marco de la visita de la Misión, ofreciendo facilidades logísticas, entre otros aspectos. No obstante, de haber sido una decisión tomada por el Consejo de Administración y la buena disposición del Gobierno, dicha Misión ha sido postergada en dos oportunidades y el Gobierno únicamente se ha mantenido respetuoso ante esos diferimientos;

- b) en relación a los alegatos relativos a los casos sobre el productor agropecuario, Sr. Franklin Brito, la Empresa Agroisleña S.A., Owen – Illinois y la Siderúrgica del Turbio, se recuerda al Comité de Libertad Sindical, que el examen anterior al caso, el Comité le solicitó a los querellantes que enviaran sus comentarios sobre las informaciones y declaraciones realizadas por el Gobierno al respecto, por tanto, se solicita expresamente al Comité que al no haber obtenido dichos comentarios, se pronuncie expresamente a los fines de no proseguir con el examen de tales alegatos y dé por concluido el examen sobre dichos particulares. Esta solicitud la realizamos a los fines de que el Comité de Libertad Sindical mantenga uniformidad, coherencia y transparencia en sus consideraciones respecto a todos los casos, ya que así se pronunció frente a la falta de información por parte de los querellantes en los casos núms. 2674 (párrafos 1160 y 1165) y 2727 (párrafos 1179 y 1190, d), del 360.º informe (junio de 2011);
- c) el Gobierno llama una vez más la atención del Comité de Libertad Sindical, a los fines de que aquellos alegatos que no cuenten con la debida sustentación necesaria para su objetivo e imparcial estudio, sean rechazados y cerrados; por cuanto no pueden ser admitidas acusaciones vagas e imprecisas que lejos de buscar la solución a controversias entre las partes y de estar apegados a la razón de ser de este Comité, causan demoras en los procedimientos e inducen a juicios infundados contra el Gobierno, y
- d) finalmente, el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela solicita al Comité que revise detenidamente las supuestas ampliaciones admitidas como parte de la queja interpuesta por la Organización Internacional de Empleadores (OIE) conjuntamente con FEDECAMARAS; ya que éstas contienen alegatos suficientemente respondidos por el Gobierno, y por ende no se trata de ampliaciones sino de repeticiones.
- 914.** En cuanto al secuestro de los dirigentes de FEDECAMARAS, Sres. Noel Álvarez, Luis Villegas, Ernesto Villamil y Sra. Albis Muñoz, el Gobierno declara que sobre este caso ya hemos dado amplias respuestas, y le hemos venido dando seguimiento a partir de lo ya explicado y que consta en los párrafos 1257 a 1263 del 359.º informe del Comité de Libertad Sindical (marzo de 2011); y párrafo 1304 del 363.º informe del Comité de Libertad Sindical (marzo de 2012). También ha dado estas informaciones y detalles a la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones, mediante comunicación núm. 340/2010 de 1.º de diciembre de 2010, consignada en el Departamento de Normas Internacionales del Trabajo de la OIT y la cual fue referida por los Expertos en su informe de 2011 (I), en lo que respecta al Convenio núm. 87 (página 210 – versión española).
- 915.** En el párrafo 1328 del 363.º informe del Comité de Libertad Sindical (marzo de 2012), el Comité expresa «su grave preocupación observando que según los alegatos los acusados no son identificados como los autores de los delitos por la Sra. Albis Muñoz, así como que entre los cargos no figure el intento de homicidio y las lesiones contra esta dirigente empleadora». A este respecto el Gobierno ya ha informado, que en este lamentable suceso, el cual condenó desde el principio, resultaron presuntamente involucradas al principio cinco personas como responsables, y se han dado detalles de cada una. Siendo así, se destaca una gran contradicción por parte del Comité de Libertad Sindical, cuando por un lado dice que los dos detenidos no fueron reconocidos por la Sra. Muñoz, y a texto seguido se preocupa que a éstos no le imputaran cargos de «intento de homicidio y las lesiones contra esta dirigente empleadora».
- 916.** Sorprende tan contradictorio análisis. En primer lugar, aunque no hubo reconocimiento por parte de la Sra. Muñoz, la Fiscalía consideró que había suficientes elementos en la

investigación como para imputar a los acusados de ser responsables del robo a la Sra. Muñoz. ¿El Comité de Libertad Sindical cuando usa esta expresión quiere poner en duda la autoría de los acusados sobre el robo a la Sra. Muñoz? ¿Tiene el Comité de Libertad Sindical elementos de juicio para indicar otra autoría de los hechos?

- 917.** Por otra parte, una vez más el Comité de Libertad Sindical se extralimita en su competencia, ya que no se trata de una instancia con competencia en materia penal que tenga facultades para indicarle a un gobierno cuáles delitos penales se deben o no imputar a una persona después de una investigación, puesto que eso compete a las instancias judiciales del país. Sin embargo, resulta interesante saber por qué el Comité de Libertad Sindical que manifiesta dudas, sin ninguna base, sobre la autoría del delito, está convencido de cuáles delitos se le deben aplicar a las personas detenidas. ¿No sería indicado señalar sobre qué bases se sostiene tal contradicción del Comité de Libertad Sindical?
- 918.** Valga reiterar lo que ya ha sido manifestado por el Gobierno, el Comité de Libertad Sindical no tiene competencia en materia penal y por ende una vez más se ha extralimitado en este caso con tan desacertado comentario, creyendo que sus miembros son jueces, y peor aún, emitiendo juicios sin conocimiento de las actas judiciales.
- 919.** El Gobierno hace un llamado al Comité de Libertad Sindical de la OIT, para que no continúe extralimitándose en su competencia, no emita juicios sin conocimiento de causa y muchos menos se pronuncie en contra de los procedimientos penales llevados a cabo por las instancias correspondientes del país. Las personas que participaron en ese caso, la justicia venezolana les imputará los delitos a que hubiere lugar, según las pruebas que cursen en el juicio que se adelanta.
- 920.** No obstante lo anterior, a los fines de aportar una vez más información en relación a este caso, se solicitó información a la Fiscalía General de la República, y la misma informó lo siguiente: En lo que respecta a esta causa en la que se encuentran como acusados los ciudadanos, Sres. Antonio José Silva Moyega y Jaror Manjares, el Juzgado Undécimo de Primera Instancia en Funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del Área Metropolitana de Caracas, fijó para el 22 de octubre de 2012, la audiencia de juicio oral y público. Es importante destacar, que en el transcurso de la investigación se mencionaron otras tres personas presuntamente implicadas en los hechos, sin embargo, la Fiscalía ha informado que hasta la presente, no han surgido fundados elementos que permitan establecer con certeza su participación en el hecho. Además, de que uno de ellos falleció en un enfrentamiento contra las autoridades policiales en el año 2010.
- 921.** En cuanto a la investigación ordenada por el Ministerio Público relativa a las declaraciones públicas del ciudadano, Sr. Noel Álvarez, la Fiscalía General de la República ha informado recientemente con ocasión a esta causa, que la misma se encuentra en la fase preparatoria, lo que implica que el Ministerio Público está realizando las diligencias correspondientes a los fines del esclarecimiento de los hechos y el establecimiento de las responsabilidades a que hubiere lugar en este caso. El Gobierno reitera que serán las instancias respectivas quienes esclarezcan los hechos, emitan los juicios y establezcan las responsabilidades en el caso de que las hubiere, por cuanto esto no corresponde a las competencias de este Comité de Libertad Sindical.
- 922.** En cuanto al alegato relativo a los sucesos en la sede de FEDECAMARAS en 2007, el Gobierno una vez más se ve en la necesidad de rechazar la subjetiva apreciación del Comité de Libertad Sindical, por demás irrespetuosa e irresponsable, cuando hace mención a que un presunto «contexto de acoso y falta de confianza de la autoridades públicas no alienta la propuesta de presentar denuncias oficiales». Tal apreciación parcializada y subjetiva del Comité, que contradecemos categóricamente, coloca en tela de juicio a

nuestras instituciones, nuestras autoridades y al Poder Judicial del país. Permanentemente los directivos de FEDECAMARAS declaran por los medios de comunicación como parte de la estrategia política que, como miembros de grupos políticos opositores, desarrollan los miembros de la directiva de FEDECAMARAS. Requerimos del Comité de Libertad Sindical que presente cualquier mínimo elemento que le sirva de base para sustentar la ocurrencia de un hecho o suceso en la sede de FEDECAMARAS en el año 2007 el cual desconocemos los venezolanos y venezolanas. El Comité de Libertad Sindical no es quien para dudar de las actuaciones de las autoridades e instituciones del Poder Judicial de la República Bolivariana de Venezuela, las cuales son objetivas, transparentes y apegadas a derecho, carentes de la subjetividad y de intereses parcializados que sí ha quedado demostrado tener este Comité; y así lo enfatizamos de manera clara y contundente. El Gobierno solicita enfáticamente al Comité el respeto y la objetividad que debería imperar para con las instancias, instituciones y autoridades públicas de la República Bolivariana de Venezuela y espera que estas actuaciones y estos juicios irrespetuosos, irresponsables y subjetivos no vuelvan a repetirse. Aunado a ello, se recuerda al Comité que en exámenes anteriores, ya le fue solicitado a FEDECAMARAS que denunciara oficialmente estos hechos ante el Ministerio Público, señalando además que de no ser atendida esta recomendación por los querellantes, no proseguiría con el examen de estos alegatos. Por tal razón, el Gobierno solicita expresamente al Comité que se pronuncie al respecto y de una vez por todas desestime tal alegato, porque los querellantes nunca han denunciado nada sobre el particular ante el Ministerio Público. Al pronunciarse de esta manera, el Comité actuará de manera objetiva y no prejuiciadamente, que es su deber ser, y cumplirá su recomendación contenida en el párrafo 1358, c), del 363.<sup>er</sup> informe (marzo de 2012).

- 923.** En cuanto a los sucesos en la sede de FEDECAMARAS el 24 de febrero de 2008, el Gobierno declara que la Fiscalía General de la República informó en relación a este caso, que la causa seguida contra los ciudadanos, Sres. Juan Crisóstomo Montoya González, por la comisión de delitos de intimidación pública y uso de documento de identidad falso y la Sra. Ivonne Gioconda Márquez Burgos, cómplice en el delito de intimidación pública en perjuicio de la colectividad; el Juzgado Vigésimo Octavo de Primera Instancia en Funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del Área Metropolitana de Caracas, acordó en fecha 5 de septiembre de 2012, fijar nueva fecha para la audiencia de juicio oral y público, en virtud de la solicitud de diferimiento de la defensa privada, quedando pautada la nueva oportunidad para el día 30 de octubre del año en curso.
- 924.** En cuanto a la finca «La Bureche» y el Sr. Eduardo Gómez Sigala, el Gobierno ha venido dando respuestas sobre este caso, las cuales se ratifican, y enviaremos mayores detalles cuando así nos los comunique el ente especializado, en el marco del plan estratégico de rescate agroecológico del Valle del Turbio. Lo que sí es preciso que le quede claro al Comité de Libertad Sindical, es que dicha finca ha estado sujeta a un procedimiento de rescate previsto en la Ley de Tierras y Desarrollo Agrario, que se ha explicado previamente. El Gobierno contradice categóricamente y niega expresamente, el alegato de la OIE y de FEDECAMARAS según el cual señalan infundadamente que dicha finca sea «un centro de entrenamiento militar».
- 925.** El Gobierno quiere que el Comité de Libertad Sindical nos explique ¿cómo un hecho que obedece a la política de desarrollo agrario que adelanta al país para la recuperación de tierras e impedir que zonas de siembras sean utilizadas para desarrollo urbano, que se aplica por igual a todos los ciudadanos y todas las ciudadanas, es un caso de violación a la libertad sindical? El hecho de que el Sr. Gómez Sigala sea o haya sido miembro de la organización FEDECAMARAS, no lo excluye de la aplicación de la ley: ¿o es criterio del Comité de Libertad Sindical que a un miembro de una organización sindical no le es aplicable la ley? Es oportuno destacar que el Sr. Gómez Sigala es diputado de la Asamblea Nacional (Poder Legislativo); demostración inequívoca que al Sr. Gómez Sigala jamás se le han limitado sus actividades sindicales, ni políticas. ¿Puede indicarnos el Comité, por

qué considera que la aplicación de la Ley de Tierras y Desarrollo Agrario es, en el caso particular del Sr. Gómez Sigala, y no en los otros casos donde ha sido aplicada, una violación de la libertad sindical? ¿Conoce el Comité de Libertad Sindical el contenido de la Ley de Tierras y Desarrollo Agrario, que se le envió en una oportunidad anterior?

- 926.** En cuanto a los casos de las fincas de los Sres. Egildo Luján, Vicente Brito, Rafael Marcial Garmendia y Manuel Cipriano Heredia, el Comité estima que no puede excluirse una posible discriminación. El Comité pide al Gobierno que proceda sin demora a otorgarles una indemnización justa, así como que inicie un diálogo franco con los afectados y con FEDECAMARAS sobre las confiscaciones/rescates en cuestión y que le informe al respecto. El Comité pide también al Gobierno que facilite observaciones sobre los ataques a los bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez, expresidente de FEDECAMARAS. A este respecto, el Gobierno declara que todas las adquisiciones de propiedad que el Estado venezolano realiza por razones de utilidad pública o de interés social tienen derecho al pago oportuno de una justa indemnización tal como lo establece el artículo 115 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. El procedimiento establece que en todos los casos de adquisición hay una etapa conciliatoria donde las partes acuerdan el precio de la propiedad adquirida por el Estado. De no ser posible un acuerdo se requiere de un tribunal competente para que determine el justiprecio de la propiedad adquirida por el Estado.
- 927.** En los casos indicados por el Comité de Libertad Sindical, igual que en todos los casos ocurridos, ese ha sido el procedimiento a seguir. Dada la insistencia del Comité de Libertad Sindical a que se pague la indemnización «sin demora alguna», ¿Se puede interpretar entonces que las personas indicadas renuncian a su derecho a que un tribunal fije el justiprecio de la propiedad adquirida y aceptan el precio fijado por el Estado? De ser así nos gustaría que se nos informara por escrito de tal decisión.
- 928.** Sobre el supuesto ataque a bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez no consta en ningún expediente policial o de institución alguna en la República Bolivariana de Venezuela; por lo que solicitamos información al respecto por parte del Comité de Libertad Sindical.
- 929.** En cuanto a los alegatos de falta de diálogo social y de consultas con FEDECAMARAS, el Comité toma nota con preocupación de los nuevos alegatos de la OIE relativos a aprobación sin consulta tripartita de leyes que afectan a los intereses de los empleadores y sus organizaciones; el Comité lamenta que el Gobierno no haya respondido de manera específica a estos alegatos de la OIE y le insta a que lo haga sin demora. Asimismo, observando que las graves deficiencias en materia de diálogo social siguen estando presentes, el Comité reitera sus anteriores recomendaciones que se reproducen a continuación. El Gobierno declara que todas las leyes venezolanas son sometidas a consulta de toda la población y de las organizaciones sociales. Hay miembros de FEDECAMARAS que son diputados de la Asamblea Nacional donde se discuten la gran mayoría de las leyes. Las leyes que han sido aprobadas por el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela autorizado por una Ley Habilitante aprobada por la Asamblea Nacional, también han sido sometidas a consulta pública. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece el referéndum abrogatorio para los casos de leyes que han sido aprobadas sin el necesario respaldo de la población. Sin embargo, la organización FEDECAMARAS se ha excluido de muchas de las consultas, o su opinión se ha limitado a una negación a ultranza a través de declaraciones a los medios de comunicación, muchas veces antes de que salga la ley y basada en supuestos de lo que FEDECAMARAS cree que contendrá la ley a aprobar. La actitud de FEDECAMARAS a oponerse a cualquier tipo de consulta y después decir que no ha sido convocada obedece a una estrategia política aplicada por esa organización desde 1998 cuando el pueblo venezolano decidió en contra del Gobierno auspiciado por la Comisión Tripartita y que modificó inconsultamente leyes

laborales en perjuicio de derechos históricos de los trabajadores y trabajadoras venezolanos.

- 930.** El Gobierno recuerda, que una Misión Tripartita de Alto Nivel está fijada para visitar el país desde hace 18 meses, la cual ha sido postergada por solicitud de la OIE en dos ocasiones y tiene como objetivo verificar que en el país existe el más amplio mecanismo de consulta para la aprobación de cualquier ley. Las organizaciones empresariales con más arraigo entre los empleadores y empleadoras de la República Bolivariana de Venezuela participan de todos los procedimientos de consultas a las leyes, salvo, la mayoría de las veces, FEDECAMARAS, por razones estrictamente políticas.
- 931.** El proceso constituyente de 1999 restituyó a los trabajadores y trabajadoras todos los derechos conculcados por la Comisión Tripartita llevada a cabo entre los años 1993 y 1998, lo cual motivó a que los miembros de aquella Comisión Tripartita actuaran como organismo político e iniciaran una campaña contra la aprobación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y fueron derrotados, ya que el pueblo mayoritariamente, mediante referéndum, aprobó la Constitución.
- 932.** Durante el año 2002 los miembros de aquella Comisión Tripartita, en forma pública y notoria promovieron un golpe de Estado contra el Presidente Constitucional de la República Bolivariana de Venezuela, colocando como presidente *de facto* al presidente de FEDECAMARAS durante unas 40 horas, ya que el pueblo venezolano salió a las calles y restituyó el hilo constitucional.
- 933.** Por estas simples razones cualquier mención al pueblo venezolano de la Comisión Tripartita de esos años, trae nefastos recuerdos y es relacionada con la violación de derechos laborales y humanos. Por eso en la Constitución y en las leyes hacen mención a un amplio diálogo social, que trasciende el diálogo tripartito limitado a unas cúpulas ajenas a los movimientos sociales, ya que involucra en cualquier decisión a todos los actores sociales a través de sus organizaciones o directamente mediante asambleas.
- 934.** En cuanto a los alegatos de discriminación por parte de las autoridades contra FEDECAMARAS y de favoritismo a organizaciones paralelas próximas al Gobierno y carentes de independencia, el Comité reitera las conclusiones y principios formulados en su anterior examen del caso y pide al Gobierno que responda de manera detallada a los alegatos en materia de financiación de organizaciones paralelas y favoritismo a EMPREVEN y a las «empresas de producción social» discriminando a las empresas privadas. El Gobierno declara que no existe ninguna discriminación contra organización empresarial alguna. Desde su fundación hasta 1999, la organización FEDECAMARAS gozó del favoritismo, apoyo financiero y político de los gobiernos, excluyendo y discriminando groseramente a otras organizaciones de empleadores que existían en el país, algunas de las cuales permanecen y pueden dar fe de ello. El Gobierno señala que hasta 1999 a cualquier empleador o empleadora se le impuso como condición la afiliación a una cámara afiliada a FEDECAMARAS para acceder a créditos, contratos o compras del Estado. Esta política discriminatoria y antisindical fue abolida por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela aprobada por el pueblo mediante referéndum en 1999. Desde entonces los empleadores y empleadoras pueden afiliarse libremente a cualquier organización que deseen y su afiliación o no afiliación no es requisito para tener derecho a cualquier actividad del Estado.
- 935.** La referencia que hace el Comité de Libertad Sindical sobre un supuesto financiamiento de la organización EMPREVEN carece de todo fundamento, ya que el documento al que se refiere, se trata de recursos otorgados a empresas de producción social cuyo trámite lo realizó EMPREVEN que actúa como gestor a favor de estas empresas como el mismo

documento lo indica, no pudiendo evidenciarse de ningún modo que se trate de recursos para el financiamiento de la organización EMPREVEN.

- 936.** En relación con los alegatos de la OIE relativos a una correspondencia electrónica ante los funcionarios y organizaciones paralelas de empleadores, sumisas ante las autoridades, el Comité hace un llamamiento al Gobierno a que verifique sin demora con los altos funcionarios en cuestión si enviaron por sí mismos o por medio de representantes los correos electrónicos transmitidos por la OIE. El Gobierno declara categóricamente que pareciera que el Comité de Libertad Sindical no ha leído bien nuestra respuesta sobre el particular, y ello nos obliga a dar por reproducida la misma, la cual figura transcrita en los párrafos 1323 y 1324 del informe 363.<sup>et</sup> del Comité de Libertad Sindical, marzo de 2012. Una vez más el Gobierno desconoce y repudia el accionar de la OIE, pretendiendo hacer valer correos electrónicos que no han emanado del Gobierno ni de ninguno de nuestros representantes.
- 937.** Mal puede el Comité de Libertad Sindical hacer «un llamamiento al Gobierno a que verifique sin demora con los altos funcionarios en cuestión si enviaron por sí mismos o por medio de representantes los correos electrónicos transmitidos por la OIE», cuando ya eso está claro en los citados párrafos del 363.<sup>et</sup> informe, salvo que lo que desee el Comité de Libertad Sindical sea darle largas a este asunto, ya que si actuara coherentemente, con apego jurídico, con objetividad y con fundamento en el elemental principio de derecho de la carga de la prueba, le pediría a la OIE que dijera de dónde sacó, forjó o cómo inventó esos presuntos correos, involucrando a funcionarios del Gobierno. En efecto, si ya el Gobierno rechazó, como en efecto rechaza y repudia tales correos, corresponde a la OIE la carga de la prueba sobre sus alegatos.
- 938.** Tenga presente el Comité de Libertad Sindical que las explicaciones se las tiene que pedir a la OIE, a los fines de que expliquen tan delicada situación, que incluso cae en el ámbito penal por su gravedad y acción cometida, al imputarle al Gobierno unos correos que, una vez más enfatizamos, no emanaron de ningún alto funcionario o representante gubernamental; e incluso todo ello resulta peor aún cuando observamos que allí se ha involucrado a un representante diplomático nuestro, quien rotundamente ha desconocido y desconoce el contenido de los correos, y no nos queda sino afirmar que emanan de la OIE, y es esa organización la que debe explicar todo ante el Comité de Libertad Sindical y ante el Gobierno; debiendo advertir que nos reservamos cualquier acción legal que nos asiste y que podemos ejercer sobre el particular.
- 939.** En cuanto al proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional, el Comité hace un llamamiento al Gobierno para que asegure el respeto de los principios mencionados en las conclusiones en materia de asistencia financiera internacional a las organizaciones de trabajadores y de empleadores y para que si el proyecto se aplica a tales organizaciones, tome sin demora las medidas necesarias para que se modifique el proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional (o en su caso la futura ley) a efectos de que se garantice expresamente el derecho de las organizaciones de empleadores y de trabajadores a recibir sin autorización previa de las autoridades ayuda financiera internacional para actividades relacionadas con la promoción y defensa de los intereses de sus afiliados. El Gobierno declara que el espíritu de la ley no es impedir que se otorgue financiamiento a ninguna organización para su promoción y defensa de sus afiliados, ya que si es para ello, no hay ninguna razón para ocultar el origen de los fondos y de qué manera fueron usados «en la promoción e intereses de sus afiliados». El objetivo de la futura ley es impedir el financiamiento de la actividad política, y peor aún de actividades clandestinas, de determinadas organizaciones en desmedro de otras, de una manera discriminatoria y excluyente y con el objeto de favorecer determinadas opciones en contra de otras. El Gobierno declara que tomará en cuenta las observaciones de la OIT para la elaboración de la futura ley.

- 940.** En cuanto al punto relacionado a la Ley Orgánica de la Comisión Central de Planificación, el Gobierno recuerda que, en el examen anterior sobre este caso, el Comité de Libertad Sindical pidió a las organizaciones querellantes que enviaran informaciones sobre la relación entre sus alegatos y la violación de los Convenios núms. 87 y 98; señalando además que si los querellantes no atendían esta solicitud para la próxima reunión, no proseguiría con el examen de estos alegatos. Por tal razón, el Gobierno solicita expresamente al Comité que se pronuncie al respecto y al no haber recibido la información solicitada a las organizaciones querellantes, desestime este alegato y dé por concluido el examen sobre el particular. Esta solicitud se realiza a los fines de que el Comité de Libertad Sindical mantenga uniformidad, coherencia y transparencia en sus consideraciones respecto a todos los casos, ya que así se pronunció frente a la falta de información por parte de los querellantes en los casos núms. 2674 (párrafos 1160 y 1165) y 2727 (párrafos 1179 y 1190, *d*), del 360.º informe (junio de 2011).
- 941.** En relación a la comunicación de la OIE de fecha 20 de febrero de 2012, relativa a supuestas faltas de consulta tripartita en cuestiones legislativas (Decreto de Inamovilidad Laboral, Reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, Ley de Costos y Precios Justos, y Ley Penal del Ambiente), el Gobierno informa sobre las supuestas faltas de consulta tripartita en las siguientes cuestiones legislativas y exhorta al Comité a no aceptar descalificaciones para con las entidades gubernamentales, sin presentar debidas pruebas o evidencias al respecto.
- 942.** El Decreto de Inamovilidad Laboral es una medida legal y una atribución que tiene el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela para proteger al pueblo, a la clase obrera y a los trabajadores de cualquier medida arbitraria que algunos empresarios del sector privado pudieran tomar. Es importante mencionar que el desempleo en el capitalismo es una carga pesada para la masa trabajadora, es por ello, que algunos de los grandes empresarios abusaron del modelo capitalista para atropellar a los trabajadores, quitándoles las prestaciones sociales, violando todos sus derechos y la Constitución misma. El objetivo es proteger el derecho al trabajo como proceso fundamental que permite la promoción, bienestar del pueblo y la construcción de una sociedad justa y amante de la paz. El Gobierno rechaza categóricamente las afirmaciones realizadas por los voceros de FEDECAMARAS, quienes se pronunciaron en contra del decreto, que justamente nació en el marco de los acontecimientos suscitados durante el golpe de Estado de abril de 2002 y el sabotaje económico de diciembre del mismo año a febrero de 2003, donde participaron abiertamente la CTV, FEDECAMARAS y otros sectores de la burguesía, que despidieron cerca de 100 000 trabajadores del sector privado. El objetivo fundamental de este decreto, es brindar inamovilidad a los trabajadores y protegerlos de la patronal que usa el despido injustificado como arma de castigo contra los trabajadores por su postura política, clasista y revolucionaria.
- 943.** En cuanto a la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, el Gobierno declara que el ciudadano Presidente, mediante decreto núm. 8661 publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39818, de 12 de diciembre de 2011, creó una comisión para la creación y redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, a los fines de adecuar, equilibrar y redefinir las relaciones de trabajo imperantes en la jurisdicción de la República Bolivariana de Venezuela, a los lineamientos de un Estado social de derecho y de justicia, donde el trabajador ocupe una situación de equilibrio frente al empleador. El 1.º de mayo se promulgó la moderna y revolucionaria Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. En su redacción participó una comisión integrada por representantes de todos los sectores: trabajadores, campesinos, empleadores, el Gobierno, el Poder Judicial y el Legislativo; con un solo objetivo: presentar una propuesta de ley, que recogiera el sentir del pueblo, que fuera expresión de los intereses colectivos y respetara la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores establecida en nuestra Constitución.

- 944.** Se sintetizaron diez años de reuniones realizadas en la Asamblea Nacional con diversos sectores, y en los últimos seis meses antes de la promulgación de la Ley, fueron entregadas directamente a la Comisión más de 19 000 propuestas que fueron estudiadas y debatidas públicamente. Fue un debate nacional, constructivo, que dio nacimiento a esta Ley del Trabajo.
- 945.** Esta nueva ley, demuestra que sólo el diálogo social permite construir las leyes y relaciones laborales que necesitan con urgencia nuestros países, con amplio respeto de los derechos humanos. Un diálogo directo con los trabajadores y sus empleadores permitió una ley que fue celebrada por todos aún antes de ser promulgada y ha sido la clave de un crecimiento económico sostenido que vive el país y un índice de desempleo inferior al 8 por ciento, echando por tierra los vaticinios agoreros que anuncian cierre de empresas y desempleo y quedando demostrado que la garantía y protección de los derechos laborales es condición básica para la estabilidad económica de un país.
- 946.** La República Bolivariana de Venezuela es ejemplo de la consolidación de los derechos laborales, de la protección de la libertad sindical, de la negociación colectiva y del derecho a huelga; se da protección a la familia ampliando el derecho al reposo postnatal de la mujer a seis meses y se establece la inamovilidad laboral del padre y la madre hasta que el hijo cumpla dos años.
- 947.** Esta ley erradica el trabajo infantil, proscribe la tercerización, reduce la jornada de trabajo a 40 horas, garantiza la estabilidad laboral de todos los trabajadores, se conceden iguales derechos laborales para los trabajadores domésticos y consolida un sistema de seguridad social que incluye a los trabajadores no dependientes y que reconoce el trabajo de la mujer como ama de casa.
- 948.** En la República Bolivariana de Venezuela, la protección social establece que la pensión recibida es igual a un salario mínimo. Se determina la obligación de las empresas a permitir pasantes y aprendices para estimular el empleo joven. Se reivindica los derechos fundamentales y las luchas históricas de la clase trabajadora conculcadas por el capitalismo y la globalización salvaje.
- 949.** Hay una marcada diferencia, no sólo con la derogada ley impuesta por un tripartismo cerrado y excluyente en el año 1997, sino también frente a los modelos económicos a nivel mundial que hoy en día arrastran crisis estructurales con una sustancial regresión de conquistas para la clase trabajadora.
- 950.** En la República Bolivariana de Venezuela es ejemplo de que el diálogo social debe hacerse directamente con los actores sociales, evitando el chantaje de los intereses mezquinos y grupales, que el interés del colectivo debe estar por encima de las manipulaciones de grupos, y que la progresividad de los derechos de los trabajadores debe ser nuestro objetivo, ya que el trabajo es un proceso fundamental para alcanzar una sociedad amante de la paz.
- 951.** Tal como lo señaló el Viceministro del Trabajo en la plenaria de la 101.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, «fue un debate nacional, hermoso y constructivo, que dio nacimiento a esta revolucionaria Ley del Trabajo, escrita por puño y letra de los trabajadores y firmada por nuestro Presidente Hugo Chávez. Al margen quedaron los que se autoexcluyeron del debate público, los actores del viejo tripartismo que reclaman para sí una representatividad que ya no tienen y una vocería que no les pertenece...»
- 952.** En cuanto a la Ley de Costos y Precios Justos, el Gobierno desea hacer énfasis en el sentido de que esta ley está diseñada para favorecer a la población venezolana. Es una ley que viene a evitar lo que es un fenómeno recurrente en el comportamiento de los precios

en la República Bolivariana de Venezuela durante los últimos años, donde lamentablemente en algunos rubros hay un alto componente de carácter especulativo. Esta ley nace orientada a disminuir la especulación sobre productos de consumo frecuente de los venezolanos. La nueva legislación tiene por objeto, regular, administrar, supervisar y controlar los precios para acabar con la especulación y el acaparamiento, el cual es el principal factor de la inflación en la República Bolivariana de Venezuela. Para el ajuste se inició un estudio de los procesos de producción, transporte y almacenaje, a fin de garantizarles a las empresas que no pierdan dinero en la fabricación de los productos; pero que tampoco especulen con las necesidades del pueblo. Las bondades de esta ley consisten en:

- Establecer mecanismos de control previo a aquellas empresas cuyas ganancias son excesivas en proporción a las estructuras de costos de los bienes que producen o comercializan, o de los servicios que prestan.
- Identificar a los agentes económicos que, por la contraprestación de servicios o ventas de productos, fijan precios excesivos.
- La fijación de criterios justos de intercambio.
- Propiciar la implementación de precios justos a través de mecanismos que permitan sincerar costos y gastos.
- Promover el desarrollo de prácticas administrativas con criterio de equidad y justicia social.
- Incrementar la eficiencia económica como factor determinante en la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas.
- Continuar elevando el nivel de vida del pueblo venezolano.
- Favorecer la inserción de la economía en el área regional e internacional, promoviendo y favoreciendo la integración latinoamericana y caribeña, defendiendo los intereses económicos y sociales de la nación.
- Promover las herramientas para la captación de información de criterios técnicos que permitan hacer efectivas las reclamaciones de los consumidores ante las conductas especulativas y otras conductas irregulares que menoscaban sus derechos en el acceso a bienes y servicios.

**953.** Respecto a los alegatos relativos a la Ley Penal del Ambiente, con especial atención a los artículos 3, 4, 16 y 22, el Gobierno procede a realizar una exposición de los mismos a fin de demostrar que esta ley es de suma importancia en relación al cumplimiento de todos los convenios internacionales y con la vida misma cuando del tema ambiental nos referimos.

- Artículo 3: responsabilidad penal. La responsabilidad penal, a los efectos de los delitos ambientales, cuya ejecución exige la ejecución de una norma administrativa, es objetiva y para demostrarla basta la comprobación de la violación, no siendo necesario demostrar la culpabilidad.
- Artículo 4: responsabilidad penal de las personas jurídicas. Las personas jurídicas serán responsables por sus acciones u omisiones en los casos en que el delito sea cometido con ocasión de la contravención de normas o disposiciones contenidas en leyes, decretos, órdenes, ordenanzas, resoluciones y otros actos administrativos de carácter general o particular de obligatorio cumplimiento.

- Artículo 16: responsabilidad solidaria. Cuando dos personas jurídicas celebren un acuerdo para que una ejecute un determinado trabajo en beneficio o provecho de la otra, y cuya realización cause riesgos o daños al ambiente o los recursos naturales, ambas responderán solidariamente.
- Artículo 22: órganos de investigación penal. Son competentes para realizar la investigación penal de los delitos ambientales, los funcionarios de investigación que señalan la Ley del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas, las leyes especiales y sus reglamentos y los que se señalan a continuación:
  1. Los funcionarios técnico-administrativos que ejerzan funciones de vigilancia y control del ministerio con competencia en ambiente, en todos los asuntos ambientales.
  2. Los funcionarios técnico-administrativos que ejerzan funciones de vigilancia y control de los ministerios con competencia en energía, petróleo, minas, salud, agricultura, vivienda e infraestructura en el área de su competencia.
  3. Los funcionarios técnico-administrativos que ejerzan funciones de vigilancia y control de las áreas bajo régimen de administración especial.
  4. Los funcionarios competentes de las gobernaciones y alcaldías, en el área de su competencia.

**954.** La Ley Penal del Ambiente — prosigue el Gobierno — tiene como espíritu, propósito y razón evitar que se cometan infracciones contrarias al equilibrio ambiental y todas sus especies. Esta ley pertenece a la jurisdicción penal, y como tal implica la tipificación de ciertos hechos como punibles en una materia específica, en este caso, el ambiente. Esta ley garantiza la preservación y resguardo de las riquezas naturales y el bienestar de la ciudadanía, competencias fundamentales del Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.

**955.** Finalmente, el Gobierno manifiesta el total desconocimiento de la relación de esta ley con los Convenios núms. 87 y 98, que son objeto de estudio por el Comité. Por tanto solicita expresamente al Comité explique dicha relación o solicite a la organización querellante que todo alegato que se introduzca ante esa instancia guarde relación y la misma sea sustentada, con la razón de ser, la competencia y el objeto de estudio del Comité de Libertad Sindical de la OIT.

**956.** En su comunicación de fecha 24 de mayo de 2013, el Gobierno se refiere a los alegatos relativos a la Ley Habilitante y a la aprobación de nuevos decretos-leyes dictados por el Presidente de la República en materia económica y social. El Gobierno declara que FEDECAMARAS es una asociación civil, que agrupa empresarios y cuya actividad es de corte político y no sindical. La Ley Habilitante fue aprobada mayoritariamente por la Asamblea Nacional; fue cuestionada por sectores políticos de oposición que votaron en contra de su aprobación, lo cual es su derecho.

**957.** Sin embargo, por razones estrictamente políticas, los sectores políticos opositores llevaron su cuestionamiento respecto de toda actividad o hecho que se produjera en el marco de esta Ley Habilitante. Es así que, en el marco de la elaboración de varios decretos promulgados por el Presidente durante el período para el cual fue habilitado, se consultaron a diversas organizaciones de la vida nacional interesada en presentar propuestas y recomendaciones, pero las organizaciones políticas opositoras se abstuvieron de participar. FEDECAMARAS, que en muchas oportunidades responde más a posiciones políticas que a intereses gremiales, se abstuvo de participar por la misma razón mencionada. Por lo que para el Gobierno nacional carece de sentido que FEDECAMARAS argumente que no fue

consultada sobre estos particulares, cuando la realidad es que se negó a participar en el debate y de presentar propuestas o recomendaciones.

**958.** En cuanto al supuesto pretendido desplazamiento de la representación de FEDECAMARAS en la conformación de la delegación de la República Bolivariana de Venezuela ante la 101.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia anual de la OIT, el Gobierno señala que el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social con ocasión cada año de la celebración de la Conferencia Internacional del Trabajo, convoca a diversas organizaciones empresariales que hacen vida en el país, para que debatan y acuerden la conformación de la representación de los empleadores en la delegación que asistirá a la referida Conferencia. El Gobierno subraya que respeta y promueve los principios democráticos del bolivarianismo. Es por ello que, sin desconocer la existencia de FEDECAMARAS, reconoce la existencia de otras organizaciones empresariales, independientemente de su posición política, ya que son la manifestación de la pluralidad política que existe en el país. Jamás nuestro Gobierno ha tenido, ni tendrá, intención de desconocer la existencia de una organización de empleadores, pero también es nuestra obligación no permitir que se desconozca a otras organizaciones de empleadores.

**959.** En cuanto a los alegatos relativos al decreto presidencial de incremento del salario mínimo (año 2012), el Gobierno señala que durante el período que va del año 1991 hasta el año 1999, se instaló una Comisión Tripartita Nacional, entre cuyas funciones estaba la revisión anual del salario mínimo nacional. Durante todo ese período sólo en dos ocasiones en nueve años se aumentó el salario mínimo; fue a cambio de que se eliminaran otros derechos de los trabajadores como fueron las prestaciones sociales. La nueva Constitución aprobada mediante referéndum el 15 de diciembre de 1999 establece como obligación del Estado la revisión y fijación anual del salario mínimo nacional, es decir a través de un mecanismo por encima de los intereses políticos particulares de las cúpulas económicas. En este marco, al comenzar cada año, a petición del Gobierno nacional, o en algunos casos por iniciativa propia, las organizaciones sociales, sindicales y económicas envían sus opiniones y recomendaciones sobre la fijación del salario mínimo nacional. Todas las propuestas de las organizaciones son recibidas y analizadas, bien sea que sean presentadas individualmente por dichas organizaciones o producto de reuniones de varias de ellas. Lo que no está permitido, debido a que la fijación anual del salario mínimo es una garantía constitucional, es el de pretender intercambiar en una mesa de mercado, la fijación y el valor del salario mínimo, a cambio de otros derechos o demandas laborales.

#### **D. Conclusiones del Comité**

**960.** *Recomendación a), en cuanto al secuestro y maltrato de los dirigentes de FEDECAMARAS, Sres. Noel Álvarez, Luis Villegas, Ernesto Villamil y Sra. Albis Muñoz (miembro empleador del Consejo de Administración de la OIT), resultando herida con tres balas esta última, en su anterior examen del caso el Comité deploró los delitos cometidos, subrayó su gravedad y pidió al Gobierno que tome todas las medidas a su alcance para la detención de las tres personas restantes implicadas en los secuestros y lesiones, así como que le mantenga informado de la evolución de las investigaciones. El Comité tomó nota de las declaraciones del Gobierno de que la apertura del juicio oral y público estaba prevista para el 20 de octubre de 2011 y expresó la esperanza de que los autores de estos delitos serán condenados en un futuro próximo con penas proporcionales a la gravedad de los delitos cometidos a fin de que no se repitan hechos semejantes y pide al Gobierno que le informe al respecto. Al mismo tiempo, el Comité tomó nota con preocupación de que en sus informaciones adicionales la OIE declara que la dirigente empleadora Sra. Albis Muñoz, declaró que ninguno de los dos presuntos implicados detenidos (Sres. Antonio José Silva Moyega y Jason Manjares) habían sido los autores de la agresión, así como las reservas de la OIE sobre la tesis de que el móvil de la agresión fuera el robo del vehículo.*

- 961.** *El Comité toma nota de que el Gobierno por una parte reitera que condenó desde el principio este suceso en el que resultaron presuntamente involucrados al principio cinco presuntos responsables y por otra destaca una gran contradicción por parte del Comité, cuando por otro lado dice que los dos detenidos no fueron reconocidos por la Sra. Muñoz, y a texto seguido se preocupa que a éstos no le imputaran cargos de «intento de homicidio y las lesiones contra esta dirigente empleadora». El Comité señala al Gobierno que el secuestro de estos cuatro dirigentes empleadores uno de los cuales, Sra. Albis Muñoz, resultó herida por tres balas amerita que exprese preocupación observando que el Gobierno no ha informado de ninguna inculpación por lesiones o tentativa de homicidio; ello no supone, como sostiene el Gobierno, una extralimitación sino un señalamiento crítico sobre los resultados del procedimiento cuando una dirigente empleadora ha sido herida por balas.*
- 962.** *El Comité toma nota de que el Gobierno informa que la Fiscalía General de la República informó que en esta causa se encuentran como acusados los ciudadanos, Sres. Antonio José Silva Moyega y Jaror Manjares, el Juzgado Undécimo de Primera Instancia en Funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del Área Metropolitana de Caracas, fijó para el 22 de octubre de 2012, la audiencia de juicio oral y público; en el transcurso de la investigación se mencionaron otras tres personas presuntamente implicadas en los hechos, sin embargo, la Fiscalía ha informado que hasta la presente, no han surgido fundados elementos que permitan establecer con certeza su participación en el hecho; además, de que uno de ellos falleció en un enfrentamiento contra las autoridades policiales en el año 2010.*
- 963.** *El Comité lamenta que las informaciones del Gobierno no sean susceptibles de disipar sus preocupaciones expresadas en su anterior examen del caso y reitera por tanto sus anteriores recomendaciones.*
- 964.** *Recomendación b), en cuanto a la investigación penal ordenada por el Ministerio Público relativa a las declaraciones públicas del presidente de FEDECAMARAS, Sr. Noel Álvarez, el Gobierno declara que la Fiscalía General de la República ha informado recientemente con ocasión a esta causa, que la misma se encuentra en la fase preparatoria, lo que implica que el Ministerio Público está realizando las diligencias correspondientes a los fines del esclarecimiento de los hechos y el establecimiento de las responsabilidades a que hubiere lugar en este caso; serán las instancias respectivas quienes esclarezcan los hechos, emitan los juicios y establezcan las responsabilidades en el caso de que las hubiere, por cuanto esto no corresponde a las competencias de este Comité de Libertad Sindical. El Comité señaló en el anterior examen del caso que a su juicio las declaraciones de este dirigente en el contexto descrito por la OIE no parecen tener contenido delictivo y no deberían haber originado una investigación penal. El Comité pide al Gobierno que le comunique las decisiones de las autoridades (Ministerio Público, autoridad judicial) sobre este caso.*
- 965.** *En cuanto al atentado con bomba en la sede de FEDECAMARAS el 24 de febrero de 2008, el Comité toma nota de que el Gobierno declara que la Fiscalía General de la República informó en relación a este caso: 1) que se está llevando a cabo la causa seguida por estos hechos contra los ciudadanos, Sr. Juan Crisóstomo Montoya González, por la comisión de delitos de intimidación pública y uso de documento de identidad falso y la Sra. Ivonne Gioconda Márquez Burgos, cómplice en el delito de intimidación pública en perjuicio de la colectividad; 2) el Juzgado Vigésimo Octavo de Primera Instancia en Funciones de Juicio del Circuito Judicial Penal del Área Metropolitana de Caracas, acordó en fecha 5 de septiembre de 2012, fijar nueva fecha para la audiencia de juicio oral y público, en virtud de la solicitud de diferimiento de la defensa privada, quedando pautada la nueva oportunidad para el día 30 de octubre del año en curso. El Comité subraya la importancia de que los autores sean sancionados con una pena proporcional a los delitos cometidos y*

*se compense a la organización de empleadores por las pérdidas y daños causados por esos actos ilegales. El Comité queda a la espera de la sentencia que se dicte.*

- 966.** *En relación con los hechos de violencia contra FEDECAMARAS o sus dirigentes, examinados, el Comité llama una vez más la atención del Gobierno sobre el principio fundamental de que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden desarrollarse en un clima exento de violencia, intimidación y de temor ya que este tipo de situaciones de inseguridad es incompatible con las exigencias del Convenio núm. 87.*
- 967.** *En cuanto a los alegatos relativos a la finca «La Bureche» propiedad del dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala, el Comité toma nota de que el Gobierno ratifica sus respuestas anteriores, y señala que enviará mayores detalles. El Comité toma nota asimismo de que el Gobierno niega categóricamente el alegato de la OIE y de FEDECAMARAS de que dicha finca sea «un centro de entrenamiento militar». El Comité observa que el Gobierno no ha negado que este dirigente sindical no ha recibido indemnización por la confiscación de su finca. El Comité toma nota del argumento del Gobierno de que a un dirigente empleador (además de diputado de la Asamblea Legislativa) se le aplica la ley al igual que a todos los ciudadanos y todas las ciudadanas, y de que el Gobierno se pregunta por qué es un caso de violación a la libertad sindical. El Comité recuerda que ya ha examinado este alegato en cuanto al fondo en dos ocasiones, se remite a sus anteriores conclusiones y recuerda que tiene competencia para examinar actos de discriminación en perjuicio de dirigentes empleadores; además recuerda que cuando se alega un acto perjudicial contra un dirigente empleador o un dirigente sindical aplica el principio de inversión de la carga de la prueba de manera que corresponde al Gobierno demostrar que dicho acto no tiene relación con la condición de dirigente gremial o con sus actividades como tal. El Comité queda a la espera de las observaciones comunicadas por el Gobierno y le pide una vez más que restituya sin demora su finca al dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala y se le indemnice en forma completa por la totalidad de daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de la finca.*
- 968.** *Recomendación k), el Comité toma nota de que el Gobierno declara que ningún funcionario o representante gubernamental ha enviado los correos electrónicos transmitidos por la OIE. En cuanto a los alegatos en materia de financiación de organizaciones paralelas y favoritismo a EMPREVEN y a las «empresas de producción social» discriminando a las empresas privadas, el Gobierno declara que no existe ninguna discriminación contra organización empresarial alguna; según el Gobierno el alegato sobre un supuesto financiamiento de la organización EMPREVEN carece de todo fundamento, ya que en el documento al que se refieren los alegatos, se trata de recursos otorgados a empresas de producción social cuyo trámite lo realizó EMPREVEN que actúa como gestor a favor de estas empresas como el mismo documento lo indica, no pudiendo evidenciarse de ningún modo que se trate de recursos para el financiamiento de la organización EMPREVEN.*
- 969.** *Recomendación i), en cuanto a la alegada confiscación («rescate» según el Gobierno) de las fincas de los dirigentes empleadores Sres. Egildo Luján, Vicente Brito, Rafael Marcial Garmendia y Manuel Cipriano Heredia, el Comité estimó que no podía excluirse una posible discriminación. El Comité pidió al Gobierno que proceda sin demora a otorgarles una indemnización justa, así como que inicie un diálogo franco con los afectados y con FEDECAMARAS sobre las confiscaciones/rescates en cuestión y que le informe al respecto. El Comité pidió también al Gobierno que facilite observaciones sobre los ataques a los bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez, expresidente de FEDECAMARAS.*

- 970.** *El Comité toma nota de que el Gobierno indica que no consta en ningún expediente de las autoridades el alegado ataque a los bienes inmuebles del Sr. Carlos Sequera Yépez, expresidente de FEDECAMARAS. El Comité toma nota también de que el Gobierno declara que todas las adquisiciones de propiedad que el Estado venezolano realiza por razones de utilidad pública o de interés social tienen derecho al pago oportuno de una justa indemnización tal como lo establece el artículo 115 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; el procedimiento establece que en todos los casos de adquisición hay una etapa conciliatoria donde las partes acuerdan el precio de la propiedad adquirida por el Estado; de no ser posible un acuerdo se requiere de un tribunal competente para que determine el justiprecio de la propiedad adquirida por el Estado.*
- 971.** *El Comité lamenta que el Gobierno no dé informaciones sobre el diálogo franco que le había solicitado con los cuatro dirigentes empleadores en cuestión por lo que debe reiterar sus recomendaciones anteriores dado que el Gobierno se refiere sólo genéricamente a reglas de procedimiento en casos de «rescate» sin indicar si se ha determinado el pago de una justa indemnización. El Comité pide una vez más al Gobierno que facilite informaciones al respecto, que realice un diálogo franco con los interesados y con FEDECAMARAS y que proceda sin demora a otorgar a los interesados una indemnización justa.*
- 972.** *El Comité toma nota de los alegatos de la OIE y de FEDECAMARAS sobre la conformación de la delegación de empleadores venezolana a la Conferencia Internacional del Trabajo desconociendo la mayor representatividad de esta organización, así como de la respuesta del Gobierno. El Comité señala que la conformación de las delegaciones a la Conferencia es competencia de la Comisión de Verificación de Poderes, la cual se ha pronunciado reiteradamente sobre este tema por otra parte de manera favorable a FEDECAMARAS, por lo que no examinará estos alegatos, aunque destaca que se trata de un problema que confirma la pertinencia de otros señalados en el presente informe.*
- 973.** *Recomendación j) (cuestiones relativas al diálogo social). El Comité toma nota de los numerosos alegatos de la OIE y FEDECAMARAS relativos a la persistencia de la actitud del Gobierno contraria a la consulta y el diálogo social con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, así como los relativos a que sigue desatendiendo las recomendaciones del Comité. Las organizaciones querellantes han venido vinculando esta falta de diálogo y las disposiciones legales unilaterales de las autoridades con graves consecuencias en el desempleo, las dificultades económicas, las dificultades para el ejercicio de las actividades de las empresas y destacan que, desde 2002 a 2012 se ha reducido un 35,5 por ciento el número de empleadores privados y 217 204 empleadores han cerrado sus puertas.*
- 974.** *Las organizaciones querellantes reiteran en sus alegatos que a pesar del gran interés que ha venido manifestando FEDECAMARAS para promover el diálogo social genuino y la consulta tripartita en la República Bolivariana de Venezuela, éstos no se han hecho efectivos; según los alegatos, en ciertos casos, el Gobierno se limita a convocar a sectores privados específicos elegidos discrecionalmente, sin convocar a FEDECAMARAS, ente suficientemente reconocido en la OIT como el más representativo de los empleadores en dicho país, o se realiza la consulta cumpliendo una mera formalidad sin conceder el tiempo oportuno para la respuesta, o simplemente, no se tiene en cuenta la opinión de los actores sociales independientes consultados; en otros casos, se obvia completamente la consulta o se realiza con algunas organizaciones próximas al Gobierno y elegidas a su discreción, hechos que constituyen violaciones tanto al Convenio núm. 87 sobre libertad sindical y protección del derecho de sindicación, como a los Convenios núms. 144 sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo) y 26 sobre la aprobación de incrementos de salarios mínimos, ratificados por la República Bolivariana de Venezuela.*

*El Comité observa que las organizaciones querellantes destacan que como en ocasiones anteriores se han dictado desde enero de 2011, 52 decretos-leyes en temas trascendentales sin consulta con las organizaciones representativas de empleadores y sin participación ciudadana ni consulta abierta; estos decretos han tenido según los alegatos efectos perjudiciales en la economía y en la vida de las empresas, discriminando y penalizando a la empresa privada.*

- 975.** *Dado que los problemas relativos a estos decretos-leyes presidenciales, cuya constitucionalidad cuestionan las organizaciones querellantes, por haber sido adoptados, según los alegatos, más allá del mandato y temas previstos (inicialmente los derivados de una catástrofe natural por lluvias), se encuentran detallados en los alegatos, y el Comité sólo destacará aquí algunos puntos alegados por las organizaciones querellantes: 1) el Decreto de Inamovilidad Laboral fue promulgado por undécimo año ejecutivo sin consultas y cubre ahora a todos los trabajadores salvo los de dirección, confianza, temporeros, ocasionales y funcionarios; la nueva Ley Orgánica del Trabajo (que por ser «orgánica» habría precisado el voto de dos tercios de los votos de la Asamblea Nacional) fue elaborada por una Comisión Presidencial con autoridades y personas afectas al Gobierno, como por ejemplo un representante de la organización FEDEINDUSTRIA, excluyendo a FEDECAMARAS y a las organizaciones representativas de trabajadores; según los alegatos esta nueva ley impone cargas adicionales de carácter económico y político para el sector privado, contempla sanciones de privación de libertad de las que se exceptúa a los administradores de las empresas del Estado, configura un régimen de retroactividad de las prestaciones sociales por antigüedad con efectos nocivos, crea una figura de consejos de trabajadores al lado de los sindicatos, obliga a comunicar al Registro de organizaciones sindicales la lista de afiliados y somete a las organizaciones a sus directrices, etc.; además esta ley suprime la Comisión Tripartita Nacional de Salarios Mínimos; 2) la Ley Orgánica para la Gestión Comunitaria de Competencias, Servicios y otras Atribuciones y la Ley que Promueve y Regula las Nuevas Formas Asociativas Conjuntas con el Estado que, según los alegatos, se someten a las directrices del Gobierno y buscan el impulso o profundización del modelo socialista a través de un enorme centralismo y control de la actividad económica por parte del Estado acordando privilegios a las entidades resultantes de la asociación con el Estado y discriminando a las demás empresas; 3) el Decreto-Ley de Determinación del Justiprecio de Inmuebles en los casos de Emergencia con Fines de Poblamiento y Habitabilidad busca, según los alegatos, minimizar lo más posible el valor a pagar a los expropiados negando el valor de mercado y violentando el derecho a la propiedad privada; 4) el nuevo Decreto Presidencial de Incremento del Salario Mínimo impone según los alegatos la responsabilidad penal objetiva de las empresas por los hechos de sus dependientes y asigna la investigación a funcionarios administrativos; 5) la Ley de Costos y Precios Justos prevé procedimientos largos y engorrosos que pueden aplicarse para cualquier producto, controlando así la cadena de producción, comercialización y distribución, pudiendo la Superintendencia creada establecer los precios máximos que considere «justos» y se prevén sanciones como la ocupación temporal; 6) la Ley Penal del Ambiente viola la estructura misma del derecho penal que se funda en la responsabilidad subjetiva y no en la responsabilidad objetiva.*
- 976.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno ratificando sus respuestas anteriores y señalando que los nuevos alegatos de los querellantes no son ampliaciones son repeticiones. A este respecto, el Comité desea señalar que los nuevos alegatos se refieren a la falta de consulta en relación con **nuevos** decretos-leyes presidenciales.*
- 977.** *El Comité toma nota de que el Gobierno además de declarar que FEDECAMARAS es una asociación civil de empresarios cuya actividad es de corte político, indica que: 1) todas las leyes venezolanas son sometidas a un amplio mecanismo de consulta de toda la población y de las organizaciones sociales; hay miembros de FEDECAMARAS que son*

diputados de la Asamblea Nacional donde se discuten la gran mayoría de las leyes; las leyes que han sido aprobadas por el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela autorizado por una Ley Habilitante aprobada por la Asamblea Nacional, también han sido sometidas a consulta pública; la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece el referéndum abrogatorio para los casos de leyes que han sido aprobadas sin el necesario respaldo de la población; 2) la organización FEDECAMARAS se ha excluido de muchas de las consultas, o su opinión se ha limitado a una negación a ultranza a través de declaraciones a los medios de comunicación, muchas veces antes de que salga la ley y basada en supuestos de lo que FEDECAMARAS cree que contendrá la ley a aprobar; la actitud de FEDECAMARAS a oponerse a cualquier tipo de consulta y después decir que no ha sido convocada obedece a una estrategia política aplicada por esa organización desde 1998 cuando el pueblo venezolano decidió en contra del Gobierno auspiciado por la Comisión Tripartita y que modificó inconsultamente leyes laborales en perjuicio de derechos históricos de los trabajadores y trabajadoras venezolanos; las organizaciones empresariales con más arraigo entre los empleadores y empleadoras de la República Bolivariana de Venezuela participan de todos los procedimientos de consultas a las leyes, salvo, la mayoría de las veces, FEDECAMARAS, por razones estrictamente políticas, 3) cualquier mención al pueblo venezolano de la Comisión Tripartita de esos años (de 1991 a 1999 sólo aprobó en dos ocasiones aumentos salariales), trae nefastos recuerdos y es relacionada con la violación de derechos laborales y humanos y el golpe de Estado de 2002; por eso en la Constitución y en las leyes hacen mención a un amplio diálogo social, que trasciende el diálogo tripartito limitado a unas cúpulas ajenas a los movimientos sociales, ya que involucra en cualquier decisión a todos los actores sociales a través de sus organizaciones o directamente mediante asambleas; 4) en lo que respecta a los alegatos sobre decretos-leyes presidenciales en virtud de la Ley Habilitante, el Comité no debe aceptar descalificaciones de las autoridades gubernamentales sin presentar dichas pruebas o evidencias, y 5) el Gobierno recibe y analiza las opiniones y recomendaciones de las organizaciones sociales y económicas en materia de salario mínimo.

**978.** *En cuanto a la recomendación sobre el proyecto de ley de defensa de la soberanía política y autodeterminación nacional, solicitando respeto de los principios en materia de asistencia financiera internacional a las organizaciones de trabajadores y de empleadores (para que si el proyecto se aplica a tales organizaciones, se garantice su derecho a recibir sin autorización previa de las autoridades ayuda financiera internacional para actividades relacionadas con la promoción y defensa de los intereses de sus afiliados), el Comité toma nota de que el Gobierno declara que el espíritu de la ley no es impedir que se otorgue financiamiento a ninguna organización para su promoción y defensa de sus afiliados, ya que si es para ello, no hay ninguna razón para ocultar el origen de los fondos y de qué manera fueron usados «en la promoción e intereses de sus afiliados»; el objetivo de la futura ley es, según el Gobierno, impedir el financiamiento de la actividad política, y peor aún de actividades clandestinas, de determinadas organizaciones en desmedro de otras, de una manera discriminatoria y excluyente y con el objeto de favorecer determinadas opciones en contra de otras. El Comité toma nota de que el Gobierno declara que tomará en cuenta las observaciones de la OIT para la elaboración de la futura ley. El Comité espera poder constatar mejoras cuando sea adoptada.*

**979.** *Por otra parte, el Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno:*

1) *en cuanto al fondo del Decreto de Inamovilidad Laboral su objetivo es proteger el derecho al trabajo como proceso fundamental que permite la promoción, bienestar del pueblo y la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, así como brindar inamovilidad a los trabajadores y protegerlos de la patronal que usa el despido injustificado como arma de castigo contra los trabajadores por su postura política, clasista y revolucionaria;*

- 2) *en la redacción de la nueva Ley orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras participó una comisión integrada por representantes de todos los sectores: trabajadores, campesinos, empleadores, el Gobierno, el Poder Judicial y el Legislativo; con un solo objetivo: presentar una propuesta de ley, que recogiera el sentir del pueblo, que fuera expresión de los intereses colectivos y respetara la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores establecida en la Constitución; se sintetizaron diez años de reuniones realizadas en la Asamblea Nacional con diversos sectores, y en los últimos seis meses antes de la promulgación de la Ley, fueron entregadas directamente a la Comisión más de 19 000 propuestas que fueron estudiadas y debatidas públicamente; fue un debate nacional, constructivo, un diálogo directo con los trabajadores y sus empleadores; según el Gobierno, esta ley consolida los derechos fundamentales y laborales, erradica el trabajo infantil, proscribire la tercerización, reduce la jornada de trabajo a 40 horas, garantiza la estabilidad laboral de todos los trabajadores, se conceden iguales derechos laborales para los trabajadores domésticos y consolida un sistema de seguridad social que incluye a los trabajadores no dependientes y que reconoce el trabajo de la mujer como ama de casa; la protección social establece que la pensión recibida es igual a un salario mínimo; se determina la obligación de las empresas a permitir pasantes y aprendices para estimular el empleo joven; se reivindica los derechos fundamentales y las luchas históricas de la clase trabajadora conculcadas por el capitalismo y la globalización salvaje;*
- 3) *en cuanto a la Ley de Costos y Precios Justos, tiene por objeto regular, administrar, supervisar y controlar los precios para acabar con la especulación y el acaparamiento, el cual es el principal factor de la inflación en la República Bolivariana de Venezuela; para el ajuste se inició un estudio de los procesos de producción, transporte y almacenaje, a fin de garantizarles a las empresas que no pierdan dinero en la fabricación de los productos pero que tampoco especulen con las necesidades del pueblo; la ley establece mecanismos de control previo a aquellas empresas cuyas ganancias son excesivas en proporción a las estructuras de costos de los bienes que producen o comercializan, o de los servicios que prestan; identificar a los agentes económicos que, por la contraprestación de servicios o ventas de productos, fijan precios excesivos; la fijación de criterios justos de intercambio; promover las herramientas para la captación de información de criterios técnicos que permitan hacer efectivas las reclamaciones de los consumidores ante las conductas especulativas y otras conductas irregulares que menoscaban sus derechos en el acceso a bienes y servicios, etc.;*
- 4) *la Ley Penal del Ambiente es de suma importante en relación al cumplimiento de todos los convenios internacionales y con la vida misma; prevé la responsabilidad penal, a los efectos de los delitos ambientales, cuya ejecución exige la ejecución de una norma administrativa, es objetiva y para demostrarla basta la comprobación de la violación, no siendo necesario demostrar la culpabilidad; las personas jurídicas serán responsables por sus acciones u omisiones en los casos en que el delito sea cometido con ocasión de la contravención de normas o disposiciones contenidas en normas legales o administrativas; cuando dos personas jurídicas celebren un acuerdo para que una ejecute un determinado trabajo en beneficio o provecho de la otra, y cuya realización cause riesgos o daños al ambiente o los recursos naturales, ambas responderán solidariamente; son competentes entre otros para realizar la investigación penal de los delitos ambientales, los funcionarios de investigación que señalan la Ley del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas, las leyes especiales y sus reglamentos; la ley en cuestión garantiza la preservación y resguardo de las riquezas naturales y el bienestar de la ciudadanía; el Gobierno solicita expresamente al Comité explique la relación de los alegatos relativos a esta ley con el mandato del Comité. El Comité señala al Gobierno que las organizaciones querellantes alegan que FEDECAMARAS no fue consultada y que la falta de*

*consulta en ésta y otras leyes es discriminatoria y estima que su articulado es injusto y perjudicial desde su punto de vista.*

**980.** *El Comité desea señalar que no le corresponde pronunciarse en cuanto al fondo sobre el contenido de las leyes y decretos leyes que según las organizaciones querellantes han sido adoptados sin consulta a FEDECAMARAS a pesar de ser la organización de empleadores más representativa salvo si tales leyes contienen disposiciones que implican violación de los derechos sindicales de las organizaciones de trabajadores y de empleadores o establecen una discriminación entre organizaciones o un favoritismo hacia algunas de ellas o han sido elaboradas sin consultas tripartitas. No obstante, el Comité subraya que el contenido de las leyes y decretos en cuestión afectan a los intereses de las organizaciones de empleadores así como que el Gobierno no ha facilitado un cronograma de consultas con FEDECAMARAS en relación con el elevado número de leyes o decretos-leyes presidenciales adoptados en los dos últimos años por lo que no estima justificado el argumento de una supuesta autoexclusión de FEDECAMARAS en el proceso de consultas. Por otra parte, el Comité lamenta que se haya suprimido la Comisión Nacional Tripartita de Salarios Mínimos en la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras argumentando un funcionamiento y el golpe de Estado de 2002 repudiables en la década de los noventa. El Comité concluye que la situación del diálogo social con las organizaciones de empleadores se ha deteriorado todavía más, en particular a través de leyes habilitantes que dan lugar a nuevos decretos-leyes presidenciales que se elaboran sin convocar a FEDECAMARAS a pesar de que afectan a sus intereses y que se adoptan además fuera del contexto parlamentario. El Comité examina esta cuestión, al igual que cierto número de disposiciones de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras en el presente informe en el marco de otro caso (caso núm. 2968).*

**981.** *El Comité desea señalar a la atención del Gobierno que en múltiples ocasiones ha subrayado la importancia que debe atribuirse a la celebración de consultas exhaustivas, francas, completas, detalladas y sin trabas, con las organizaciones más representativas de trabajadores y de empleadores sobre las cuestiones de interés común, incluidas las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo y toda legislación o medida relativa a dichas condiciones, además de cualquier proyecto de ley de ámbito laboral. El Comité ha insistido en forma reiterada en el hecho de que las partes deben hacer esfuerzos suficientes para llegar, en lo posible, a soluciones aceptables para todas las partes. También ha destacado la importancia de que en las consultas reinen la buena fe, la confianza y el respeto mutuo, y de que las partes tengan suficiente tiempo para expresar sus puntos de vista y discutirlos en profundidad con el objeto de poder llegar a un compromiso adecuado [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 1065 a 1088; véase también, por ejemplo, 353.<sup>er</sup> informe del Comité, caso núm. 2254 (República Bolivariana de Venezuela), párrafo 1381].*

**982.** *En estas condiciones, observando las graves deficiencias en materia de diálogo social — en particular con FEDECAMARAS — y su deterioro en el último período, el Comité reitera sus anteriores recomendaciones que se reproducen a continuación:*

- *lamentando profundamente que el Gobierno haya desatendido sus recomendaciones, el Comité insiste en que el Gobierno ponga en marcha en el país una comisión nacional mixta de alto nivel asistida por la OIT, que examine todos y cada uno de los alegatos y cuestiones en instancia de manera que mediante el diálogo directo se puedan resolver los problemas. El Comité espera firmemente que el Gobierno no pospondrá de nuevo la adopción de las medidas necesarias y le urge a que le informe al respecto;*
- *el Comité espera firmemente que se constituya una mesa de diálogo social de conformidad con los principios de la OIT, que tenga composición tripartita y respete debidamente en su composición la representatividad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto y*

le invita a que solicite la asistencia técnica de la OIT. El Comité le pide una vez más que convoque la comisión tripartita en materia de salarios mínimos prevista en la Ley Orgánica del Trabajo;

- observando que todavía no existen órganos estructurados de diálogo social tripartito, el Comité subraya una vez más la importancia que debe atribuirse a la celebración de consultas francas y sin trabas sobre cualquier cuestión o legislación proyectada que afecte a los derechos sindicales y que es esencial que, cuando se introduzca un proyecto de legislación que afecte la negociación colectiva o las condiciones de empleo, se proceda antes a consultas detalladas con las organizaciones independientes de trabajadores y de empleadores más representativas. El Comité pide nuevamente al Gobierno que toda legislación que se adopte en temas laborales, sociales y económicos en el marco de la Ley Habilitante sea objeto previamente de verdaderas consultas en profundidad con las organizaciones independientes de empleadores y de trabajadores más representativas, haciendo suficientes esfuerzos para poder llegar en la medida de lo posible a soluciones compartidas;
- el Comité pide al Gobierno que informe sobre el diálogo social y las consultas bipartitas o tripartitas en los diferentes sectores, así como de toda actividad de diálogo social con FEDECAMARAS y sus estructuras regionales en relación con los diversos sectores de actividad, con la elaboración de política económica y social, y la elaboración de proyectos de ley que afecten a los intereses de los empleadores y sus organizaciones;
- el Comité pide al Gobierno que en el marco de la práctica declarada de diálogo inclusivo — también en la Asamblea Legislativa —, FEDECAMARAS sea debidamente consultada, dando el peso necesario a su representatividad en todos los debates legislativos que afecten a los intereses de los empleadores;

el Comité deplora profundamente que el Gobierno haya desatendido una vez más estas recomendaciones a pesar de que viene insistiendo en ellas desde hace años.

**983.** En cuanto a sus recomendaciones anteriores g), h) y m) en las que pedía a las organizaciones querellantes informaciones sobre la Ley Orgánica de la Comisión Central de Planificación, los alegatos relativos al productor Sr. Franklin Brito, y la expropiación de las empresas Agroisleña S.A., Owen – Illinois y Siderúrgica del Orinoco, el Comité observa que el Gobierno señala que las informaciones solicitadas no han sido recibidas e invoca la coherencia en relación con otros casos para pedir que se dé por concluido su examen. El Comité no proseguirá con el examen de estos alegatos.

**984.** Por último, el Comité toma nota de que el Gobierno señala que la Misión Tripartita de Alto Nivel aprobada en marzo de 2011 sobre la que el Gobierno había acordado que verificara las cuestiones pendientes relativas al caso núm. 2254, ha sido postergada en dos ocasiones por causas no imputables al Gobierno. El Comité espera firmemente que la Misión tendrá lugar en un futuro próximo y pide a la Oficina que se ponga en contacto con el Gobierno a estos efectos. El Comité considera que esta Misión podría contribuir a la solución de los problemas planteados.

## Recomendaciones del Comité

**985.** En vista de las conclusiones provisionales que preceden, el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:

- a) en cuanto al secuestro y maltrato de los dirigentes de FEDECAMARAS, Sres. Noel Álvarez, Luis Villegas, Ernesto Villamil y Sra. Albis Muñoz (miembro empleador del Consejo de Administración de la OIT), resultando herida con tres balas esta última, el Comité — que había tomado nota de que dos presuntos implicados habían sido detenidos — deplora los delitos cometidos, subraya su gravedad y pide al Gobierno que tome todas las medidas a su alcance para la detención de las otras personas que puedan

*estar implicadas en los secuestros y lesiones, así como que le mantenga informado de la evolución de las investigaciones. El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno sobre la evolución del procedimiento y expresa la esperanza de que los autores de estos delitos serán condenados en un futuro próximo con penas proporcionales a la gravedad de los delitos cometidos a fin de que no se repitan hechos semejantes y pide al Gobierno que le informe al respecto. Al mismo tiempo, el Comité señala que las observaciones del Gobierno no son susceptibles de disipar la preocupación que había expresado en su anterior examen del caso (según la OIE la dirigente empleadora Sra. Albis Muñoz, declaró que ninguno de los dos presuntos implicados detenidos mencionados por el Gobierno (Sres. Antonio José Silva Moyega y Jason Manjares) habían sido los autores de la agresión);*

- b) en cuanto a la investigación penal ordenada por el Ministerio Público relativa a las declaraciones públicas del presidente de FEDECAMARAS, Sr. Noel Álvarez, el Comité desea señalar una vez más que, a su juicio, tales declaraciones en el contexto descrito por la OIE no parecen tener contenido delictivo y no deberían haber originado una investigación penal. El Comité pide al Gobierno que comunique las decisiones de las autoridades (Ministerio Público, autoridad judicial) sobre este caso;*
- c) en cuanto al alegato relativo al atentado con bomba a la sede de FEDECAMARAS el 24 de febrero de 2008, sobre el que el Gobierno había declarado que los imputados, Sr. Juan Crisóstomo Montoya González y Sra. Ivonne Gioconda Márquez Burgos, admitieron totalmente la acusación por la comisión de los delitos de intimidación pública y uso indebido de cédula de identidad, el Comité toma nota de las informaciones del Gobierno sobre la evolución del procedimiento penal. El Comité subraya la importancia de que los autores sean sancionados con una pena proporcional a los delitos cometidos y se compense a la organización de empleadores por las pérdidas y daños causados por esos actos ilegales. El Comité queda a la espera de la sentencia que se dicte;*
- d) observando diferentes hechos de violencia contra FEDECAMARAS o sus dirigentes, el Comité llama la atención del Gobierno una vez más sobre el principio fundamental de que los derechos de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sólo pueden desarrollarse en un clima exento de violencia, intimidación y de temor ya que este tipo de situaciones de inseguridad es incompatible con las exigencias del Convenio núm. 87;*
- e) en cuanto a su recomendación de que el Gobierno restituya sin demora la finca «La Bureche» a este dirigente empleador (Sr. Eduardo Gómez Sigala) y que se le indemnice en forma completa por la totalidad de los daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de su finca, el Comité constata que existe contradicción entre los alegatos y la respuesta del Gobierno en la que este último invoca la ociosidad de la finca expropiada al dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala. En cualquier caso, el Comité observa que el Gobierno no ha negado el alegato de la OIE de que el dirigente empleador Sr. Eduardo Gómez Sigala no ha recibido ninguna indemnización. El Comité queda a la espera de las informaciones que*

*anuncia el Gobierno. El Comité hace un nuevo llamamiento al Gobierno para que restituya sin demora su finca a este dirigente y se le indemnice en forma completa por la totalidad de los daños producidos por la intervención de las autoridades en la toma de la finca;*

- f) *en cuanto a la alegada confiscación («rescate» según el Gobierno) de las fincas de los dirigentes empleadores Sres. Egildo Luján, Vicente Brito, Rafael Marcial Garmendia y Manuel Cipriano Heredia, el Comité estima que no puede excluirse una posible discriminación y pide una vez más al Gobierno que proceda sin demora a otorgarles una indemnización justa, así como que inicie un diálogo franco con los afectados y con FEDECAMARAS sobre las confiscaciones/rescates en cuestión y que le informe al respecto. El Comité pide al Gobierno que indique si se ha determinado el pago de una indemnización;*
- g) *en cuanto a los alegatos de falta de diálogo social bipartito y tripartito y de consultas con FEDECAMARAS, el Comité toma nota con preocupación de los nuevos alegatos de la OIE relativos a aprobación sin consulta tripartita de numerosos decretos-leyes presidenciales o leyes que afectan a los intereses de los empleadores y sus organizaciones; el Comité observa que las graves deficiencias en materia de diálogo social siguen estando presentes e incluso se han deteriorado todavía más, el Comité reitera sus anteriores recomendaciones que se reproducen a continuación:*
- *lamentando profundamente que el Gobierno haya desatendido sus recomendaciones, el Comité insiste en que el Gobierno ponga en marcha en el país una comisión nacional mixta de alto nivel asistida por la OIT, que examine todos y cada uno de los alegatos y cuestiones en instancia de manera que mediante el diálogo directo se puedan resolver los problemas. El Comité espera firmemente que el Gobierno no pospondrá de nuevo la adopción de las medidas necesarias y le urge a que le informe al respecto;*
  - *el Comité espera firmemente que se constituya una mesa de diálogo social de conformidad con los principios de la OIT, que tenga composición tripartita y respete debidamente en su composición la representatividad de las organizaciones de trabajadores y de empleadores. El Comité pide al Gobierno que le informe al respecto y le invita a que solicite la asistencia técnica de la OIT. El Comité le pide una vez más que convoque la comisión tripartita en materia de salarios mínimos prevista en la Ley Orgánica del Trabajo;*
  - *observando que todavía no existen órganos estructurados de diálogo social tripartito, el Comité subraya una vez más la importancia que debe atribuirse a la celebración de consultas francas y sin trabas sobre cualquier cuestión o legislación proyectada que afecte a los derechos sindicales y que es esencial que, cuando se introduzca un proyecto de legislación que afecte la negociación colectiva o las condiciones de empleo, se proceda antes a consultas detalladas con las organizaciones independientes de trabajadores y de empleadores más representativas. El Comité pide nuevamente al Gobierno que toda legislación que se adopte en temas laborales, sociales y económicos en el marco de la Ley Habilitante sea objeto previamente de verdaderas consultas en profundidad con las organizaciones independientes de empleadores y de trabajadores más representativas, haciendo suficientes esfuerzos para poder llegar en la medida de lo posible a soluciones compartidas;*
  - *el Comité pide al Gobierno que informe sobre el diálogo social y las consultas bipartitas o tripartitas en los diferentes sectores, así como de toda actividad de diálogo social con FEDECAMARAS y sus estructuras regionales en relación con los diversos sectores de actividad, con la elaboración de política económica y social, y la*

*elaboración de proyectos de ley que afecten a los intereses de los empleadores y sus organizaciones;*

- *el Comité pide al Gobierno que en el marco de la práctica declarada de diálogo inclusivo — también en la Asamblea Legislativa —, FEDECAMARAS sea debidamente consultada, dando el peso necesario a su representatividad en todos los debates legislativos que afecten a los intereses de los empleadores;*

*el Comité deplora profundamente que el Gobierno haya desatendido una vez más estas recomendaciones a pesar de que viene insistiendo en ellas desde hace años;*

- h) el Comité toma nota de que el Gobierno señala que la Misión Tripartita de Alto Nivel aprobada en marzo de 2011 sobre la que el Gobierno había acordado que tratara las cuestiones pendientes relativas al caso núm. 2254, ha sido postergada en dos ocasiones. El Comité espera firmemente que la Misión tendrá lugar en un futuro próximo y pide a la Oficina que se ponga en contacto con el Gobierno a estos efectos. El Comité considera que esta Misión podría contribuir a la solución de los problemas planteados, y*
- i) el Comité llama especialmente la atención del Consejo de Administración sobre el carácter extremadamente grave y urgente de este caso.*

CASOS NÚMS. 2917 Y 2968

INFORME PROVISIONAL

### **Quejas contra el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela presentadas por**

- **la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) (caso núm. 2917) y**
- **la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV) (caso núm. 2968)**

***Alegatos: promulgación de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) sin consulta con las organizaciones representativas y con contenidos que violan los convenios en materia de libertad sindical y negociación colectiva***

**986.** La queja correspondiente al caso núm. 2917 fue presentada por la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) por comunicación de fecha 9 de enero de 2011 y la correspondiente al caso núm. 2968 de la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV); esta última organización envió informaciones adicionales y nuevos alegatos por comunicación de fecha 16 de noviembre de 2012.

**987.** El Gobierno envió sus observaciones por comunicaciones de fechas 1.º de octubre de 2011 y 22 de febrero de 2013.

988. La República Bolivariana de Venezuela ha ratificado el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87) y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98).

#### A. Alegatos de los querellantes

989. En su comunicación de 9 de enero de 2011, la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) alega que mediante la *Gaceta Oficial* núm. 39818 de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 12 de diciembre de 2011, fue publicado el decreto núm. 8661, de fecha 6 de diciembre de 2011, mediante el cual se creó «la Comisión Presidencial para la Creación y Redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo». En dicha Comisión además de ser excluyente y cerrada no fue incorporada la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV), organización sindical más representativa de los trabajadores venezolanos; todos los integrantes de la misma (artículo 2 del mencionado decreto) son representantes o gente vinculada al oficialismo de una manera u otra (ministros, el Procurador General de la República, el presidente de una Central Socialista Bolivariana de los Trabajadores de la Ciudad, el Campo y el Mar, elegidos a dedo sin ser electos y que forman parte de una burocracia sindical, designada por el Presidente de la República, el presidente de una federación de empleadores (FEDEINDUSTRIA), magistrados del Tribunal Supremo de Justicia, algunos expertos laboralistas, diputados a la Asamblea Nacional, representantes del oficialismo). Sin embargo, no se encuentran representados los verdaderos agentes sociales que en una sociedad democrática deberían estar allí incluidos, máxime cuando se va a discutir y a elaborar una nueva Ley Orgánica del Trabajo donde se van a regular las relaciones laborales en el país.

990. La CTV señala sin embargo que los artículos 21, literal 1 y el artículo 89, literal 5, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, reconocen: la prohibición de todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición. Además, el reconocimiento del principio de la consulta tripartita prevista en el Convenio núm. 144 de la OIT obliga al Estado venezolano de conformidad con el artículo 2, literal 1 «a poner en práctica procedimientos que aseguren consultas efectivas, entre los representantes del gobierno, de los empleadores y de los trabajadores». La CTV fue discriminada al no encontrarse representada en la citada comisión presidencial para la elaboración de la nueva Ley Orgánica del Trabajo. También se discriminó a otras confederaciones sindicales pluralistas y democráticas del país. Todo ello viola los Convenios núms. 87 y 98, en particular teniendo en cuenta que en virtud del artículo 3, literal 8, del decreto la Comisión Presidencial para la Creación y Redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, tendrá dentro de sus funciones: «revisar la situación actual de las prestaciones sociales, régimen de descanso, jornada laboral, estabilidad y período de prueba, tercerización, sindicalización y convenciones colectivas, así como cualquier otra área del régimen laboral que sea necesario adecuar a los paradigmas de un Estado social de derecho y de justicia, a la par de proponer la incorporación de nuevas instituciones sociales que dignifiquen la condición del trabajo como un hecho social».

991. Asimismo, en los considerando 3 y 4 del citado decreto se habla de la construcción de los cimientos socialistas y de un gobierno obrerista socialista, lo cual es violatorio del artículo 112 de la Constitución sobre la libertad económica y el papel del Estado. Por último, se pretende que la nueva ley no sea adoptada por el procedimiento legislativo ordinario sino a través de una Ley Habilitante de la Asamblea Legislativa en favor del Presidente de la República.

992. En sus comunicaciones de fechas 24 de mayo de 2012 y 16 de noviembre de 2012, la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV), alega que la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) viola la libertad sindical. Dicha normativa fue promulgada mediante decreto del Presidente de la

República, sin que se llevara a cabo ningún diálogo con las organizaciones representativas de trabajadores y de empleadores, excepción hecha de la recién creada y oficialista «Central Socialista de Trabajadores y Trabajadoras de la Ciudad, el Campo y el Mar». En fin, se ha impuesto un texto legal en el cual es visible la exclusiva posición ideológica del partido de Gobierno en desmedro de la pluralidad de ideas existente entre los trabajadores venezolanos.

**993.** Además, con el mencionado decreto, el Gobierno hace caso omiso de las recomendaciones emanadas de los órganos de control de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que le instaban a modificar la legislación para adecuarla a las previsiones de los Convenios núms. 87 y 98, relativos a la libertad sindical y al derecho de negociación colectiva, en consulta con las organizaciones representativas de trabajadores y de empleadores. Las actas de la Comisión de Normas de la Conferencia Internacional del Trabajo dan fe de las reiteradas ocasiones en las que el Gobierno Nacional se comprometió a atender las aludidas recomendaciones; no obstante: 1) prescindió de la consulta y el diálogo con las organizaciones sindicales representativas de los trabajadores venezolanos, distintas a la oficialista; 2) en abierta violación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se negó a que la LOTTT fuese discutida y sancionada en la Asamblea Nacional, que es el órgano competente para aprobar las leyes, y 3) una somera revisión del contenido del capítulo de la LOTTT relativo a la libertad sindical permite constatar que sus reglas son incompatibles con el Convenio núm. 87, relativo a la libertad sindical.

**994.** A este respecto, la APUCV alega que en la reglamentación establecida en la LOTTT, el signo ideológico de algunas reglas genera serias incertidumbres sobre la actividad sindical, pues se le asignan responsabilidades propias del Estado. A título de ejemplo, en el artículo 367, relativo a las atribuciones y finalidades de los sindicatos, numerales 2 y 3, se lee lo siguiente:

Artículo 367. Las organizaciones sindicales de trabajadores y trabajadoras tendrán las siguientes atribuciones y finalidades:

1. [...]
2. Contribuir en la producción y distribución de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del pueblo.
3. Ejercer control y vigilancia sobre los costos y las ganancias, para que los precios de los bienes y servicios producidos sean justos para el pueblo.

**995.** A juicio de la APUCV tales obligaciones no guardan coherencia alguna con el Convenio núm. 87 de la OIT en cuyas normas se dispone, que las organizaciones sindicales sean libres para definir su programa de acción y que el Estado se abstenga de toda intervención que limite ese derecho. Es el caso que, además de lo dicho, si un sindicato no atiende los aludidos mandatos del artículo 367, el Gobierno se abstendrá de registrarlo, tal como se señala en el numeral 1, del artículo 387 de la LOTTT que establece:

Artículo 387. El Registro Nacional de Organizaciones Sindicales únicamente podrá abstenerse del registro de una organización sindical en los siguientes casos:

1. Si la organización sindical no tiene como objeto las atribuciones y finalidades previstas en esta ley.

**996.** En lo atinente al derecho de las organizaciones a redactar sus estatutos y elegir libremente a sus representantes, la APUCV alega que: 1) se obliga a las organizaciones sindicales a consagrar en sus estatutos la «alternabilidad» de los miembros de la junta directiva (artículos 399 y 403, de la LOTTT) y «un sistema de votación que integre en la elección de la junta directiva la forma uninominal y la representación proporcional de las minorías» (artículo 403, literal e)); 2) a pesar de disminuir las facultades del Consejo Nacional Electoral (CNE) en las elecciones sindicales, subsisten serias dudas sobre el objeto de la

notificación que deben hacer las organizaciones a dicho organismo, cuando decidan convocar sus elecciones (artículo 405 de la LOTTT); 3) en franca contravención de los derechos previstos en el Convenio núm. 87, se obliga a los directivos sindicales a presentar «declaración jurada de bienes» ante un órgano estatal: la Contraloría General de la República. Tal obligación, que sólo existe en el país para quienes son funcionarios públicos o administran bienes públicos, coloca en entredicho el carácter privado de las organizaciones sindicales y de sus fondos; en otras palabras, se estarían diseñando las bases para calificar a los sindicatos como personas jurídicas de derecho público, sujetas al control del Estado; además se contempla la posibilidad de que la Contraloría efectúe una auditoría de las cuentas sindicales (artículos 416 y 417), 4) en la disposición transitoria de la LOTTT, numeral 2 se impone a las organizaciones sindicales «adecuar sus estatutos» a dicha ley «antes del 31 de diciembre de 2013».

**997.** En su comunicación de 16 de noviembre de 2012, la APUCV señala que el decreto presidencial ratificó las disposiciones contrarias a la libertad sindical señaladas con preocupación desde hace años por los órganos de control, y en particular el Comité de Libertad Sindical, y estableció nuevas normas que también pueden ser contrarias a la libertad sindical, como se expone a continuación.

**998.** En efecto, el referido decreto-ley consagra expresamente, en contradicción con los pronunciamientos de los órganos de control de la OIT:

- a) La «mora electoral» de los sindicatos y, particularmente de sus directivos (artículos 402, 401, 399, 395, 387.8, 384.11). De acuerdo con las normas citadas, los miembros de la junta directiva de una organización sindical deben ser elegidos por un término máximo de tres años (sindicatos y federaciones) o de cinco años (confederaciones y centrales). Vencido ese lapso sin que haya habido nuevas elecciones, los directivos quedan automáticamente «en mora» y en consecuencia sólo pueden realizar actos de simple administración y, desde luego, no pueden representar al sindicato en una negociación colectiva; es decir, declarada la mora, el directivo queda inhabilitado para actuar en beneficio de su sindicato y de los trabajadores, como también para incorporarse dentro del año a la directiva provisional de una nueva organización (artículo 387.8); y el sindicato queda como un barco a la deriva. Además, a partir de ese momento nace un círculo vicioso que dificulta la celebración de nuevas elecciones sindicales.
- b) Exigencias inadmisibles e intervencionistas para el registro del sindicato, el cual resulta indispensable para tener personalidad jurídica (artículos 387.1 y 518).
- c) La injerencia en cuanto a los datos personales de los miembros de las organizaciones sindicales: a cada paso de los trámites que debe realizar el sindicato se le requiere el suministro de la lista de sus miembros, con una serie de especificaciones. Además, la determinación de la representatividad sindical se hace, en primer lugar, sobre la base de la lista de miembros que conste en el Registro Nacional de Organizaciones Sindicales (artículo 438). Ahora bien, estas listas tienen muy malos antecedentes en el país, pues se han prestado en el pasado para realizar despidos sindicales o pueden utilizarse para negar empleo en la función pública o en las empresas del Estado.
- d) Como se señaló en la anterior comunicación de la APUCV, la injerencia del CNE y el Ministerio del Trabajo en las elecciones sindicales: en el decreto-ley pareciera haber una aceptación de los puntos de vista de los órganos de control de la OIT, porque allí se contempla que el CNE preste asesoramiento y apoyo logístico a las organizaciones sindicales únicamente si éstas se lo solicitan (artículo 405). Sin embargo, el CNE mantiene su control sobre las elecciones sindicales de una forma más sutil pero real, pues en todo caso, de acuerdo con los artículos 407 y 408:

- las organizaciones sindicales tienen la obligación de notificar al CNE su convocatoria a elecciones, para que sea éste quien publique la respectiva convocatoria en la «*Gaceta Electoral*»;
- el decreto-ley obliga a crear una comisión sindical electoral, pero define los términos de su actuación y convierte al CNE en árbitro de las decisiones electorales del sindicato, pues conoce de los recursos que se intenten contra las decisiones de esa comisión;
- al CNE corresponde «velar» por el normal desarrollo del proceso, y eventualmente intervenir en el mismo si se lo solicitan «los interesados o interesadas»;
- la comisión electoral debe entregar al CNE la documentación del proceso realizado, a los fines de la publicación de los resultados. Aun cuando el sindicato no solicite «el asesoramiento y apoyo del CNE», el decreto-ley complica y burocratiza la actividad electoral sindical, especialmente de los pequeños sindicatos, que son la gran mayoría, y sobre todo de los que se encuentran en ciudades y pueblos alejados de los organismos del «Poder Electoral». Además, toda la actividad electoral sindical supone cumplir con una serie de exigencias y trámites ante el Ministerio del Trabajo, el cual utiliza una doble medida frente a los sindicatos, según que sean independientes o promovidos por el Gobierno;
- por otra parte, continúan vigentes las normas del CNE para garantizar los derechos humanos de los trabajadores y trabajadoras en las elecciones sindicales (resolución núm. 090528-0265, de 28 de mayo de 2009), criticadas por la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones y por el propio Comité, las cuales se convirtieron en un instrumento eficaz para paralizar los procesos electorales de los sindicatos independientes mediante recursos de todo tipo y en particular contra la decisión de convocar a elecciones;
- el círculo vicioso de la injerencia se concreta, por otro lado, en trabas especiales para la negociación colectiva, especialmente en el sector público, y así el Gobierno se vale de su propia negligencia (no realización de cálculos sobre el costo de la negociación, falta de instrucciones para negociar, o falta de aprobación del Consejo de Ministros, artículos 443, 444, 446 y 447) para oponerse a negociar, actitud que ha practicado sistemáticamente durante años. Por si todo esto fuera poco, la administración maneja de modo discrecional la competencia para la «homologación» de la convención colectiva por el inspector del trabajo, sin la cual ésta no se considera vigente (artículos 450 y 451).

**999.** La APUCV señala por otra parte que el decreto-ley se refiere a la figura de los consejos de trabajadores, no definida pero en todo caso distinta de las organizaciones sindicales, e impone a éstas, junto con aquellos, la obligación de desarrollar iniciativas de apoyo, coordinación, complementación y solidaridad en el proceso social de trabajo, dirigidas a fortalecer su conciencia y unidad (artículos 497 y 498). No se entiende cuál puede ser el alcance preciso de esas disposiciones, pero, considerando la sistemática actitud antisindical del Gobierno, las mismas suscitan dudas sobre sus implicaciones para la libertad sindical.

**1000.** La APUCV alega que el decreto-ley viene a insertarse en un contexto normativo que restringe severamente el ejercicio de la libertad sindical e inclusive el ejercicio de libertades públicas, conformado por normas que limitan y permiten reprimir el ejercicio de la libertad de manifestación o de huelga y ahora la penalización de la actividad sindical empieza a estar a cargo de tribunales militares. Por ejemplo, el 13 de agosto de 2012, fueron detenidos y sometidos a la justicia militar, y luego sometidos a régimen de presentación cada ocho días ante el Circuito Judicial Penal Militar del Tribunal Militar

Undécimo de Control, del estado de Táchira, los Sres. Hictler William Torres, Luis Arturo González, José Martín Mora, Wilander Pedro Operaza y Ramiro Parada, sindicalistas del sector de la construcción, los cuales se suman al centenar de trabajadores procesados penalmente por ejercer sus derechos sindicales. En este caso los trabajadores fueron detenidos por protestar para exigir el pago de sus prestaciones sociales a la empresa privada Xocobeo C.A., contratada por el Ministerio de Vivienda y Hábitat para la construcción de unidades habitacionales en una zona militar, el Fuerte Murachí. «Los delitos que se les imputaron fueron: ultraje al centinela y ultraje a las Fuerzas Armadas, artículos 502 y 505 del Código Orgánico de Justicia Militar, y violación de la zona de seguridad establecido en el artículo 56 de la Ley Orgánica de Seguridad de la Nación.».

- 1001.** En relación con la misión de alto nivel que debe visitar el país próximamente, la APUCV señala que con la nueva LOTTT el Gobierno no sólo no da pasos para la solución de los problemas que han motivado la decisión de enviar esa misión, sino que los agrava.
- 1002.** Por último, indica que por un lado se asfixia a los sindicatos independientes y por otro lado se promueven sindicatos paralelos y se presiona a los trabajadores para que migren hacia estos nuevos sindicatos, y hasta se ha creado una nueva confederación, denominada: «Central Socialista de Trabajadores y Trabajadoras de la Ciudad, el Campo y el Mar», apadrinada por el propio Presidente de la República.

## **B. Respuesta del Gobierno**

- 1003.** En su comunicación de 1.º de octubre de 2012, el Gobierno envía sus observaciones sobre la queja de la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV), en la que alega que «la Comisión Presidencial para la Creación y Redacción de la Nueva Ley Orgánica del Trabajo» es excluyente, cerrada y además no fue incorporada la Confederación de Trabajadores de Venezuela (CTV) organización sindical, que según ellos, es la más representativas de los trabajadores venezolanos.
- 1004.** A este respecto, el Gobierno declara que el ciudadano Presidente, mediante decreto núm. 8661 publicado en la *Gaceta Oficial* núm. 39818, de 12 de diciembre de 2011, creó una Comisión para la Creación y Redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, a los fines de adecuar, equilibrar y redefinir las relaciones de trabajo imperantes en la jurisdicción de la República Bolivariana de Venezuela, a los lineamientos de un Estado social de derecho y de justicia, donde el trabajador ocupe una situación de equilibrio frente al empleador.
- 1005.** El 1.º de mayo de 2012 se promulgó la moderna y revolucionaria Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. En su redacción participó una comisión integrada por representantes de todos los sectores: trabajadores, campesinos, empleadores, el Gobierno, el Poder Judicial y el Legislativo, con un solo objetivo: presentar una propuesta de ley, que recogiera el sentir del pueblo, que fuera expresión de los intereses colectivos y respetara la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores establecida en la Constitución.
- 1006.** El Gobierno indica que se sintetizaron diez años de reuniones realizadas en la Asamblea Nacional con diversos sectores, y en los últimos seis meses antes de la promulgación de la ley, fueron entregadas directamente a la Comisión más de 19 000 propuestas que fueron estudiadas y debatidas públicamente. Fue un debate nacional, constructivo, que dio nacimiento a esta Ley del Trabajo.
- 1007.** El Gobierno añade que esta nueva ley demuestra que sólo el diálogo social permite construir las leyes y relaciones laborales que necesitan con urgencia los países, con amplio respeto de los derechos humanos. Un diálogo directo con los trabajadores y sus

empleadores permitió una ley que fue celebrada por todos aún antes de ser promulgada y ha sido la clave en un crecimiento económico sostenido que vive el país y un índice de desempleo inferior al 8 por ciento, echando por tierra los vaticinios agoreros que anuncian cierre de empresas y desempleo y quedando demostrado que la garantía y protección de los derechos laborales es condición básica para la estabilidad económica de un país.

- 1008.** La República Bolivariana de Venezuela es ejemplo de la consolidación de los derechos laborales, de la protección de la libertad sindical, de la negociación colectiva y del derecho a huelga; se da protección a la familia ampliando el derecho al reposo postnatal de la mujer a seis meses y se establece la inamovilidad laboral del padre y la madre hasta que el hijo cumpla dos años.
- 1009.** El Gobierno prosigue señalando que esta ley erradica el trabajo infantil, proscribire la tercerización, reduce la jornada de trabajo a 40 horas, garantiza la estabilidad laboral de todos los trabajadores, se conceden iguales derechos laborales para los trabajadores domésticos y consolida un sistema de seguridad social que incluye a los trabajadores no dependientes y que reconoce el trabajo de la mujer como ama de casa. En la República Bolivariana de Venezuela, la protección social establece que la pensión recibida es igual a un salario mínimo. Se determina la obligación de las empresas a permitir pasantes y aprendices para estimular el empleo joven. Se reivindica los derechos fundamentales y las luchas históricas de la clase trabajadora conculcadas por el capitalismo y la globalización salvaje.
- 1010.** Hay una marcada diferencia, no sólo con la derogada ley impuesta por un tripartismo cerrado y excluyente en el año 97, sino también frente a los modelos económicos a nivel mundial que hoy en día arrastran crisis estructurales con una sustancial regresión de conquistas para la clase trabajadora.
- 1011.** La República Bolivariana de Venezuela es ejemplo de que el diálogo social debe hacerse directamente con los actores sociales, evitando el chantaje de los intereses mezquinos y grupales, que el interés del colectivo debe estar por encima de las manipulaciones de grupos, y que la progresividad de los derechos de los trabajadores debe ser nuestro objetivo, ya que el trabajo es un proceso fundamental para alcanzar una sociedad amante de la paz.
- 1012.** Tal como lo señaló el Viceministro del Trabajo en la Plenaria de la 101.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo «fue un debate nacional, hermoso y constructivo, que dio nacimiento a esta revolucionaria Ley del Trabajo, escrita por puño y letra de los trabajadores y firmada por nuestro Presidente Hugo Chávez. Al margen quedaron los que se autoexcluyeron del debate público, los actores del viejo tripartismo que reclaman para sí una representatividad que ya no tienen y una vocería que no les pertenece...».
- 1013.** Teniendo en cuenta los aspectos fundamentales y las grandes bondades de esta nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), el Gobierno señala que los fundamentos que sustentaron la admisión de esta queja han quedado desestimados, por cuanto esta ley fue debatida y promulgada en el país, por lo que solicita al Comité el cierre de la presente queja por carecer actualmente de sustento o validez alguna.
- 1014.** En respuesta a la queja de la Asociación de Profesores de la Universidad Central de Venezuela (APUCV) alegando supuestas violaciones de la libertad sindical, que habrían de producirse con la aprobación de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), el Gobierno reitera en su comunicación de 22 de febrero de 2013 las declaraciones de su comunicación anterior y destaca que en la nueva Ley Orgánica del Trabajo fueron considerados todos los planteamientos y consideraciones realizados por los órganos de la OIT con respecto a la normativa anterior, siendo que esta nueva Ley

Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras contempla y se adecua a las previsiones de los Convenios núms. 87 y 98 relativos a la libertad sindical y a la negociación colectiva. Por lo antes expuesto, el Gobierno desconoce y no entiende los basamentos de la APUCV para tal blasfemia a esta ley y contradice todos y cada uno de los señalamientos realizados por el querellante puesto que la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras garantiza y protege ampliamente la libertad sindical y la negociación colectiva.

### C. Conclusiones del Comité

- 1015.** *El Comité observa que en la presente queja las organizaciones querellantes objetan el procedimiento seguido por las autoridades para la adopción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT), concretamente la utilización del mecanismo de una Ley Habilitante de la Asamblea Legislativa que faculta al Presidente de la República a legislar y la falta de consulta con las organizaciones sindicales más representativas en violación del Convenio núm. 144 sobre la consulta tripartita. Una de las organizaciones querellantes, que presentó su queja después de la promulgación de la LOTTT alega también que su contenido viola los Convenios núms. 87 y 98 y que mantiene disposiciones legales contrarias a la libertad sindical señaladas por los órganos de control de la OIT y que incluye otras contrarias a los mencionados convenios.*
- 1016.** *El Comité toma nota de las declaraciones del Gobierno según las cuales: 1) el ciudadano Presidente, mediante decreto núm. 39818, de 12 de diciembre de 2011, publicado el 12 de diciembre de 2011, creó una Comisión para la Creación y Redacción de una nueva Ley Orgánica del Trabajo, integrada por representantes de todos los sectores (trabajadores, campesinos, empleadores, el gobierno, el Poder Judicial y el Legislativo); 2) se sintetizaron diez años de reuniones en la Asamblea Nacional con diversos sectores y en los últimos seis meses antes de la promulgación de la ley (Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)) fueron entregadas a la mencionada Comisión más de 19 000 propuestas que fueron estudiadas y debatidas a través de un debate nacional hermoso y constructivo; 3) en la nueva ley fueron considerados todos los planteamientos y consideraciones realizados por los órganos de control de la OIT con respecto a la normativa anterior y la nueva ley se adecua, a su juicio, a las disposiciones de los Convenios núms. 87 y 98 relativos a la libertad sindical y a la negociación colectiva; el Gobierno rechaza y contradice todos y cada uno de los señalamientos realizados por la organización querellante APUCV y subraya que la nueva ley respeta la intangibilidad y progresividad de los derechos de los trabajadores contenida en la Constitución, 4) contrariamente a lo que ocurrió en la antigua Ley Orgánica del Trabajo que fue impuesta por un tripartismo cerrado y excluyente en el proceso seguido relativo a la LOTTT quedaron al margen los que se autoexcluyeron del debate público, los actores del viejo tripartismo que reclaman para sí una representatividad que ya no tienen y una vocería que no les pertenece.*
- 1017.** *El Comité toma nota de que el Gobierno invoca una serie de logros y bondades contenidos en la LOTTT en diferentes campos pero recuerda que su competencia se limita a las cuestiones relativas a la libertad sindical y a la negociación colectiva y examinará a continuación los temas planteados por las organizaciones querellantes.*
- 1018.** *A este respecto, el Comité toma nota de que en la observación sobre la aplicación de los Convenios núms. 87 y 98, la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones ha formulado los siguientes comentarios en relación con la nueva LOTTT:*

Convenio núm. 87

[...]

La Comisión toma nota de las declaraciones del Gobierno relativas a la promulgación de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) el 30 de abril de 2012. La Comisión aprecia que la nueva ley recoge cierto número de observaciones formuladas con motivo de la asistencia técnica de la OIT y solicitadas por la Comisión, por ejemplo, ya no se exige a los extranjeros un plazo de residencia de 10 años para ser dirigente sindical; se limitan las funciones del Consejo Nacional Electoral con respecto a la situación anterior y se reduce el número de trabajadores para constituir sindicatos.

Sin embargo, la Comisión observa que no se ha reducido el número de patronos mínimo (10) para constituir un sindicato de patronos (artículo 380), que la enumeración de finalidades de las organizaciones sindicales y de patronos sigue siendo demasiado extensa (artículos 367 y 368), incluyendo por ejemplo como objetivos de las organizaciones garantizar la producción y distribución de bienes y servicios a precios justos conforme a la ley, realizar estudios sobre las características de la respectiva rama industrial, proporcionar los informes que les solicitan las autoridades de conformidad con las leyes, realizar campañas de lucha activa contra la corrupción, etc.

La Comisión observa que la nueva ley establece — como se ha indicado — que el apoyo logístico del CNE para organizar elecciones, se hace sólo a petición de las juntas directivas sindicales; no obstante la Comisión constata que el CNE (órgano no judicial) sigue conociendo de los recursos que puedan presentar los afiliados. Por otra parte, en infracción del principio de autonomía sindical el texto de la ley mantiene además el principio de que la mora electoral (incluso en el marco de recursos ante el CNE) que inhabilita a las organizaciones sindicales en mora para la negociación colectiva; asimismo la ley impone un sistema de votación que integra en la elección de la junta directiva la forma uninominal y la representación proporcional (artículo 403), asimismo la ley sigue obligando a las organizaciones sindicales a remitir a las autoridades la nómina completa de afiliados, y a suministrar a los funcionarios competentes las informaciones que les soliciten sobre sus obligaciones legales (artículo 388). Asimismo la ley se injiere también en numerosos asuntos que corresponde regular a los estatutos; por ejemplo se señala como fin de la negociación colectiva alcanzar los fines del Estado (artículo 43); se condiciona la elegibilidad de los dirigentes a haber convocado en plazo a elecciones sindicales cuando eran dirigentes de otra organización (artículo 387); se impone la figura del referéndum revocatorio de cargos sindicales (artículo 410).

La Comisión observa asimismo que corresponde en caso de huelga al Ministro del Poder Popular en materia de trabajo (y no a la autoridad judicial o a un órgano independiente, en particular en los casos de huelga en empresas o instituciones públicas) determinar las áreas o actividades que durante el ejercicio de huelga no pueden ser paralizadas por afectar la producción de bienes y servicios esenciales cuya paralización cause daños a la población (artículo 484). La Comisión toma nota de que según el Gobierno si somete esta materia a la autoridad judicial retrasaría el derecho de huelga. La Comisión subraya que en el sector público las autoridades administrativas son parte interesada cuando se trata de determinar los servicios mínimos. Asimismo, el sistema de designación de los miembros de la junta de arbitraje en caso de huelga en los servicios esenciales no garantiza la confianza de las partes en el sistema puesto que si las partes no se ponen de acuerdo son elegidos por el inspector de trabajo (artículo 494). Además, la ley recoge la figura de los consejos de trabajadores y de trabajadoras cuyas funciones no se concretan claramente, aunque se afirma en la ley que no pueden colisionar con las de las organizaciones sindicales. **La Comisión pide al Gobierno que proporcione informaciones al respecto.**

Convenio núm. 98

La Comisión toma nota de la adopción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (L.O.T.T.T.) (ley núm. 6076 de fecha 7 de mayo de 2012) que contiene disposiciones que protegen ampliamente a los trabajadores contra actos de discriminación y de injerencia antisindical con sanciones suficientemente disuasorias.

Artículo 4 del Convenio. Negociación libre y voluntaria. La Comisión observa que el artículo 449 de la LOTTT dispone que «la discusión de un proyecto de negociación colectiva se realizará en presencia de un funcionario o una funcionaria del trabajo, quien presidirá las reuniones». La Comisión considera que dicha presencia da lugar a injerencias en las negociaciones entre las partes y es en consecuencia contraria a los principios de negociación libre y voluntaria y de autonomía de las partes. **La Comisión destaca la importancia de que**

*se modifique esta disposición para ponerla en plena conformidad con los principios mencionados y pide al Gobierno que indique las medidas tomadas o previstas a este respecto.*

Además, la Comisión toma nota de que el artículo 450 relativo al depósito de la convención colectiva dispone que «el Inspector o la Inspectora del Trabajo verificará su conformidad con las normas de orden público que rigen la materia, a efecto de impartir la homologación». Asimismo, el artículo 451 relativo a la obtención de homologación dispone que «si el Inspector o la Inspectora del Trabajo lo estimare procedente, en lugar de la homologación, podrá indicar a las partes las observaciones y recomendaciones que procedan, las cuales deberán ser subsanadas dentro de los quince días hábiles siguientes». La Comisión recuerda que de manera general subordinar la entrada en vigor de los convenios colectivos suscritos por las partes a su homologación por las autoridades es contrario a los principios de la negociación colectiva establecidas en el Convenio núm. 98. La Comisión considera que las disposiciones de esta índole son compatibles con el Convenio a condición de que el rechazo de la aprobación se limite a aquellos casos en que el convenio colectivo presente vicios de forma o no se ajusta a las normas mínimas establecidas por la legislación general del trabajo. **La Comisión pide al Gobierno que facilite precisiones sobre el alcance de los artículos 450 y 451.**

Por otra parte, la Comisión toma nota de que el artículo 465 relativo a la mediación y al arbitraje dispone, para la negociación por rama de actividad, que «si no fuera posible la conciliación, el funcionario o funcionaria del trabajo, a solicitud de las partes o de oficio, someterá el conflicto a arbitraje, a menos que las organizaciones sindicales participantes manifiesten su propósito de ejercer el derecho de huelga». Asimismo, la Comisión toma nota de que el artículo 493 dispone que «en caso que un conflicto sea sometido a arbitraje, se procederá a la constitución de una junta de arbitraje, formada por tres miembros. Uno será escogido por los patronos de una terna presentada por los trabajadores; otro será escogido por los trabajadores de una terna presentada por los patronos; y el tercero será escogido por mutuo acuerdo. En caso que no hubiese acuerdo para la designación en el término de cinco días continuos, el Inspector del Trabajo designará a los representantes». La Comisión recuerda que el arbitraje ordenado por las autoridades debería limitarse a los servicios esenciales en el sentido estricto del término y los casos relativos a los funcionarios que ejercen funciones de autoridad en nombre del Estado y estima que la designación de los integrantes por el inspector del trabajo no garantiza la confianza de las partes en la junta establecida. **La Comisión pide al Gobierno que indique las medidas previstas para suprimir el arbitraje de oficio por las autoridades (salvo en los casos mencionados) y para garantizar una integración de la junta de arbitraje que cuente con la confianza de las partes.**

- 1019.** *El Comité estima indispensable que el Gobierno someta las disposiciones legales criticadas anteriormente a un diálogo tripartito con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas a efectos de poner tales disposiciones de la LOTTT en plena conformidad con los Convenios núms. 87 y 98. El Comité pide al Gobierno que lo haga.*
- 1020.** *El Comité desea destacar que a lo largo de los años en diferentes exámenes de quejas relativas a la República Bolivariana de Venezuela ha constatado el uso en muchos casos del mecanismo de una Ley Habilitante de la Asamblea Legislativa que ha permitido al Presidente de la República la promulgación de numerosos decretos y leyes que afectan a los intereses de las organizaciones de trabajadores y de empleadores sin que se produzca un debate parlamentario. En el presente caso, tras la Ley Habilitante, el Presidente de la República creó una comisión especial para la redacción de la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras pero junto a diferentes representantes de autoridades del Estado sólo integró a un representante de una central de trabajadores (cuya representatividad e independencia cuestiona la organización querellante APUCV) y un representante de una federación de empleadores (cuando en el país existe una federación más representativa (FEDECAMARAS)), de manera que en la Comisión en cuestión no participaron las organizaciones más representativas. El Comité deplora profundamente la situación descrita y espera firmemente que en el futuro se realicen consultas en profundidad con las organizaciones de trabajadores y de empleadores más*

*representativas sobre los proyectos de ley de carácter laboral o social que afecten a sus intereses y a los de sus miembros — y ello antes de su elaboración — y que sea la Asamblea Legislativa en el marco del debate parlamentario quien adopte las leyes laborales y sociales.*

- 1021.** *En estas condiciones, el Comité llama la atención del Gobierno sobre el principio según el cual la consulta tripartita tiene que darse antes de que el Gobierno someta un proyecto a la Asamblea Legislativa o establezca una política laboral, social o económica, así como la importancia de una consulta previa con las organizaciones de empleadores y de trabajadores antes de que se adopte cualquier ley en el terreno del trabajo [véase **Recopilación de decisiones y principios del Comité de Libertad Sindical**, quinta edición, 2006, párrafos 1070 y 1075]. El Comité recuerda que tales consultas deben ser detalladas, francas y sin trabas [véase **Recopilación**, op. cit., párrafos 1074 y 1075], así como que el proceso de consulta en materia de legislación y en cuanto a la determinación de los salarios mínimos contribuye a que las leyes, programas y medidas que las actividades públicas tengan que adoptar o aplicar tengan un fundamento más sólido y sean mejor respetados y aplicados; en la medida de lo posible el Gobierno debería apoyarse en el consentimiento general ya que las organizaciones de empleadores y de trabajadores deben poder participar en la responsabilidad de procurar el bienestar, y la prosperidad de la comunidad en general. Ello es particularmente válido si se tiene en cuenta la complejidad creciente de los problemas que se plantean en las sociedades. Ninguna autoridad pública puede pretender concentrar la totalidad de los conocimientos ni suponer que lo que propone ha de cumplir en forma plenamente adecuada los objetivos perseguidos [véase **Recopilación**, op. cit., párrafo 1076]. El Comité pide al Gobierno que en el futuro respete estos principios plenamente.*
- 1022.** *Por otra parte, el Comité aunque toma nota de que el Gobierno rechaza todos los alegatos de la organización querellante APUCV, desea destacar la gravedad de los alegatos relativos a la penalización de la actividad sindical a cargo de tribunales militares y más concretamente la detención y sometimiento a la justicia militar y luego el sometimiento al régimen de presentación periódica cada ocho días ante la autoridad judicial militar de cinco sindicalistas del sector de la construcción mencionados por su nombre (por exigir el pago de las prestaciones sociales a una empresa privada Xocobeo C.A., contratada por el Ministerio de Vivienda y Hábitat) que se suma, según los alegatos, al centenar de trabajadores procesados penalmente por ejercer sus derechos sindicales. El Comité pide al Gobierno que responda sin demora a estos alegatos.*

## **Recomendaciones del Comité**

- 1023.** *En vista de las conclusiones provisionales que preceden el Comité invita al Consejo de Administración a que apruebe las recomendaciones siguientes:*
- a) *lamentando que en la Comisión encargada de redactar la nueva Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) se haya excluido a las organizaciones de trabajadores y de empleadores más representativas, el Comité pide al Gobierno que someta a un diálogo tripartito con las organizaciones más representativas de trabajadores y de empleadores, las disposiciones de la LOTTT en materia de libertad sindical y de negociación colectiva criticadas por la Comisión de Expertos a efectos de poner tales disposiciones en plena conformidad con los Convenios núms. 87 y 98 de la OIT y que le mantenga informado al respecto. El Comité pide al Gobierno que en el futuro respete los principios señalados en las conclusiones en materia de consulta y de diálogo social, y*

- b) el Comité destaca la gravedad de los alegatos relativos a la penalización de la actividad sindical a cargo de tribunales militares y más concretamente la detención y sometimiento a la justicia militar y luego el sometimiento al régimen de presentación periódica cada ocho días ante la autoridad judicial militar de cinco sindicalistas del sector de la construcción (por exigir el pago de las prestaciones sociales a una empresa privada Xocobeo C.A., contratada por el Ministerio de Vivienda y Hábitat que se suma, según los alegatos, al centenar de trabajadores procesados penalmente por ejercer sus derechos sindicales. El Comité pide al Gobierno que responda sin demora a estos alegatos.**

Ginebra, 7 de junio de 2013

(Firmado) (Profesor Paul van des Heijden)  
(Presidente)

*Puntos que requieren decisión:*

párrafo 189	párrafo 566
párrafo 201	párrafo 583
párrafo 214	párrafo 594
párrafo 229	párrafo 610
párrafo 248	párrafo 653
párrafo 261	párrafo 671
párrafo 280	párrafo 686
párrafo 290	párrafo 699
párrafo 299	párrafo 761
párrafo 322	párrafo 769
párrafo 364	párrafo 787
párrafo 379	párrafo 798
párrafo 410	párrafo 810
párrafo 424	párrafo 826
párrafo 496	párrafo 847
párrafo 506	párrafo 985
párrafo 520	párrafo 1023
párrafo 544	

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA  
STRM**



**REPORTE SOBRE EL DESARROLLO DEL RECUENTO SINDICAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA EMPRESA ATENTO EFECTUADO EL VIERNES 2 DE JULIO DE 2010**

El presente reporte tiene como objetivo exponer las condiciones en que se desarrolló el recuento sindical de los trabajadores de Atento efectuado el pasado viernes 2 de julio del año en curso abordando los aspectos referentes a la actuación del STRM, la actitud asumida por la empresa, el Sindicato Progresista así como la posición de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA) como autoridad laboral responsable del proceso.

En este reporte se abarcan los siguientes rubros:

1. Reseña sobre el desarrollo del proceso de recuento (votación).
2. Irregularidades en el proceso de recuento sindical y la jornada de votación.
3. Situación actual: percepción y reacciones de los trabajadores.

**1. RESEÑA SOBRE EL DESARROLLO DEL PROCESO DE RECUENTO (VOTACIÓN).**

La jornada del día 2 de julio se realizó con un operativo extremo desplegado por la empresa y el Sindicato Progresista para movilizar de manera masiva a los trabajadores a su favor. El ambiente fue de tensión y enfrentamiento latente en contra del STRM. En los centros de trabajo se dispuso de un operativo extremo de vigilancia y transporte por parte de la empresa en la entrada de los edificios, en la mayoría de los cuales la movilización de trabajadores comenzó alrededor de las 13:00 horas y hasta cerca de las 18:00 horas para transportarlos a la Junta Local a fin de emitir su voto.

La presencia del Sindicato Progresista fue constante en los días previos a la jornada electoral. A lo largo de la semana grupos de trabajadores fueron convocados a reuniones

con los denominados “facilitadores” y con el apoyo del personal de la propia empresa para orientar el voto a su favor y en contra del STRM.

Frente a estas acciones la reacción de los trabajadores fue de sorpresa y desconcierto, debido a la intempestiva movilización, los ofrecimientos de la empresa y el operativo desplegado en los centros así como en la JLCA.

La afluencia de los trabajadores a la votación se dio de manera masiva pero bajo el control y selección del personal de la empresa y del Sindicato Progresista de acuerdo con listados y mediante la salida constante de camiones y camionetas en los centros de trabajo. A cambio de su voto se les ofreció dinero, permisos, horas extras, etc. Cabe señalar que los trabajadores simpatizantes y afiliados al STRM fueron trasladados en los vehículos de la empresa para emitir su voto y evitar represalias.

Los resultados fueron los siguientes: Sindicato Progresista (1230 votos), STRM (375 votos). Cabe mencionar que al día de hoy, en la totalidad de los centros no se ha externado información en torno al resultado del recuento del pasado 2 de julio. Únicamente en algunos centros se ha hecho mención a los trabajadores sobre el resultado a favor del Sindicato Progresista.

## **2. IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE RECUENTO SINDICAL Y LA JORNADA DE VOTACIÓN.**

**a) Padrón irregular.** La entrega por parte de la empresa Atento de un padrón plagado de irregularidades, sin observar los tiempos establecidos en la ley para el cotejo correspondiente y en el que aparecía el personal de confianza y no solamente el sindicalizado, posibilitó la realización de diversas prácticas violatorias en el proceso como:

- i.** Infiltración masiva de personal de confianza para emitir su voto a favor del Sindicato de Protección.
- ii.** Votación de personas que no se encontraban registradas en el padrón y que ni siquiera eran trabajadores de Atento.

**b) Campaña de miedo impulsada por la empresa.** En el transcurso de la semana y durante el día de votación, la empresa intensificó su estrategia antisindical en contra del STRM buscando infundir miedo entre los trabajadores e inhibir su intención de voto a través de los siguientes argumentos y prácticas:

- i.** Retiro de clientes y cierre masivo de campañas en caso de que el STRM ganara la votación.
- ii.** Sustitución del personal que labora en Atento una vez que obtuviera la titularidad del Contrato Colectivo.
- iii.** Supuesto y único interés del STRM de apropiarse de las cuotas de los trabajadores.
- iv.** Señalamiento del STRM como una organización integrada por miembros calificados de “revoltosos”, “huelguistas” y “agresivos”. Se llegó incluso a señalar que miembros del STRM habían agredido a trabajadores para quitarles sus credenciales y votar con ellas.

- v. Despidos de simpatizantes y afiliados al STRM previamente al día de la votación sobre quienes la empresa sospechaba de su participación.
- vi. Registro de los datos de las credenciales de trabajo así como de elector de los operadores en los días previos y durante la jornada, lo que infundió temor y dudas en cuanto al carácter secreto del voto.
- vii. El día de la jornada de votación, en los centros de trabajo la empresa desplegó un intimidante operativo de vigilancia, resguardo y transporte en los centros de trabajo que buscaban aislar y evitar el más mínimo contacto del STRM con los trabajadores de Atento al momento de salir y ser trasladados a la Junta Local para votar.

**c) Violencia impulsada por la empresa en contra del STRM** a través de las siguientes acciones:

- i. Presencia de golpeadores en los centros de trabajo de manera permanente y cada vez mayor quienes buscaban amedrentar y agredir a las brigadas de telefonistas al momento de repartir información en las entradas o centros de trabajo. La presencia de dichos grupos se extendió a la JLCA el día de la votación.

**d) Prácticas violatorias del derecho de los trabajadores para emitir su voto de manera libre y secreta.** Durante la semana la empresa llevó a cabo la realización de múltiples prácticas orientadas a coaccionar el voto de los trabajadores y orientarlo a favor del Sindicato Progresista, entre ellas: acarreo, compra de votos, otorgamiento de dádivas, selección del personal, retiro y prohibición de propaganda del STRM e inducción del voto por parte de la empresa.

**e) Circunstancias de trabajadores que no ejercieron su derecho de voto.**

- i. La empresa les retiró a los trabajadores la credencial de elector con el argumento de obtener una copia de la misma sin que les fuera devuelta posteriormente para poder votar.
- ii. La empresa señaló a los trabajadores que podrían votar con una copia de sus credenciales de elector en caso de que no la llevaran en ese momento, impidiendo que regresaran a sus domicilios para poder recogerlas. Tras una larga espera en las instalaciones de la JLCA finalmente se les indicó que se requería forzosamente la credencial original.
- iii. Una gran cantidad de trabajadores se retiró ante la larga espera para entrar a votar (3 o 4 horas).

**f) Parcialidad de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje a favor de la empresa y del Sindicato Progresista.**

- i. Asignación de una fecha y hora que no respondían a las garantías para que todos los trabajadores acudieran a votar de manera libre.
- ii. Validación de un padrón irregular sin determinar el cotejo correspondiente entre las partes involucradas ni en los plazos legales para ello.
- iii. Proselitismo abierto de la empresa y del Sindicato de Protección entre los trabajadores sin restricción alguna por parte de la JLCA.
- iv. Presencia de golpeadores en las instalaciones de la JLCA sin que se tomara medida alguna ante la amenaza y el riesgo que representaban.

- v. Aparición incompleta del nombre del STRM en la boleta de votación.
- vi. Término de la votación en el momento en que por parte de la empresa ya no llegaban trabajadores.

De manera general el proceso de recuento sindical concretado el día de la jornada estuvo caracterizado por múltiples irregularidades que abarcaron no sólo flagrantes violaciones al derecho de los trabajadores a emitir su voto de manera libre y secreta, sino acciones alentadas por la empresa y su sindicato de protección, permitidas por las autoridades laborales que generaron un clima de coacción, intimidación y hostigamiento a los trabajadores así como de agresión y violencia directa hacia los integrantes del STRM.

Estas acciones dieron muestra del apoyo total que ha recibido el Sindicato "Progresista", *Justo Sierra*, de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana por parte de la empresa para mantener el control del Contrato Colectivo de Trabajo.

### **3. SITUACIÓN ACTUAL: PERCEPCIÓN Y REACCIONES DE LOS TRABAJADORES.**

Tras la elección del viernes pasado las situaciones prevalecientes son las siguientes:

- a) Desinformación generalizada entre los trabajadores sobre el resultado del proceso.
- b) Incertidumbre y confusión entre los trabajadores respecto a la actuación inmediata del Sindicato Progresista: elección de representantes, mejoría de las condiciones, etc.
- c) Molestia entre los trabajadores por la falta de cumplimiento en cuanto a los ofrecimientos y promesas realizadas por la empresa y el Sindicato Progresista.
- d) Inconformidad general entre los trabajadores que acudieron a votar por las múltiples irregularidades de las cuales se percataron.
- e) Temor ante posibles represalias sobre los simpatizantes del STRM por parte de la empresa y el Sindicato Progresista (despidos inmediatos).
- f) Cuestionamiento sobre las acciones legales a tomar por parte del STRM en cuanto a la posibilidad de impugnar o anular la elección.

Revisar calma para proxima reunion: Reflexional  
propuestas  
Lineas accion

**Valoración sobre las actividades realizadas en el Recuento**

Actividades	Positivo	Negativo	Resultado o Efecto generado	Responsables (organizadores - CEN-trabajadores STRM)	Propuestas adicionales
<b>Presencia de la Sección 187</b>	X		-Posiciono y promovió las propuestas del STRM.	Organizadores y Compañeros del CEN	- Mayor coordinación. - Trabajo previo.
<b>Imagen Gráfica</b>	X		-Generó Identidad y pertenencia a simpatizantes y trabajadores en general	Organizadores	Trabajo previo en relación a experiencia anterior.
<b>Videos</b>	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informó a más trabajadores sobre quién integra el movimiento y las propuestas del STRM (Quiénes somos y qué queremos).</li> <li>- Concientizó a los trabajadores con respecto a las condiciones de trabajo, la simulación de la representación sindical y la necesidad de organizarnos.</li> <li>- Motivó a los operadores a acudir a la elección.</li> <li>- Logró que más operadores votaran a favor del STRM.</li> <li>- Llamó la atención de los trabajadores al ser algo innovador a diferencia de un volante. (fácil transmisión).</li> <li>- Generó un mayor acercamiento con el trabajador.</li> <li>- El mensaje fue creativo e innovador.</li> <li>- Comprobó que los operadores prefieren materiales visuales.</li> <li>- Logró que la empresa se pusiera alerta y se perturbara.</li> </ul>	Organizadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer videos que abarquen la problemática que enfrentan los operadores.</li> <li>- Transmitir un mensaje más fraterno que involucre a los trabajadores.</li> <li>- Tener diálogos con un lenguaje más coloquial.</li> <li>- Subirlos a Internet (Página Web, Facebook, etc)</li> <li>- Repartir videos en todos los horarios de trabajo.</li> <li>- Preparar los materiales con tiempo.</li> <li>- Proyectar los videos al momento de que se realicen mítines.</li> <li>- Buscar espacios en los cuales se puedan proyectar los videos (dar mayor difusión al movimiento).</li> </ul>
<b>Jornadas informativas (Brigadas)</b>	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se logró dar a conocer la propuesta del STRM.</li> <li>- Se generó contacto directo con los trabajadores.</li> <li>- Se eliminaron dudas sobre rumores impartidos por la empresa.</li> </ul>	Organizadores, CEN y del STRM	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es indispensable que las brigadas adquieran mensaje uniforme y se transmita al mismo nivel de lenguaje de los operadores.</li> <li>- Tener más tiempo para abarcar a los operadores.</li> </ul>

			- Los trabajadores adquirieron una visión agresiva del STRM.		- Involucrar más a los compañeros de Tecmarketing. - Involucrar a más personal joven.
<b>Buscar resguardo por patrullas</b>	X		- Se obtuvo mayor seguridad para los trabajadores y el STRM.	CEN del STRM	- Buscar vínculos directamente con la Secretaría de Seguridad Pública y Gobernación para asegurar la vigilancia y el resguardo de los trabajadores y del STRM.
<b>Simulacro</b>	X		- Se logró plasmar una situación muy parecida. - Permitted tener un control en relación a cada una las acciones que se realizarían. - Se establecieron prioridades en cuanto a centro, horarios, número de trabajadores, etc.	Organizadores	- Integrar propuestas de la Comisión de Campañas.
<b>Promoción del voto fuera de los centros de trabajo el día del recuento</b>	X		- Dio seguridad a los trabajadores de que el STRM estaba luchando. - Generó más presión a la empresa para realizar acciones ilícitas en la JLCyA.	Organizadores y CEN del STRM	- Acudir mayor personal del STRM. -Presentarnos con materiales más visuales: mantas y tal vez proyecciones que induzcan al voto. - Involucrar a más personal joven.
<b>Volanteos con compañeros de Tecmarketing</b>	X		-Favoreció el acercamiento y la comunicación con los trabajadores, llamando la atención de estos últimos. - Generó duda sobre el recuento.	Organizadores y compañeros de Tecmarketing	
<b>Realización de Mítines</b>	X		-Creó confianza entre los trabajadores, al saber que hay una estructura u organización que los respalda en su organización.	Organizadores y CEN del STRM	- Hacer coincidir los horarios de cada mitin con los de salida de más afluencia de trabajadores. -Más integrantes del CEN.
<b>Diseño y reparto de volantes referentes al recuento</b>	X		- Llamó la atención de los trabajadores, al cambiar el formato que se había estado entregando.	Organizadores	El integrar un poco más de información relacionada al propósito del movimiento y para contactar a la Sección 187 (Página Web, Facebook, Twitter).
<b>Envío de correos electrónicos</b>	X		- Permitted llegar a los trabajadores que no se les entregó información afuera de los centros de trabajo.	Organizadores	- Enviar en tiempo los correos.

<b>Listas de contactos</b>	X		- Tener un control con el número de trabajadores que podían acudir a votar.	Organizadores	- Tener más tiempo para realizar las listas.
<b>Reparto del Mapa de ubicación de la JLCA</b>	X		- Brindaba la opción a los operadores de asistir a la JLCyA sin tener que preguntar a los facilitadores o gente de recursos humanos.	Organizadores	- Repartir los mapas con tiempo suficiente. - Incluir los mapas entre los primeros volantes.
<b>Volanteos</b>	X		- Información directa a los operadores. - Generó contactos. - Se aclararon algunas dudas de los trabajadores. - Presencia activa en los centros de trabajo.	Organizadores y CEN	- Cambiar puntos de reuniones. (No dificultar el encuentro). - Reforzar medidas de seguridad. - Organizar una agenda - Incluir a extrabajadores. - Mayor apoyo del STRM (Para captar a la mayoría de los trabajadores) - Unificar y ser más puntuales en el mensaje. - Manejar un lenguaje más comprensible hacia los trabajadores.
<b>Mitines</b>	X		- Se difundió información, - Se generó presencia en los centros de trabajo. - Mayor seguridad por el apoyo del STRM. - Contrarrestó la Campaña Antisindical.	Organizadores y CEN	-Tratar de abarcar todos los centros de trabajo y los horarios en que mas impacto pueda provocar a los trabajadores. - Más presencia del CEN. - Realizar más de un mitin por centro de trabajo en fechas estratégicas. - Unificar y ser más puntuales en el discurso y manejar un lenguaje más comprensible hacia los trabajadores
<b>Recopilación de información por parte de los contactos en el momento del recuento</b>	X		-Conocimiento sobre las condiciones y acciones de la empresa.  - Recopilación de información esencial (irregularidades, violaciones y proceso) en cuanto al desarrollo de la votación.  - Se determinó la estrategia a desarrollar	Organizadores	

			- Los trabajadores adquirieron una visión agresiva del STRM.		- Involucrar más a los compañeros de Tecmarketing. - Involucrar a más personal joven.
<b>Buscar resguardo por patrullas</b>	X		- Se obtuvo mayor seguridad para los trabajadores y el STRM.	CEN del STRM	- Buscar vínculos directamente con la Secretaría de Seguridad Pública y Gobernación para asegurar la vigilancia y el resguardo de los trabajadores y del STRM.
<b>Simulacro</b>	X		- Se logró plasmar una situación muy parecida. - Permitió tener un control en relación a cada una las acciones que se realizarían. - Se establecieron prioridades en cuanto a centro, horarios, número de trabajadores, etc.	Organizadores	- Integrar propuestas de la Comisión de Campañas.
<b>Promoción del voto fuera de los centros de trabajo el día del recuento</b>	X		- Dio seguridad a los trabajadores de que el STRM estaba luchando. - Generó más presión a la empresa para realizar acciones ilícitas en la JLCyA.	Organizadores y CEN del STRM	- Acudir mayor personal del STRM. - Presentarnos con materiales más visuales: mantas y tal vez proyecciones que induzcan al voto. - Involucrar a más personal joven.
<b>Volanteos con compañeros de Tecmarketing</b>	X		- Favoreció el acercamiento y la comunicación con los trabajadores, llamando la atención de estos últimos. - Generó duda sobre el recuento.	Organizadores y compañeros de Tecmarketing	
<b>Realización de Mítines</b>	X		- Creó confianza entre los trabajadores, al saber que hay una estructura u organización que los respalda en su organización.	Organizadores y CEN del STRM	- Hacer coincidir los horarios de cada mitin con los de salida de más afluencia de trabajadores. - Más integrantes del CEN.
<b>Diseño y reparto de volantes referentes al recuento</b>	X		- Llamó la atención de los trabajadores, al cambiar el formato que se había estado entregando.	Organizadores	El integrar un poco más de información relacionada al propósito del movimiento y para contactar a la Sección 187 (Página Web, Facebook, Twitter).
<b>Envío de correos electrónicos</b>	X		- Permitió llegar a los trabajadores que no se les entregó información afuera de los centros de trabajo.	Organizadores	- Enviar en tiempo los correos.

			recuento.		
<b>Volanteos con compañeros del STRM</b>		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generó confusión en los trabajadores.</li> <li>- Provocó miedo a los operadores.</li> <li>- Dio una imagen negativa y agresiva del STRM.</li> <li>- Aumento o creó una imagen mala del sindicalismo.</li> </ul>	Organizadores de la Sección 187 e integrantes del STRM	- Coordinación con los integrantes del STRM antes de las actividades.
<b>Propaganda</b>		X	- No contenía la información suficiente, diseño, saturado, no hacía referencia a la página web.	Organizadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar materiales más específicos.</li> <li>- Utilizar las redes sociales para su difusión.</li> </ul>
<b>Elaborar y verificar contenidos de página web</b>		X	- No tuvo efecto debido a que no estuvo lista.	Organizadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear comisión para que revise y actualice contenidos.</li> <li>- Vincular la página a Twitter y Facebook</li> </ul>
<b>Asistencia del equipo de Organizadores y CEN a los respectivos centros, sin apoyo de ex-trabajadores</b>		X	- No obtuvo la atención, ni el interés por parte de los trabajadores para con el movimiento.	Organizadores	- Mantener el contacto e incluir a los extrabajadores en actividades canalizadas a atraer nuevos contactos.
<b>Falta de Herramientas: cámaras fotográficas</b>		X	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se registró a detalle las acciones y campaña que a la empresa desarrollo.</li> <li>- No se documentó bien el acoso y violaciones de expresión para los Organizadores y compañeros del CEN.</li> </ul>	Organizadores	- Tener herramientas necesarias.

<b>Contactación inicial en las fuera de las instalaciones de JLCyA</b>	X		- Algunos trabajadores mostraron interés por el movimiento y sus ventajas.	Organizadores	
<b>Discurso Distinto</b>		X	- Provocó confusión sobre propuestas e identidad	CEN y trabajadores del STRM	- Trabajo previo con el CEN y - Brindar guías sobre cómo abordar a los trabajadores.
<b>Ausencia Cos. Tecmarketing</b>		X	-No existió referente de comparación.	Trabajadores STRM	- Elaborar un video que pueda contrastar la situación de Tecmarketing y Atento.
<b>No Poseer TIC's</b>		X	- Ausencia de un medio de contacto y vinculación con nuestra propuesta.	Organizadores	- Activarlas y finalizar detalles.
<b>Mítines</b>		X	- Se dio a conocer a los trabajadores que el STRM estaba luchando por representarlos. - Los operadores percibieron una visión agresiva del STRM. - Generó miedo en los operadores.	Organizadores, CEN y trabajadores del STRM	- Involucrar a todo los miembros del STRM (trabajadores de TELMEX, CTBR, LIMPSA etc.) - Involucrar a más personal joven. - Trasmitir ideas más cercanas y precisas a la realidad de los operadores.
<b>Hacer un mitin en las inmediaciones de la JLCyA</b>		X	- Creo miedo entre los trabajadores. - Dio más elementos a la empresa para fundamentar las mentiras que dijo contra del STRM. - Generó confusión. - Por parte de la mayoría de los trabajadores desconocían el motivo por el cual se daba la elección, debido a ello se mostraban indiferentes a nuestra presencia después de haber emitido su voto	Organizadores	-Realizar de manera más coordinada. - Tener participaciones de personas que fomenten el voto a favor del STRM, lejos de ahuyentarlo. - Generar diálogos cercanos a la realidad de los operadores. - Involucrar a más personal joven. - Involucrar a todo los miembros del STRM (trabajadores de TELMEX, CTBR, LIMPSA etc.) - Aprovechar el acto como tal para explicar el por qué de esas acciones.
<b>Reparto de videos</b>		X	- No repartir el video a un número mayor de trabajadores generó desconocimiento sobre el movimiento de la Sección 187 y el	Organizadores y del STRM	- Priorizar la entrega del material.

## **Análisis FODA sobre la situación de la**

### **Sección 187 Atento - STRM después del Recuento**

---

#### **FORTALEZAS**

- Se cuenta con líderes comprometidos y convencidos con el proceso de sindicalización.
- Presencia de redes y nuevos contactos en todos los centros.
- Unidad en el equipo de organizadores y experiencia (compromiso-disposición-convicción).
- Capacidad de acción organizativa.
- Capacidad para generar propuestas y sistematizar la información.
- Respaldo del STRM.
- Apoyo de organizaciones nacionales e internacionales.
- Credibilidad y respaldo de los trabajadores de Atento.
- Capacidad de presión para cambiar las condiciones laborales.
- Se cuenta con una identidad y un mensaje claro.
- Registro permanente de la Sección 187Atento-STRM.

#### **DEBILIDADES**

- Escaso margen de acción para generar trabajo directo con los trabajadores.
- Falta de claridad entre los trabajadores sobre el proyecto de la Sección 187.
- Número de organizadores insuficiente para la cantidad de trabajadores.
- Necesidad de una estrategia y estructura capaz de movilizar el voto.
- Falta de comunicación e integración entre el STRM y la Sección 187.
- Insuficiente capacidad de respuesta para contrarrestar la desinformación y el desprestigio del STRM por parte de la empresa.
- Etapa vulnerable a las medidas de represión de la empresa.
- Falta de mecanismos para la denuncia de violaciones diarias a los derechos laborales de los trabajadores.
- Falta claridad en el procedimiento jurídico a seguir por parte de la Sección 187 (impugnación).
- Limitada capacidad de presión sobre la autoridad laboral (Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.).
- La página Web de la Sección 187.
- Aislamiento de la lucha en Atento, debido a que es la única en su ramo en México.

---

#### **OPORTUNIDADES**

- La experiencia del recuento pasado.
- La empresa actúa de manera reactiva ante cualquier acción de la Sección 187.
- Desprestigio del Sindicato Progresista tras la votación.
- Posibilidad de generar una percepción

#### **AMENAZAS**

- La rotación constante como medida para evitar cualquier intento de organización.
  - Desarticulación de redes: despidos y cooptación de trabajadores.
  - Desánimo entre los trabajadores.
  - Miedo.
-

---

positiva en los trabajadores.

- Planificación y concreción de propuestas.
- Incremento y fortalecimiento de equipo de organizadores.
- Mejorar el proceso de capacitación y formación de organizadores-trabajadores.
- Identificación de nuevos frentes de acción y presión a través de la presencia de Atento en otros países.
- La participación de organizaciones Internacionales a través de la denuncia.
- Vínculos con los medios de comunicación.
- Uso y aplicación de nuevas tecnologías (redes sociales)
- Peso político del STRM-UNT
- Expansión del sector de telecomunicaciones y vigencia de demandas.

- La campaña antisindical por parte de la empresa.
  - Presencia y acción del Sindicato Progresista.
  - Violencia alentada por la empresa y el Sindicato Progresista.
  - Incertidumbre en los tiempos jurídicos.
  - Falta de una resolución y/o precedencia del recurso legal (impugnación).
  - Política antisindical por parte del gobierno.
-

**TALLER: ORGANIZANDO TRABAJADORES EN TELEFÓNICA, AMÉRICA MÓVIL Y  
TELMEX INTERNACIONAL EN LAS AMÉRICAS.**

UNI/FES/STRM/CASSI

México, D.F., 14, 15 y 16 de julio de 2010.

Borrador de programa

Miércoles 14 de julio

9:00-9:30 Bienvenida e introducción. Marcus Courtney, Jefe Mundial de UNI Telecomunicaciones, Raúl Requena, Secretario regional de UNI Américas y Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM.

9:30-11:30 La campaña de organización de Telefónica (Atento) en México. Inicio del movimiento. María Xelhuantzi/Jorge Castillo (STRM)

- Diseño de la campaña e investigación estratégica. Ulises Vidal/Alberto Marín (CASSI)
- Conformación de la estructura organizativa. (Pecera, etapas de la campaña, etc.) Teresa Casertano (CASSI)
- Retos y problemas. Organizadores e integrantes de la sección 187 del STRM. Sociodramas y casos.
- Obstáculos legales y políticos en México. El sindicato de protección. Organizadores e integrantes de la sección 187 del STRM/Carlos Mendoza-Jurídico del STRM.
- La dimensión internacional. Relaciones con otros sindicatos de trabajadores de Atento y otros procesos de organización. Acciones a nivel internacional para incidir en Atento. El Pulpo. Teresa Casertano (CASSI)

11:30-11:45 Receso

11:45-13:30 Organizando a los trabajadores de Telefónica en Brasil (SINETEL)

13:30-15:00 Almuerzo

15:00-16:30 Organizando a Telefónica en otros países (proyecto Movistar)

16:30-17:00 Debate/Conclusiones del día

## Jueves 15 de julio

9:00-11:30 Elementos para el diseño de una campaña regional en América Móvil y Telmex Internacional.

- Avances de organización. Presentación del SINTRATELMEX-Colombia.
- Importancia de un proyecto regional. Presentación del documento de campaña con cada paso propuesto para ejecutar una campaña regional. Revisar los puntos principales de la campaña regional.
- Punto 1: Definición de objetivos de la campaña (objetivos globales y objetivos nacionales en cada país)
- Punto 2: Presentación de la investigación estratégica y blancos. Ulises Vidal (CASSI), Jorge Castillo/ María Xelhuanzi (STRM)
- Punto 3: Investigación en los países y selección de blancos. Revisar técnicas de investigación, encuestas, compilación de información y selección de blancos.

11:30-11:45 Receso

11:45-13:30 Elementos para el diseño de una campaña regional. (continuación)

- Punto 4: Preparación de equipos de organización (organizadores, infiltrados, voluntarios, comités de dirigentes, etc)
- Punto 5: Implementación de la campaña de organización en cada país y coordinación entre países.
- Punto 6: Acciones coordinadas entre los países (creación de un comité regional de campaña y una metodología de comunicación y coordinación de acciones)

13:30-15:00 Almuerzo

15:00-16:30 Constitución de grupos de trabajo. La campaña regional en cada país.

- Dinámica del rompecabezas (CASSI)
- Investigación estratégica requerida
- Recursos requeridos
- Objetivos de organización

- Capacitación requerida para la preparación de equipos de organización
- Plazos y presentación de avances y resultados
- Estructura de comunicación.

16:30-17:00 Debate/conclusiones del día

**Viernes 16 de julio**

9:00-11:00 Presentación de planes de los grupos de trabajo (América Móvil y Telmex Internacional). Discusión general.

11:00-11:15 Receso

11:15-13:30 Coordinación de campañas en los niveles nacional, regional y global (Telefónica, América Móvil y Telmex Internacional)

- Posibilidades de coordinación y acciones conjuntas a nivel regional y global
- Discusión sobre posibilidades de financiamiento y evaluación de avances

13:30-14:30 Conclusiones generales y compromisos

14:30 Almuerzo y tarde libre (actividad organizada por el STRM)



## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CAMPAÑA DE ATENTO - MÉXICO**

### **AGOSTO - DICIEMBRE 2010**

#### **I. OBJETIVO ESTRATÉGICO.**

- Obtener la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo en Atento a través de la realización de un nuevo recuento cuyo resultado sea favorable al STRM para que permita iniciar la negociación colectiva con la empresa durante el año en curso.

#### **II. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS A CORTO-MEDIANO PLAZO.**

1. Crear una estructura organizativa y de coordinación con el STRM que integre activamente y de manera plural a los diferentes sectores del sindicato.
2. Consolidar una estructura organizativa que permita asegurar el voto de los trabajadores de Atento en el próximo recuento y garantizar un resultado favorable al STRM.
3. Identificar puntos de presión innovadores y más efectivos hacia la empresa por parte del equipo de organización e investigación (clientes – sociedad).
4. Articular una estrategia de presión política nacional e internacional al gobierno local, federal así como a la empresa que permita contar con las condiciones legales y políticas de transparencia e imparcialidad para la realización del próximo recuento.
5. Generar nuevos espacios y formas de comunicación con los contactos que se tienen hasta el día de hoy así como con más trabajadores.



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**III. ANÁLISIS FODA: IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS RESPECTO A LA SECCIÓN 187 ATENTO – STRM DESPUÉS DEL RECUESTO.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con líderes comprometidos y convencidos con el proceso de sindicalización.</li> <li>2. Presencia de redes y nuevos contactos en todos los centros.</li> <li>3. Unidad en el equipo de organizadores y experiencia (compromiso-disposición-convicción).</li> <li>4. Capacidad de acción organizativa.</li> <li>5. Capacidad para generar propuestas y sistematizar la información.</li> <li>6. Respaldo del STRM.</li> <li>7. Apoyo de organizaciones nacionales e internacionales.</li> <li>8. Credibilidad y respaldo de los trabajadores de Atento.</li> <li>9. Capacidad de presión para cambiar las condiciones laborales.</li> <li>10. Se cuenta con una identidad y un mensaje claro.</li> <li>11. Registro permanente de la Sección 187Atento-STRM.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escaso margen de acción para generar trabajo directo con los trabajadores.</li> <li>2. Falta de claridad entre los trabajadores sobre el proyecto de la Sección 187.</li> <li>3. Número de organizadores insuficiente para la cantidad de trabajadores.</li> <li>4. Necesidad de una estrategia y estructura capaz de movilizar el voto.</li> <li>5. Falta de comunicación e integración entre el STRM y la Sección 187.</li> <li>6. Insuficiente capacidad de respuesta para contrarrestar la desinformación y el desprestigio del STRM por parte de la empresa.</li> <li>7. Etapa vulnerable a las medidas de represión de la empresa.</li> <li>8. Falta de mecanismos para la denuncia de violaciones diarias a los derechos laborales de los trabajadores.</li> <li>9. Falta claridad en el procedimiento jurídico a seguir por parte de la Sección 187 (impugnación).</li> <li>10. Limitada capacidad de presión sobre la autoridad laboral (Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.).</li> <li>11. La página Web de la Sección 187.</li> <li>12. Aislamiento de la lucha en Atento, debido a que es la única en su ramo en México.</li> </ol>

## **OPORTUNIDADES**

- 1.** La experiencia del recuento pasado.
- 2.** La empresa actúa de manera reactiva ante cualquier acción de la Sección 187.
- 3.** Desprestigio del Sindicato Progresista tras la votación.
- 4.** Posibilidad de generar una percepción positiva en los trabajadores.
- 5.** Planificación y concreción de propuestas.
- 6.** Incremento y fortalecimiento de equipo de organizadores.
- 7.** Mejorar el proceso de capacitación y formación de organizadores-trabajadores.
- 8.** Identificación de nuevos frentes de acción y presión a través de la presencia de Atento en otros países.
- 9.** La participación de organizaciones Internacionales a través de la denuncia.
- 10.** Vínculos con los medios de comunicación.
- 11.** Uso y aplicación de nuevas tecnologías (redes sociales)
- 12.** Peso político del STRM-UNT
- 13.** Expansión del sector de telecomunicaciones y vigencia de demandas.

## **AMENAZAS**

- 1.** La rotación constante como medida para evitar cualquier intento de organización.
- 2.** Desarticulación de redes: despidos y cooptación de trabajadores.
- 3.** Desánimo entre los trabajadores.
- 4.** Miedo.
- 5.** La campaña antisindical por parte de la empresa.
- 6.** Presencia y acción del Sindicato Progresista.
- 7.** Violencia alentada por la empresa y el Sindicato Progresista.
- 8.** Incertidumbre en los tiempos jurídicos.
- 9.** Falta de una resolución y/o procedencia del recurso legal (impugnación).
- 10.** Política antisindical por parte del gobierno.

#### **IV. ANÁLISIS FODA: PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS.**

##### **Fortalezas – Amenazas: Propuestas**

- 1) Actuar en la fase discreta (debajo del agua) de acuerdo con el modelo de “La Pecera” durante esta etapa posterior al recuento.
- 2) Preparar la campaña contemplando un plazo de cuatro meses y medio a partir de ahora como fecha límite para el recuento (agosto-diciembre)
- 3) Generar un discurso (mensaje) y materiales informativos que de manera creativa fortalezcan la identidad con los trabajadores y contrarresten la campaña antisindical promovida por la empresa, principalmente el miedo.
- 4) Lograr identificar y establecer comunicación con aquellos trabajadores que votaron a favor del STRM a través de los contactos y redes para involucrarlos en la campaña y contrarrestar el desánimo.
- 5) Utilizar las redes sociales (facebook, twitter), videos (youtube, CD's), audio (podcast) así como espacios electrónicos para abrir nuevos canales de comunicación y acercamiento con los trabajadores.
- 6) Canalizar el apoyo de organizaciones nacionales e internacionales para denunciar y contrarrestar la política antisindical local y federal.
- 7) Contrarrestar el desánimo entre los trabajadores enfatizando en el mensaje el respaldo otorgado por el STRM así como la vigencia y posibilidades que plantea mantener el registro de la Sección 187.
- 8) Aprovechar la actitud pasiva - reactiva del Sindicato Progresista mediante el despliegue de nuestra capacidad de acción y organización.
- 9) Generar vínculos con medios informativos (periódicos, revistas, radio, etc).
- 10) Impulsar una campaña de denuncia permanente en conjunto con otras organizaciones nacionales e internacionales para evitar cualquier intento de intimidación y violencia en contra del equipo de organización del STRM.
- 11) Involucrar a los trabajadores despedidos y sus casos en la campaña de denuncia política de las violaciones laborales cometidas por Atento.
- 12) Generar un boletín de difusión de información y denuncia de la realidad de los trabajadores en Atento en contraparte a la publicación “Sintonía” de la empresa.
- 13) Integrar más colaboradores al equipo para la realización de las actividades “adicionales” al trabajo de organización.

- 14) Articular una campaña de denuncia dirigida a la imagen corporativa y a la directiva de Atento con el apoyo de organizaciones sindicales y sociales nacionales e internacionales.
- 15) Realizar un sondeo de opinión entre los trabajadores de Atento para identificar sus impresiones, necesidades y preferencias tras el recuento a fin de incentivar su participación en las votaciones.
- 16) Generar videos sobre el STRM, sindicato progresista y los trabajadores de Atento en México y otros países de Latinoamérica.
- 17) Generar de manera mensual materiales informativos: videos, caricaturas, etc, que contrarresten la desinformación que la empresa divulgó durante el recuento (sindicato progresista, STRM, despidos, Atento en el mundo, ¿Por qué Bancomer y Movistar no se irían de Atento?)
- 18) Buscar el involucramiento y participación de integrantes del Comité Ejecutivo del STRM a las actividades de organización para fortalecer el trabajo, lograr su identificación por parte de los trabajadores así como por cuestiones de seguridad.
- 19) Involucrar a los líderes en la conducción de la campaña a través de la realización de reuniones con ellos y la implementación de sus propuestas.
- 20) Seguir recopilando información sobre el sindicato progresista (documentos, contratos, personajes, movimientos, etc).
- 21) Dar seguimiento a los eventos en los cuales se presente Atento como participante (exposiciones, foros, ferias de empleo, etc).
- 22) Contrastar entre los trabajadores de Atento las condiciones privilegiadas de las cuales gozan los facilitadores del Sindicato Progresista.
- 23) Integrar al mensaje que se transmite a los trabajadores la idea de que la situación laboral ha cambiado por la presión del movimiento de la Sección 187.

### **Oportunidades – Debilidades: Propuestas**

- 1) Recopilar y difundir la información de las ganancias del sector de los call center para contrastarlo con la realidad que se vive en los centros de trabajo de Atento.
- 2) Generar una estructura de movilización del voto a partir de la sistematización de la información generada de acuerdo con cada centro de trabajo (campaña, horario, localización, mapeo, formato de redes, asignación de funciones a los contactos, etc).
- 3) Denunciar nacional e internacionalmente las violaciones a los derechos de los trabajadores de Atento mediante la elaboración de reportes, informes, cartas u otros recursos difundidos con el respaldo de las organizaciones sindicales o civiles.

- 4) Ejercer mayor presión a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y al Gobierno del Distrito Federal a través del STRM y su directiva.
- 5) Recibir capacitación en el uso de redes sociales para aprovecharlas al máximo en la difusión y expansión del movimiento.
- 6) Evidenciar la complicidad del Gobierno con la empresa y el Sindicato Progresista a través de la difusión del video sobre las irregularidades cometidas durante el recuento para lo cual se considera conveniente enviarlo a periodistas, medios de comunicación, organizaciones civiles y sindicales nacionales e internacionales.
- 7) Revisar la estructura propuesta e implementada durante el recuento anterior retomando los aspectos que resulten adecuados de acuerdo con la experiencia vivida.
- 8) Mejorar la página web con los recursos que se tienen hasta ahora así como con el apoyo de los organizadores.
- 9) Recibir capacitación para diseñar y actualizar la página web a fin de que funcione de manera más efectiva en la comunicación con los trabajadores.
- 10) Articular los espacios informativos en los cuales sea posible presentar el caso Atento así como el "frente" desde dónde se puede abordar el caso.
- 11) Incluir a los trabajadores en el equipo de organización.
- 12) Identificar, reforzar y dar seguimiento a los trabajadores que sí podrán votar. Precisar en qué centros de trabajo se ubican a través de la realización de un mapeo. Definir mensajes diferenciados para los empleados con antigüedad y los "nuevos".
- 13) Elaborar un padrón de los trabajadores que podrán votar en la reposición del recuento.
- 14) Identificar, hacer entrevistas y recoger testimonios del personal del Rally que acudió a votar en cada centro.
- 15) Mejorar la integración con el STRM proponiendo a los compañeros más interesados para crear una comisión de trabajo en la realización de la campaña.
- 16) Fortalecer el trabajo y la capacitación con los líderes así como con los trabajadores que votaron por el STRM mediante la definición de temas, dinámicas y materiales de respaldo.
- 17) Profundizar la relación con el CEN y las bases del Sindicato a fin de que hagan suyo el proyecto de la Sección 187 mediante la distribución interna de un periódico mural, boletín, síntesis quincenal o mensual, invitación a eventos en los cuales se presente el caso de la sección 187 y la participación en los plenos cada mes, etc.
- 18) Recibir capacitación para la generación de materiales audiovisuales y sacar el mayor provecho posible.
- 19) Buscar otros movimientos de organización en los Call Centers para ubicar las luchas en el sector y vincular los esfuerzos de organización sindical a nivel nacional e internacional.

- 20) Generar materiales informativos sobre qué es, para qué sirve, quiénes conforman un sindicato, las diferencias entre sindicatos.
- 21) Reforzar el proceso de capacitación y formación de los organizadores a través del apoyo del Centro de Solidaridad, el STRM y otras organizaciones.
- 22) Recibir apoyo de los organizadores para desarrollar algunas tareas de la investigación estratégica relacionadas en particular con la identificación de puntos de presión.
- 23) Generar una vinculación más estrecha con los compañeros de Pachuca para poder reforzar el trabajo en el DF y en su ciudad.

**V. RUTA DE TRABAJO – CALENDARIO DE ACTIVIDADES (AGOSTO – DICIEMBRE 2010)**

ACTIVIDADES	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOV	DIC
Perfeccionar la página de Internet.					
Estructurar el contenido de las redes sociales de la sección (Facebook y Twitter)					
Generar un plan de campaña					
Definición de métodos y materiales para la capacitación de líderes					
Definición y aplicación del "sondeo" para identificar temores e intereses de los trabajadores.					
Dar seguimiento a los eventos en dónde se presente Atento Campus Party (9 - 15 agosto) Intersección (25 y 26 de septiembre). El papel estratégico del Contact Center en la mercadotecnia directa (intervención de Atento)					
Actualizar la investigación estratégica: condiciones de los centros de trabajo, y proporcionar los datos a la comisión del STRM.					
Capacitación y aprovechamiento de las redes sociales para la difusión y expansión del movimiento					

Generar un boletín en la página web sobre el otorgamiento de la toma de nota					
Crear un directorio de contactos académicos y periodísticos señalando su especialidad.					
Retomar, a partir del recuento pasado, las estructuras, propuestas y acciones implementadas que generaron resultados satisfactorios.					
Identificar a los compañeros del STRM, que pueden involucrarse en la Comisión de manera permanente o periódica, tomando en cuenta su participación en el recuento pasado.					
Articular campaña de denuncia dirigida a la imagen corporativa y directiva de Atento con el apoyo de organizaciones nacionales e internacionales.					
Desarrollo de la campaña en conjunto con la Comisión del STRM					
Identificar y contactar a los trabajadores que votaron a favor del SRTM.					
Recibir capacitación para la realización de materiales audiovisuales.					
Continuar con el proceso de capacitación del equipo de organizadores.					
Actuar en la fase discreta					
Ejecutar campaña de denuncia nacional e internacional que inhiba la violencia contra el equipo de organizadores del STRM.					

Involucrar a los trabajadores despedidos rescatando sus experiencias para la campaña de denuncia política de las violaciones laborales.					
Identificar, reforzar y dar seguimiento a los trabajadores que sí podrán votar. Precisar en que centros de trabajo se ubican a través de la realización de un mapeo. Definir mensajes diferenciados para los empleados con antigüedad y los "nuevos", con la particularidad de que muchos de los operadores que llevan más tiempo laborando pueden ser de "confianza" para la empresa, es importante destacar que "la estabilidad se logrará a partir de que se gane el recuento".					
Elaborar un padrón de los trabajadores que podrán votar en la reposición del recuento.					
Identificar, hacer entrevistas y recoger testimonios del personal del Rally que acudió a votar en cada centro.					
Investigar si hay otros movimientos de trabajadores en el sector de telecomunicaciones (Call centers)					
Generar una vinculación más estrecha con los compañeros de Pachuca y reforzar el trabajo en su ciudad.					
Generar de manera mensual materiales informativos: videos, caricaturas, etc, que contrarresten la desinformación que la empresa divulgó durante el recuento (sindicato progresista, STRM, despidos, Atento en el mundo, ¿Por qué Bancomer y Movistar no se irían de Atento?)					
Involucrar a los líderes en la conducción de la campaña a través de la implementación de sus propuestas.					

Realizar reuniones con los contactos líderes en las que participen el equipo de organizadores y miembros de la Comisión de Campañas del STRM.					
Generar estructura de movilización del voto por centro de trabajo (hojas de contacto, formatos de redes, mapas de los centro)					
Presentación en la Cámara de Diputados del video y reporte de irregularidades del recuento.					
Participación en la Convención del STRM					
Integrar a colaboradores en el equipo de organizadores para realizar actividades "adicionales" al trabajo de organización.					
Profundizar la comunicación con el CEN y las bases del STRM por medio de pláticas con los compañeros de base sobre la importancia de la organización de trabajadores.					
Realizar campaña de denuncia nacional e internacional.					
Crear vínculos con medios de comunicación en conjunto con la Comisión del STRM.					
Generar una publicación que difunda y denuncie la situación de los trabajadores de Atento en contraparte a la publicación "SINTONIA"					
Distribuir el video del recuento en conjunto con la comisión del STRM, a trabajadores, asociaciones y medios de comunicación.					

Ejercer presión sobre la JLCA y el gobierno del DF, junto con la comisión del STRM					
Participación en Congreso de UNT					
Estar pendientes de las actividades que la empresa realiza al final del año.					
Monitorear los despidos de fin de año en Atento.					



Octubre 25, 2010

## **Reporte de la Sección 187 Atento-STRM**

### **Actividades realizadas durante el periodo de Julio a Octubre**

El objetivo del presente reporte es brindar un panorama general sobre las actividades que ha realizado el equipo de organizadores de la sección 187 en la campaña de sindicalización de Atento y describir la percepción que existe actualmente entre los trabajadores sobre el movimiento. En la primera parte se ubican tres áreas principales en las cuales se ha venido trabajando, que son: la investigación, la organización y la comunicación. Y en la segunda se desprenden tres aspectos relevantes como son: el ánimo entre los trabajadores, las expectativas sobre el movimiento y los señalamientos hacia la campaña.

#### **ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN**

##### **1. Investigación**

- a) Actualización de la investigación estratégica. Con el propósito de conocer la estrategia implementada por la empresa y el Sindicato Progresista así como las condiciones laborales se actualizó la información relacionada a los movimientos y cambios en los centros de trabajo, como son: campañas, clientes, contrataciones, despidos, campaña antisindical y el papel de los facilitadores sindicales.
- b) Auto evaluación. Se elaboró un trabajo para identificar y analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del movimiento. Como resultado de dicha evaluación se ubicaron las principales áreas de oportunidad que se podrían explotar.
- c) Elaboración y aplicación de "sondeo" a trabajadores. Para conocer e identificar los temores, intereses y opiniones sobre lo sucedido antes y durante el recuento, se diseñó un cuestionario para ser aplicado a los trabajadores mediante el cual ubicar los aspectos que se deben reforzar y dar continuidad en la campaña.
- d) Identificación de puntos de presión sobre Atento. Se inició la investigación para conocer los aspectos o áreas clave de la empresa con el fin de ejercer una mayor presión sobre ella a partir del diseño de una estrategia específica.
- e) Reestructuración de métodos y materiales para contactos-líderes. Con la intención de involucrar más a los trabajadores en el desarrollo de la campaña se están elaborando materiales adecuados para capacitarlos con el propósito de que puedan extender y fortalecer las redes de contactos.

## **2. Organización**

- f)** Planificación estratégica de la campaña. Derivado de la investigación estratégica y la auto evaluación, se elaboró un Plan General de Trabajo que incluye las actividades a desarrollar por parte del equipo de organizadores durante el periodo comprendido del mes de agosto a diciembre del año en curso, integradas en una ruta crítica con fechas específicas para su realización.
- g)** Reuniones con trabajadores. Se ha dado continuidad a informar a los contactos y líderes en los centros de trabajo en torno a la situación actual de la campaña así como a las futuras acciones relativas a la impugnación del recuento efectuado para la reposición del proceso.
- h)** Balance de la estructura de organización sindical. Se actualizó la información de los contactos con los que se cuenta para evaluar la presencia del STRM en cada centro de trabajo, junto con la ubicación de los trabajadores que votaron por el STRM y que no estaban contemplados.
- i)** Estructura electoral. Se trabajó en el diseño de instrumentos que permitirán facilitar el registro y la movilización del voto en cada centro de trabajo con respecto a la reposición del recuento.
- j)** Vinculación con los compañeros de Atento Pachuca. De manera periódica se realizan visitas a los centros trabajo en Pachuca con el propósito de informar y actualizar sobre lo que sucede con el movimiento en el DF y fortalecer el trabajo de organización en dicha ciudad.
- k)** Asesoría jurídica a los trabajadores que han sido despedidos tras el recuento a fin de presentar las demandas correspondientes ante las autoridades laborales a fin de hacer valer sus derechos.

## **3. Comunicación**

- l)** Elaboración de un reporte sobre las irregularidades en el proceso de recuento sindical de los trabajadores de Atento, abordando los aspectos referentes a la participación del STRM, las acciones desplegadas por la empresa y el Sindicato Progresista así como la posición asumida por la Junta Local de Conciliación. Este reporte ha sido distribuido entre diferentes organizaciones nacionales interesadas en el proceso así como en eventos internacionales (UNI).
- m)** Elaboración de un video de denuncia en torno al recuento que expone lo ocurrido en torno al proceso y en el cual aparecen testimonios de trabajadores, las agresiones por parte del Sindicato Progresista, las acciones desplegadas por la empresa así como las violaciones cometidas por la autoridad en la realización de dicho acto. Para su difusión este video ha sido mostrado en diversos eventos y distribuido tanto entre

organizaciones sindicales como entre los trabajadores de Atento, además de estar colocado en internet para su libre acceso.

- n) Campaña de denuncia. Con la participación en distintos foros de discusión y entrevistas en programas de radio se ha llevado a cabo la denuncia nacional e internacional sobre el movimiento de la Sección 187 y lo ocurrido en el recuento sindical.
- o) Publicación de mensaje en la página web. Con el propósito de informar a los trabajadores sobre lo sucedido el 2 de julio se elaboró un mensaje en la página de Internet en el que se resaltó la participación de los trabajadores y la continuación del movimiento de la Sección 187. Asimismo, se han colocado fotografías y videos sobre lo ocurrido el día de la jornada.
- p) Utilización de las redes sociales. Se elaboró y dió contenido a un espacio en Facebook (Atento Sección Strm) y Twitter (@AtentoSecc187) para abrir canales alternativos de comunicación que favorezcan la divulgación de información sobre el movimiento y permitan establecer contacto con más compañeros y otras organizaciones sindicales.
- q) Conformación de una agenda de medios. Con el propósito de tener presencia en los medios de comunicación se recabaron diversos contactos periodísticos para conformar una agenda que permita dar seguimiento al movimiento y presionar mediáticamente a la empresa.

## **PERCEPCIÓN ACTUAL DE LOS TRABAJADORES DE ATENTO**

Después del recuento la percepción que existe entre los trabajadores ha cambiado, generando diversas reacciones que van desde descontento hasta coraje por la forma en que actuaron la empresa y el Sindicato Progresista. En los párrafos siguientes se menciona el ánimo que impera actualmente entre los operadores, posteriormente las expectativas que tienen sobre el movimiento y por último los señalamientos y/o recomendaciones para la campaña de organización.

### **1) Ánimo de los trabajadores**

Como resultado de la campaña que impulsaron la empresa y el Sindicato Progresista se presentaron diversas reacciones, entre ellas se ubican:

- Desilusión. Debido al “triumfo” del Sindicato Progresista y a que no se han cumplido las promesas que realizaron sobre la mejoría de las condiciones laborales, los trabajadores mantienen una visión desencantada y pesimista de la empresa.
- Coraje. Entre los trabajadores existe un resentimiento en contra de la empresa y su sindicato de protección por las múltiples irregularidades cometidas en el proceso.

- Miedo. Al conocer la noticia del triunfo del Sindicato Progresista los trabajadores simpatizantes del STRM tienen temor de que la empresa los pueda identificar y despedir.
- Incertidumbre. Entre los trabajadores se presentó la duda sobre la continuidad del movimiento de la Sección 187.

## **2) Expectativas**

Como resultado de las reuniones que se han tenido con los contactos para informar y aclarar las dudas sobre la continuidad del movimiento y las acciones por emprender, éstos han mostrado una actitud más participativa y receptiva al mensaje que se les ha transmitido. De esta manera esperan que se realice nuevamente la elección con las garantías suficientes para votar de forma libre y secreta, sin presiones de la empresa ni del Sindicato Progresista.

Sin embargo es necesario señalar que en las últimas semanas, la empresa ha incrementado los despidos de aquellos trabajadores que cuentan con mayor antigüedad en la empresa (posibles votantes en el próximo recuento), entre los cuales se encuentran muchos de los contactos – líderes que participaban en el movimiento de la Sección 187 lo que ha generado que la presencia de simpatizantes en algunos centros de trabajo haya disminuido significativamente.

## **3) Señalamientos de los contactos-trabajadores**

La mayoría de los contactos mencionaron 3 aspectos que es necesario tomar en cuenta:

- 1)** Que los integrantes del STRM tengan mayor presencia afuera de los centros de trabajo con la finalidad de informar y aclarar dudas en torno al movimiento, ya que uno de los principales aspectos que influyó en la mayoría de los trabajadores fue el desconocimiento sobre la Sección 187.
- 2)** Precisar la información otorgada sobre lo que es el STRM, para qué sirve y cómo puede beneficiar a los trabajadores estableciendo la diferencia con el Sindicato Progresista.
- 3)** Aclarar y desmentir los rumores que divulgó la empresa en complicidad con el sindicato Progresista durante el recuento como el retiro de los clientes, la sustitución de personal, el cobro de cuotas sindicales, el despido de la mayoría de los trabajadores entre otras.
- 4)** Utilizar un discurso sencillo que permita transmitir fácilmente el mensaje sobre la importancia y beneficios de ser parte del STRM. Asimismo promover actividades que atraigan la atención de los jóvenes como conciertos, acciones culturales, etc.

## Centros de Trabajo de Atento

### Centro de Amores

#### Información del Centro

- En el centro laboran 800 operadores aproximadamente.
- Principal cliente: BBVA-Bancomer.
- Campañas: venta de Tarjetas de Crédito (PPL) y aumentos de Línea de Crédito de Tarjetas.
- Salario: De \$2,800 a \$3,200 pesos mensuales.
- Jornada laboral: 2 turnos de 6 horas en horarios de 9:00 a 15:00 y de 15:00 21:00 horas de Lunes a Sábado.

#### Contactos

Actualmente se cuenta con 16 contactos en el centro de trabajo.

#### Sindicato Progresista

- El Sindicato Progresista se ostenta como “el sindicato de la empresa”.
- Durante la capacitación los trabajadores son afiliados de manera forzosa.
- El número de facilitadores sindicales es 6 y se ubican uno por cada piso y turno.
- Los facilitadores sindicales cuestionan a los trabajadores respecto a su elección el día del recuento para identificar a aquellos que votaron por el STRM.

#### Campaña Antisindical

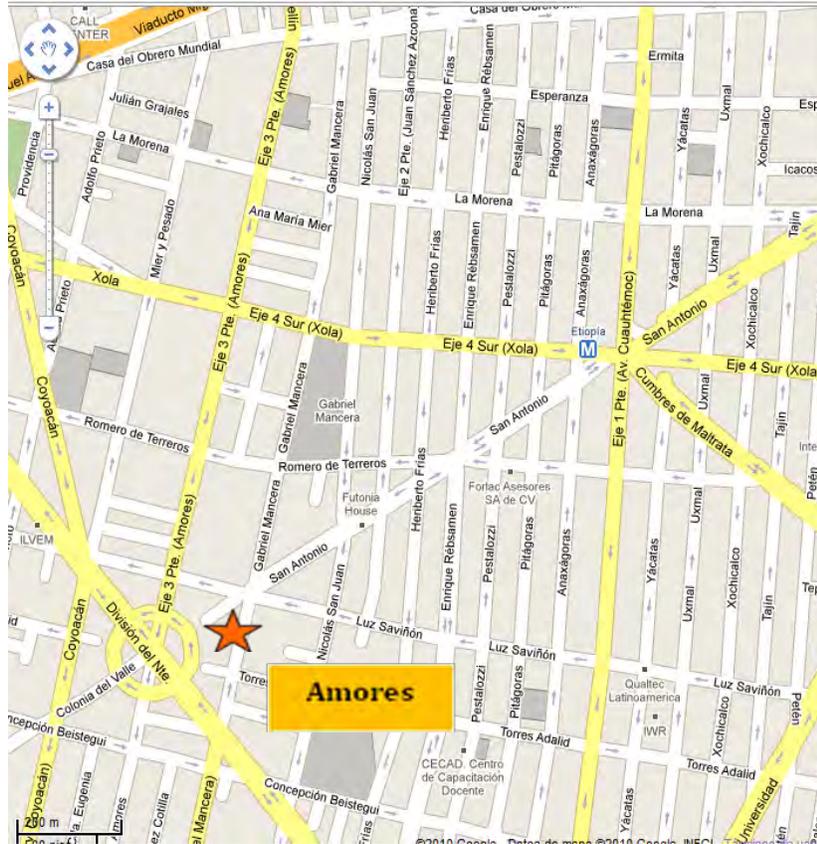
- Durante el proceso de capacitación a los trabajadores se les indica que deben reportar a cualquier persona que se acerque a hablar sobre sindicatos, tanto dentro como fuera del centro. Asimismo tienen la indicación de reportar a cualquier compañero que vean platicando con alguno de los organizadores del STRM.
- Se realizó un sondeo a los trabajadores con una pregunta específica y 4 posibles respuestas: ¿Si de ti depende a qué persona despedirías de Atento? A) un trabajador sindicalizado, B) una trabajadora embarazada, C) a una persona de la 3era. edad o D) a una persona con discapacidad.

#### Principales Demandas de los Trabajadores

- Pago completo de comisiones
- Mejores instalaciones de trabajo (baños, agua potable, mamparas, aire acondicionado)
- Mejores salarios
- Estabilidad en el empleo
- Trato digno por parte de supervisores y la gerencia

### Ubicación del Centro

Calle Amores No. 321 Colonia Del Valle; muy cerca de las estaciones “Amores” del metrobús línea 2 y “Etiopía” del Metro línea 3.



## Centro de Dinamarca

### Información del Centro

- Cuenta con alrededor de 1000 trabajadores
- Turnos: matutino, vespertino y nocturno (24 horas)
- El único cliente es BBVA Bancomer
- Salarios: De \$2,300 a \$3,000 pesos mensuales

### Campañas

Campaña	Servicio	Operadores
Bancarias	Realiza aclaraciones de tarjetas de crédito Bancomer	De 200 a 300
Plásticos	Ubica las tarjetas de crédito que emite Bancomer.	De 20 a 30
Bancomer.com	Brinda asesoría de banca en línea por internet.	De 100 a 130
Robo y Extravío	Atiende las llamadas de clientes que extraviaron o les robaron su tarjeta de crédito o débito.	De 56 a 60
Tarjeta Congelada	Realiza aclaraciones de la tarjeta de crédito congelada.	De 10 a 14
BTS	Atiende los envíos de dinero de Estados Unidos a México que son cobrados en las sucursales de Bancomer .	De 12 a 14
Afore Bancomer	Brinda información y aclaraciones del sistema de Afores en Bancomer. Se divide en dos partes: Inn y Out.	De 80 a 100

### Contactos

Actualmente se cuenta con 23 contactos en el centro de trabajo.

### Campaña Antisindical

- Difamación hacia el STRM y sus simpatizantes
- Despidos masivos y selectivos
- Ubicación de los trabajadores que votaron por el STRM

### Acciones del Sindicato Progresista

- Descuentos en museos, universidades, viajes, servicios dentales, ópticas, etc.
- Convocatoria para formar parte del Sindicato Progresista. En ella se invita a los trabajadores a participar en el Sindicato como "facilitador sindical", cumpliendo con una serie de requisitos.

## Principales Demandas de los Trabajadores

Las principales demandas de los trabajadores de este centro se enfocan en los siguientes puntos:

- **Salario.** Cada operador es contratado para realizar un servicio en particular, sin embargo de un día para otro se le incrementa el número de servicios que debe atender sin que se refleje en un aumento de salario.
- **Cambios arbitrarios de campaña.** Es común que un operador sea notificado un día antes o el mismo día sobre su cambio a otra campaña o centro de trabajo, sin considerar si le favorece o no dicho movimiento.
- **Estabilidad Laboral.** Debido al elevado índice de rotación en la empresa un operador carece de la seguridad para conservar su empleo, ya que la empresa despide sin motivo alguno a muchos trabajadores, el tiempo promedio que puede durar un operador es de 6 a 12 meses aproximadamente
- **Hostigamiento laboral.** La presión de supervisores y coordinadores sobre los operadores es constante, exigiendo el aumento de la productividad.
- **Incumplimiento de bonos.** Continuamente los operadores cubren los requisitos para el bono de productividad, sin embargo no se les paga con normalidad.
- **Salud e higiene.** Las instalaciones carecen del equipo adecuado para desempeñar el trabajo como diademas y computadoras en buen estado, además de los ductos de aire acondicionado que no se regulan adecuadamente generando diversas enfermedades respiratorias.

## Ubicación del Centro

Dinamarca No 51, Col. Juárez, Delg. Cuauhtémoc, C.P.06700. Entre las calles de Liverpool y Londres.



## Centro de Legaria

### Información del Centro

- Cuenta con alrededor de 700 trabajadores aproximadamente.
- Principales Clientes: Wal-Mart, Reader's Digest, Met Life, Santander-Movistar
- Salario: \$2,300 pesos mensuales por 7 horas.
- Turnos: Matutino/Vespertino (9:00 a 22:00pm)

### Campañas

Campaña	Servicio	Operadores
Crédito Hoy Mismo (Wal-Mart)	Proceso y admisión de Tarjetas de Crédito Wal Mart Activación de Tarjetas de Crédito Wal Mart	600
Reader's Digest	Altas de suscripción, cancelación de suscripciones, aclaraciones de cargos a TDC's, aclaraciones de envíos de revistas y productos, ventas y cargos a TDC's por concepto de pagos a los suscriptores a nivel nacional de la revista Reader's Digest.	40
Met Life	Ventas vía telefónica del seguro de vida Met Life y aclaraciones de estados de cuenta	40 - 50
Santander	Ventas vía telefónica de seguro de vida a clientes de Santander	20

### Contactos

Actualmente se cuenta con 7 contactos en el centro de trabajo.

### Principales Demandas de los Trabajadores

- Cumplimiento en el pago de bonos
- Salarios justos (actualmente pagan \$2,100 pesos al mes por 7 horas)
- Disminución de la presión y hostigamiento por parte de los supervisores
- Hacer más flexibles las exigencias de los tiempos de conexión
- Respeto del tiempo de break o descanso
- Estabilidad laboral

### Sindicato Progresista

- Se mantienen dos facilitadores sindicales, uno por turno: Berenice (Matutino) y Rosario (Vespertino)
- En cuanto a la presencia del Sindicato Progresista, los facilitadores no realizan actividad alguna, sólo permanecen con los encargados de "control de diademas", sin brindar ninguna solución a los problemas de la operación.

## Ubicación del Centro

Presa Salinillas No 370, Piso 1, Col. Loma Hermosa. C.P. 11200 Deleg. Miguel Hidalgo. Entre Calzada Ingenieros Militares y Presa Valsequillo



## Centro de Plaza Inn

### Información del Centro

- El centro cuenta con 400 operadores aproximadamente.
- Clientes: BBVA Bancomer, Master Card, CFE, Santander.
- Salario: De \$2,300 a 2,500 pesos mensuales.
- Turnos: Matutino/Vespertino (8:00 a 22:00)

### Campañas

Campañas	Servicio	Posiciones
Seguros Outbound	Asesoría sobre los seguros que cuentan	
Activación de plásticos	Llamadas de salida para activar TDC de Bancomer.	40
Seguros universal	Atención y venta de los seguros que oferta Bancomer.	70
UNE Bancomer	Seguimiento de aclaraciones en TDC Bancomer.	25
UNES Bancomer	Atención a clientes para venta de seguros de auto.	7
Master Card	Atención a clientes, canje de productos de Master Card.	30
Comisión Federal de Electricidad (CFE)	Atención a usuarios de CFE	7
Cash	Atención a empresas para llevar su nomina.	3
Santander	Canje de puntos de clientes Santander.	60
Movistar	Atención a clientes de planes en Movistar	40
Activos No financieros	Información a clientes Bancomer sobre venta de casas.	3

## Contactos

Actualmente se cuenta con 5 Contactos en el Centro

### Sindicato Progresista

- Apareció en enero de 2009 a través de los “facilitadores sindicales”.
- Su trabajo se basa en la promoción de beneficios y descuentos que ofrece a los operadores.
- Después del recuento se mantiene la presencia de los “facilitadores sindicales”, sin modificar sus funciones y roles dentro del centro, simulando la representación de los trabajadores.

#### Acciones:

- Actualmente hay dos “facilitadores sindicales” en el centro.
- Se publicó una convocatoria para formar parte del Sindicato Progresista, bajo una serie de requisitos.

### Principales Demandas de los Trabajadores

- Bono de productividad. Nunca es constante el pago del bono.
- Falta de especialización. Ya que los trabajadores manejan diferentes servicios.
- Abusos de poder. Abusos de los supervisores y coordinadores por tener un rango superior.
- Instalaciones de trabajo. Mejores instalaciones ya que la mala regulación del aire acondicionado afecta la salud de los trabajadores.
- Falta de oportunidades/favoritismo. No se puede crecer laboralmente en la empresa ya que los puestos disponibles son para conocidos o amigos.
- Presión en exceso. Presión constante de los supervisores o facilitadores sindicales sobre hacia los trabajadores.
- Poco tiempo de Descanso. No se respeta el tiempo para comida y salidas al baño.
- Estabilidad Laboral. Despídos injustificados a trabajadores que tienen antigüedad.
- Esquema de ventas. No se cuenta con un esquema de ventas estable.

### Ubicación del Centro

Av. Insurgentes Sur No 1971, Piso 4, Local 191, Col Guadalupe Inn, C.P. 01020, Deleg. Álvaro Obregón. Entre las calles de Fernando M. Villalpando y Río San Ángel.



## Centro de Puebla

### Información del Centro

- Cuenta con alrededor de 800 trabajadores.
- Horarios: matutino, vespertino y nocturno (24 horas)
- Principal cliente: Movistar
- Salario: De \$2, 400 a \$ 3, 700 mensuales.

### Campanñas

Campanña	Servicio
<b>Facturación</b>	Brinda información sobre los equipos con planes de renta.
<b>Retención</b>	Busca convencer a los clientes para evitar que cancelen el servicio.
<b>Cobranza</b>	Se realizan llamadas a los clientes que tienen adeudos en sus planes de renta.
<b>Roaming</b>	Soporte para los clientes que salen del Distrito Federal.
<b>Corporativo o Alto valor</b>	Asistencia y atención a los clientes empresariales.
<b>Renovación</b>	Atención a los clientes que van a renovar su plan tarifario.
<b>Datos</b>	Brinda soporte a los equipos que cuentan con los servicios 3G.
<b>Servicio 3G (Ipad- Telefónica)</b>	Brinda atención y soporte a los clientes que cuentan con un Ipad y tienen contratado el servicio de internet con movistar.
<b>Migración (venta de planes a prepago - área de bienvenida)</b>	Convencen a los clientes prepago para cambiarse a un plan tarifario.

### Contactos

- Actualmente se cuenta con 2 contactos, quienes siguen participando. Los contactos que se tenía han dejado de tener participación en el movimiento.

### Sindicato Progresista

#### Presencia

- Apareció en enero de 2009.
- Hay 2 “facilitadores sindicales”.
- Ofrece beneficios como: crédito Fonacot, descuentos en universidades, ópticas, viajes, entre otros.
- En el recuento se presentaron amenazas y agresiones en contra de organizadores de la

Sección 187 e integrantes del STRM.

### Acciones

- Difamación del STRM.
- Amenazas sobre el retiro de Movistar si entraba el STRM
- Otorgamiento de PCG'S después del recuento.

### Principales Demandas de los Trabajadores

Entre las principales demandas de los trabajadores se encuentran:

- Salario. Los operadores manifiestan su desacuerdo frente al salario que perciben que no llega ni a \$3,500 pesos mensuales.
- Bonos de productividad. Regularmente los trabajadores no reciben el pago de su bono, bajo argumentos como el cambio de los indicadores a última hora o debido a alguna falta en el mes.
- Estabilidad. Ningún trabajador tiene la plena seguridad del tiempo que va a durar laborando en el centro, por lo que se mantiene con la incertidumbre de que en cualquier momento lo pueden dar de baja.
- Cambio de Centro de trabajo. Es constante la práctica de cambiar de centro a los trabajadores sin consultarlos si les conviene o no.

### Ubicación del Centro

Puebla No 77, Col. Roma, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06700. Entre las calles de Valladolid y Salamanca.



## Centro de Roma

### Información del Centro

- El centro cuenta con 750 trabajadores aproximadamente.
- Salario: De \$2,800 a \$3, 700 pesos mensuales.
- Turnos: Matutino y Vespertino. De 7:00am a 22:00pm de lunes a domingo.
- Bono: los trabajadores en ocasiones perciben bonos del 20 al 30% de su salario mensualmente.

### Campañas

Campañas	Servicios
<b>Bancomer Seguros Universales</b>	Atención a clientes de todos los seguros que oferta Bancomer, así como cancelación de los mismos.
<b>Bancomer/Crédito y cobranza</b>	Recuperación de cartera vencida.
<b>Auto Fax Financiamiento</b>	Revisión de información y otorgamiento de créditos

### Contactos

Actualmente se cuenta con 3 contactos en el centro.

## Campaña Antisindical

- Actualmente, los integrantes del sindicato Progresista y el personal administrativo de la empresa se han dedicado a localizar a aquellos trabajadores que votaron a favor del STRM.
- Los facilitadores del Sindicato Progresista que aún están presentes en el centro de trabajo son 4.
- Las funciones de los facilitadores sindicales se han limitado a ofrecer trámites de créditos Fonacot y descuentos en ópticas. No brindan información alguna sobre el resultado del recuento.

## Principales Demandas de los Trabajadores

- Bono de productividad. El bono no es constante e inestable.
- Falta de especialización. Los trabajadores manejan diferentes servicios.
- Tiempos de conexión. No se respetan los tiempos de comida y salidas al baño.
- Abusos de poder. Abusos de los supervisores y coordinadores por tener un rango superior.
- Instalaciones de trabajo. Mejores instalaciones (aire acondicionado excesivo y sillas en mal estado).
- Falta de oportunidades. No hay oportunidades de crecimiento debido a que los puestos disponibles son ocupados por la gente cercana al personal administrativo.
- Presión en exceso. Presión constante de los supervisores hacia los operadores.

## Ubicación del Centro

Monterrey No 100 Col. Roma, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06700. Entre las calles de Colima y Tabasco



## Centro de Sevilla

### Información del Centro

- Tiene 1650 trabajadores aproximadamente.
- Principales clientes: Bancomer, Movistar, Volaris, Grupo Wal Mart (tiendas Suburbia) y Unitec.
- Turnos: Matutino/ Vespertino. Labores de 7:00am a 23:00 pm de Lunes a Domingo.
- Servicios: cobranzas, atención a clientes, resolución y aprobación de créditos Bancomer.
- Salario: De \$2.200 hasta \$3.200 pesos mensuales, el pago depende de las horas que se laboren (5, 6, 7 u 8).

### Campañas

#### Campañas

**Unidad de Retención de Genéricos Bancomer y Suburbia  
Cobranzas Bancomer**

**Laboratorio de Cobranzas Bancomer**

**Atención a clientes Suburbia (SAC)**

**Genéricos Bancomer; tarjetas de crédito Practica Internacional Visa, T-  
Recompensa Normal y Politécnico, TEC de Monterrey, Ibero, Financia Auto,  
Global Crédito ( SAC)**

**Unitec SAC**

**Volaris**

**Analista de créditos Bancomer**

### Contactos

Actualmente se cuenta con 13 contactos en el centro.

### Sindicato Progresista

- Se encuentran 4 facilitadores sindicales en el centro de trabajo.
- Se realiza la afiliación masiva de todo el personal de nuevo ingreso y se llevan a cabo reuniones informativas organizadas por el Sindicato Progresista.
- Promociona beneficios como descuentos en algunos balnearios y trámites para el crédito Fonacot.

### Campaña Antisindical

- Amenazas de despidos a quienes simpatizan con el STRM.
- Difamación hacia simpatizantes e integrantes de la sección 187.
- Despidos selectivos de personal con antigüedad y se les obliga a firmar cartas compromiso.

## Principales Demandas de los Trabajadores

- Pago de bono de Productividad. El pago no se realiza de forma puntual.
- Tiempos de conexión. Se presenta mal conteo en el tiempo de conexión por parte de los supervisores y se les obliga a los operadores a pagar tiempo que no se debe.
- Pago puntual de horas extras.
- Favoritismo. Se conceden puestos de ascenso por medio del favoritismo y no por capacidades laborales.
- Deficiente calificación y evaluación del trabajo de los operadores. Se hace de manera arbitraria y perjudica a los operadores en aspectos que intervienen para alcanzar el bono de productividad.
- Respuestas tardías a las solicitudes para tomar las vacaciones.
- Capacitación insuficiente. Cambio constante de información del producto.

## Ubicación del Centro

Av. Chapultepec No 408, Col. Roma C.P. 06700. Deleg. Cuauhtémoc. Entre las calles de Valladolid y Medellín.



## Centro de Yucatán

### Información del Centro

- El centro cuenta con 1200 trabajadores aproximadamente.
- Salario: De \$3,000 a 4,200 mensuales.
- Turnos: Matutino/ Vespertino/Nocturno (24 horas)
- Principales Clientes: Bancomer, Microsoft, Metlife, Orbits, Natura, L'oreal, Sony, Homex, entre otros.

### Campañas

Campaña	Operadores	Servicio
Microsoft	60	Proporciona soporte técnico a usuarios de Microsoft
Homex	40	Atención a clientes y venta de casas
Cash Management	30	Brinda asesoría, soporte técnico y operativo, y pago de Nómina Bancomer
HBO	4	Atención vía internet a una tienda departamental ubicada en el norte del país
Orbits	100	Atención telefónica de la aerolínea Us Airways
MSD Merc	4	Atención a clientes sobre los descuentos del laboratorio MSD Merc
Natura	100	Atención telefónica de pedidos y quejas que las consultoras realizan.
HSBC	10	Venta de Seguros
Sony	40	Venta de productos por catálogo
Monte de Piedad	30	Atención telefónica y verificación de refrendos de préstamos
Bancomer	350	Cobranza a clientes Bancomer
UNITEC	45	Atención y asesoría a alumnos de UNITEC
CAPUFE	1	Atención y asesoría a usuarios de las carreteras del país
Verifon	30	Soporte Técnico a terminales de Tarjetas Bancarias
L'oreal	80	Colocación del producto
Metlife	60	Venta de Seguros/Atención a Clientes
Elservier	5	Otorgamiento de premios y reconocimientos a investigadores.

### Contactos

Actualmente se cuenta con 7 contactos en el centro.

### Sindicato Progresista

- Se mantienen 13 facilitadores sindicales en el centro.
- Se estableció una convocatoria dirigida a los operadores de mayor confianza para formar parte del Sindicato Progresista como facilitador sindical .
- Buscan la aprobación y el apoyo de los operadores a través de relaciones interpersonales

#### **Campaña Antisindical**

- La empresa en conjunto con el sindicato progresista se ha dedicado a rastrear a los operadores que votaron a favor del STRM para despedirlos.

#### **Principales Demandas de los Trabajadores**

- Presión excesiva de trabajo a los operadores
- Constante medición del tiempo de conexión
- Incumplimiento en el pago de bono por: 1) Metas elevadas para alcanzar bono; 2) Cambio constante de indicadores; 3) Retardos; y 4) Faltas
- Dificultad para ascender de puesto
- Incumplimiento en el pago de horas extras
- Incumplimiento del tiempo de tolerancia en la hora de entrada

#### **Ubicación del Centro**

Yucatán no 15, Col. Hipódromo, Deleg. Cuauhtémoc, Distrito Federal, C.P. 06100. Entre Insurgentes y Álvaro Obregón.



## Centro de Santa Fe

### Información del Centro

- Cuenta con alrededor de 100 operadores contratados por Atento directamente.
- Salario: DE \$6,000 a \$9,000 pesos mensuales aproximadamente.
- Turnos: Matutino/Vespertino. Ocasionalmente se abre un turno nocturno
- Personal: Regularmente se trasladan a trabajadores del Centro de Puebla a Santa Fe.

### Campañas

Campaña	Servicio
Activaciones (Movistar)	Revisión documentación para activación de Líneas telefónicas
Score de Crédito (Movistar)	Investigación de historial crediticio de clientes para otorgamiento de líneas telefónicas.

### Contactos

Actualmente se cuenta con un contacto el cual se encuentra despedido.

### Sindicato Progresista

- No habido presencia del Sindicato Progresista en el centro de trabajo.
- Los operadores desconocen todo lo relacionado con el Sindicato de Protección

### Principales Demandas de los Trabajadores

Aún no se cuenta con esta información ya que se encuentra en proceso de investigación.

### Ubicación del Centro

Prolongación Paseo de la Reforma #1200, Col. Cruz Manca Santa Fe, Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México

## Centros de Pachuca

### Información del Centro

- Los Centros de Pachuca (Pachuca 1/ Interplaza) cuentan con alrededor de 900 trabajadores
- Salario: De \$2,800 a \$3,500 pesos mensuales
- Jornada: De 7:00 a 22:00 horas
- Principal Cliente: BBVA Bancomer

### Campañas:

#### PACHUCA 1

Campaña	Servicio	Operadores
<b>Cobranza Cartera Vencida</b>	Labores de cobranza vía telefónica a los clientes de Tarjetas de crédito Bancomer	Entre 600 y 800 operadores
<b>Soporte a Banca en línea</b>	Soporte a Banca línea de Bancomer.com vía telefónica	
<b>Recuperación de Créditos Hipotecarios</b>	Recuperación de créditos de casas BBVA Bancomer.	

#### INTERPLAZA

Campaña	Servicio	Operadores
Cobranza Cartera Vencida de Créditos de Insumo	Recuperación de préstamos de nómina y personales de Bancomer	Alrededor de 300 trabajadores

### Contactos

Actualmente se cuenta con:

- 16 contactos activos (Centro Pachuca 1)
- 2 contactos despedidos

## **Sindicato Progresista**

- Presencia más activa del Sindicato Progresista
- Hay 2 facilitadores en cada centro de trabajo de 10 - 18 hrs
- Los facilitadores son operadores relacionados con el personal administrativo
- Las funciones de los facilitadores es tramitar el crédito Fonacot y a motivar a los trabajadores a participar en las actividades del Rally de la empresa.

## **Campaña Antisindical**

- Despidos masivos y selectivos
- Ubicación de trabajadores inconformes con la empresa

## **Principales Demandas de los Trabajadores**

- Mejores salarios.
- Presión excesiva que ejercen sobre los operadores para aumentar su rendimiento.
- Respeto a los tiempos de descanso. Es constante la reducción de los tiempos para ir al baño y para ingerir alimentos.
- Mayor límite de tolerancia en la hora de llegada. Con 1 minuto tarde ya tienen falta.
- Cumplimiento en el pago de los bonos.
- Respeto a la jornada laboral. Los trabajadores siempre deben pagar tiempo más allá de su jornada de trabajo.
- Respeto a los días de descanso.
- Trato Digno. Maltrato de los supervisores a los operadores.
- Estabilidad laboral. Esto debido a los despidos permanentes.
- Recuperación de la disminución del salario. Debido a la recontractación que fueron objeto en 2009 en la cual se les disminuyó el salario entre un 40% y 50%. Esta demanda es planteada por los trabajadores con antigüedad, cuyo número es cada vez menor por la política de despidos de la empresa.

## **Ubicación de los Centros**

### **Pachuca 1**

Boulevard Felipe Ángeles No. 1402, Tercer piso, Colonia Santa Julia, Pachuca, Hidalgo

### **Interplaza**

Boulevard Luís Donaldo Colosio, No. 212 Nivel 4, Centro Comercial Interplaza, Fraccionamiento Arboledas de San Javier, Pachuca, Hidalgo.





## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CAMPAÑA DE ATENTO-MÉXICO**

**NOVIEMBRE DE 2010 –FEBRERO DE 2011**

### **1. OBJETIVO ESTRATÉGICO.**

Obtener la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo en Atento a través de la realización de un nuevo recuento cuyo resultado ser a favorable al STRM para que permita iniciar la negociación colectiva con la empresa.

### **2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES A CORTO/MEDIANO PLAZO**

- A. Crear una estructura organizativa y de coordinación con el STRM que integre activamente y de manera plural a los diferentes sectores del sindicato.
- B. Consolidar una estructura organizativa que permita asegurar el voto de los trabajadores de Atento en el próximo recuento y garantizar un resultado favorable al STRM.
- C. Identificar puntos de presión innovadores y más efectivos hacia la empresa por parte del equipo de organización e investigación (clientes- sociedad).
- D. Articular una estrategia de presión política nacional e internacional al gobierno local, federal así como a la empresa que permita contar co las condiciones legales y políticas de transparencia e imparcialidad para la realización del próximo recuento.
- E. Generar nuevos espacios y formas de comunicación con los contactos que se tienen hasta el día de hoy así como con más trabajadores.

### 3. RUTA DE TRABAJO Y OBJETIVOS

<b>Coordinación- Organización</b>			
<b>Área</b>	<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Fecha/ Plazo</b>
<b>Coordinación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Designación del equipo del STRM para la campaña y definición de tiempos y forma de trabajo (reuniones- informes-coordinación)</li> <li>- Integración y coordinación de trabajo entre organizadores sindicales y comisión. Asignación de centros de responsables para los centros de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciar con el trabajo de organización.</li> <li>Trabajo del STRM y organizadores con los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noviembre</li> </ul>
<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Creación de un taller de inducción entre miembros del STRM y organizadores de la Sección 187, en el cual se aborden lo relacionado a la campaña: empresa, condiciones de trabajo, sindicato Progresista, contactación.</li> <li>-Entrega y monitoreo de listados para evaluar estructura electoral y tareas a realizar para fortalecerla.</li> <li>- Elaboración de agenda de actividades en los centros de trabajo: contactaciones iniciales, volanteos, reuniones, etc.</li> <li>-Seguimiento de trabajos y vinculación con compañeros de Atento Pachuca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Integración del equipo de campaña con los organizadores de la Sección 187.</li> <li>-Fortalecimiento de redes de trabajadores en todos los centros y creación de una estructura electoral.</li> <li>-Fortalecimiento de las redes en los centros de Pachuca.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noviembre-recuento</li> </ul>
<b>Presión Política</b>			
<b>Denuncia Nacional e Internacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Articulación de una estrategia de presión dirigida hacia los principales clientes de la empresa. Realización de investigación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer las condiciones adecuadas para que la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noviembre –</li> </ul>

	<p>estratégica de los clientes de Atento: información financiera, principales accionistas, mesa directiva, sindicato del país de origen de cada uno de estos.</p> <p>-Difusión de los materiales audiovisuales en eventos y foros de carácter nacional e internacional.</p> <p>-Presión jurídica, política y mediática hacia la JLC y A del DF para que entregue el Laudo y se comience con los preparativos para interponer el recurso de amparo con miras a la reposición del recuento</p>	<p>empresa actúe con neutralidad.</p> <p>-Presión jurídica, política y mediática hacia la JLC y A del DF para que entregue el Laudo y se comience con los preparativos para interponer el recurso de amparo con miras a la reposición del recuento</p>	<p>febrero</p>
<b>Trabajo Internacional</b>			
<b>Relación con organizaciones Internacionales (AFL-CIO – CWA – UNI)</b>	<p>-Continuar con el trabajo a nivel internacional con organizaciones como UNI, AFL-CIO, CWA, etc., para organizar y convocar a un grupo de observadores previo al día del recuento. En esta área se propone que este a cargo de la Dra. María Xelhuantzi.</p>	<p>-Incrementar la presencia de la campaña a nivel internacional.</p>	<p>Noviembre- Recuento</p>
<b>Comunicación</b>			
<b>Imagen Discursiva</b>	<p>-Elaboración de materiales audiovisuales e impresos.</p> <p>- Utilización y aprovechamiento de redes sociales y página Web para clarificar las dudas de los trabajadores.</p>	<p>Fortalecer la imagen discursiva de la Sección 187 entre los trabajadores.</p>	<p>Noviembre- febrero</p>



## **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CAMPAÑA DE ATENTO-MÉXICO**

**NOVIEMBRE DE 2010 –ENERO DE 2011**

### **1. OBJETIVO ESTRATÉGICO.**

Obtener la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo en Atento a través de la realización de un nuevo recuento cuyo resultado ser a favorable al STRM para que permita iniciar la negociación colectiva con la empresa.

### **2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES A CORTO/MEDIANO PLAZO.**

- A. Crear una estructura organizativa y de coordinación con el STRM que integre activamente y de manera plural a los diferentes sectores del sindicato.
- B. Consolidar una estructura organizativa que permita asegurar el voto de los trabajadores de Atento en el próximo recuento y garantizar un resultado favorable al STRM.
- C. Identificar puntos de presión innovadores y más efectivos hacia la empresa por parte del equipo de organización e investigación (clientes-sociedad).
- D. Articular una estrategia de presión política nacional e internacional al gobierno local, federal así como a la empresa que permita contar con las condiciones legales y políticas de transparencia e imparcialidad para la realización del próximo recuento.
- E. Generar nuevos espacios y formas de comunicación con los contactos que se tienen hasta el día de hoy así como con más trabajadores.

### 3. RUTA DE TRABAJO Y OBJETIVOS MENSUALES

Mes	Actividades por área	Objetivos mensuales
<b>Noviembre</b>	<p><b>1. Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Actualización permanente de condiciones de trabajo.</li> <li>-Monitoreo de actividades realizadas por la empresa y el Sindicato Progresista (Campaña antisindical).</li> <li>-<b>Aplicación de "sondeo" a trabajadores,</b> evaluación y análisis de resultados.</li> <li>-Concluir la primera fase de investigación estratégica de los clientes de Atento: información financiera, principales accionistas, mesa directiva, sindicato del país de origen de cada uno de estos.</li> <li>- Finalizar la elaboración de materiales y metodología de capacitación para los contactos/líderes.</li> </ul> <p><b>2. Organización (fase discreta)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración de trabajos en coordinación con la Comisión de Campañas (STRM).</li> <li>- Reuniones permanentes con contactos.</li> <li>-Autoevaluación de trabajo de organización.</li> <li>-Evaluación de avances y trabajo de seguimiento de contactos/líderes: análisis de número de contactos y niveles de participación por centro de trabajo.</li> <li>-Entrega de primeros listados para reagrupar estructura electoral.</li> <li>- Seguimiento de trabajos y vinculación con compañeros de Atento Pachuca.</li> <li>- Asesoría Jurídica a los trabajadores que han sido despedidos y tras el recuento a fin de presentar las demandas correspondientes ante autoridades laborales.</li> </ul> <p><b>3. Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de contenidos y manejo abierto de redes sociales (Facebook y Twitter).</li> </ul>	<p><b>1.</b> Integración y coordinación de trabajo entre organizadores sindicales y comisión de campañas. Designación de coordinadores del STRM, reuniones semanales, estrechar lazos de comunicación.</p> <p><b>2.</b> Presionar políticamente Atento/Telefónica:</p> <p><b>A.</b> Mediante la denuncia nacional e internacional y a través articulación de estrategia dirigida hacia los principales clientes de la empresa.</p> <p><b>B.</b> Presión jurídica, política y mediática hacia la JLC y A del DF para que entregue el Laudo y se comience con los preparativos para interponer el recurso de amparo con miras a la reposición del recuento.</p> <p><b>3.</b> Aumentar el número de contactos y fortalecimiento de redes de trabajadores: consolidación de estructura electoral.</p> <p><b>4.</b> Fortalecer imagen discursiva, clarificando dudas a los trabajadores mediante la difusión del mensaje: quiénes somos,</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campaña de denuncia permanente a nivel nacional e internacional a través de la participación de foros de discusión, seminarios, entrevistas de radio, conferencias de prensa, etc.</li> <li>- Elaboración de nuevos materiales audiovisuales e impresos para difundir información sobre el movimiento a los trabajadores.</li> <li>-Actualización de página Web.</li> </ul>	<p>qué buscamos y cómo lo vamos a lograr (utilización de redes sociales).</p>
<p><b>Diciembre</b></p>	<p><b>1. Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Actualización permanente de condiciones de trabajo.</li> <li>-Monitoreo de actividades realizadas por la empresa y el Sindicato Progresista (Campaña antisindical).</li> <li>- Estructuración de estrategia en función <b>a resultados y evaluación del "sondeo"</b> aplicado a contactos/líderes durante el mes de octubre y noviembre.</li> <li>- En función de los resultados de la investigación de los principales clientes de Atento se planificará la estrategia de presión y denuncia: envió de cartas, solicitudes de apoyo a organizaciones sindicales de otros país, etc.</li> <li>- Capacitación de contactos/líderes bajo la metodología y con los materiales elaborados durante el mes de noviembre.</li> </ul> <p><b>2. Organización</b> (fase abierta)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones permanentes con contactos, monitorear posibles despidos masivos/selectivos.</li> <li>-Autoevaluación de trabajo de organización.</li> <li>-Evaluación de avances y trabajo de</li> </ul>	<p><b>1.</b> Fortalecimiento de redes de trabajadores y estructura electoral:</p> <p><b>A.</b> Capacidad de respuesta ante ola de despidos masivos.</p> <p><b>B.</b> Mermar efectos negativos y campaña antisindical mediante la evaluación de número de contactos nuevos y niveles de participación.</p> <p><b>2.</b> Presionar políticamente Atento/Telefónica:</p> <p><b>A.</b> Preparativos para poner en marcha durante el mes de enero la estrategia dirigida hacia los principales clientes de la empresa.</p> <p><b>B.</b> Denuncia nacional e internacional a través participación en foros, seminarios, programas de radio y ruedas de prensa.</p>

	<p>seguimiento de contactos/líderes: análisis de número de contactos y niveles de participación por centro de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones con contactos que están contemplados en los listados entregados por el equipo de organizadores durante los meses de noviembre.</li> <li>- Elaboración de agenda de actividades en los centros de trabajo: contactaciones iniciales, volanteos, etc.</li> <li>- Seguimiento de trabajos y vinculación con compañeros de Atento Pachuca.</li> <li>- Asesoría Jurídica a los trabajadores que ha sido despedidos y tras el recuento a fin de presentar las demandas correspondientes ante autoridades laborales.</li> <li>- Elaboración de estrategia que nos permita enfrentar la oleada de despidos masivos de noviembre y diciembre.</li> </ul> <p><b>3. Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de los contenidos de redes sociales (Facebook y Twitter) y evaluación de resultados de su uso.</li> <li>- Campaña de denuncia permanente a nivel nacional e internacional a través de la participación de foros de discusión, seminarios, entrevistas de radio, conferencias de prensa, etc.</li> <li>- Elaboración materiales audiovisuales e impresos para clarificar dudas y dar información a los trabajadores.</li> <li>- Actualización de contenidos de página Web.</li> </ul>	<p><b>C.</b> Presión Política hacia autoridades laborales para garantizar la reposición del recuento bajo condiciones de transparencia y respeto a la voluntad de los trabajadores. Interponer Recurso de amparo.</p> <p><b>4.</b> Fortalecer imagen discursiva:</p> <p><b>A.</b> Entregar a los trabajadores materiales audiovisuales e impresos con la finalidad de Desmentir rumores difundidos por la empresa.</p> <p><b>B.</b> Utilización y aprovechamiento de redes sociales y página web para clarificar dudas de los trabajadores.</p> <p><b>5.</b> Articulación de estrategia con miras al próximo recuento.</p>
<p><b>Enero</b></p>	<p><b>1. Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización permanente de condiciones de trabajo.</li> <li>- Monitoreo de actividades realizadas por la empresa y el Sindicato Progresista (Campaña antisindical).</li> <li>- Aplicación de estrategia de presión hacia Atento: mediante envío de videos, cartas, etc.</li> <li>- Actualización de información sobre</li> </ul>	<p><b>1.</b> Reestructuración de la campaña de sindicalización de Atento a raíz de los despidos masivos de diciembre:</p> <p><b>A.</b> Fortalecimiento de redes de trabajadores y aumento de número de contactos/líderes.</p>

	<p>contactos y restructuración de información en función de cambios registrados en la empresa a raíz de los despidos de noviembre/diciembre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación de contactos/líderes bajo la metodología y con los materiales elaborados durante el mes de noviembre.</li> <li>- Articulación de estrategia y planificación de ruta de trabajo: evaluación de objetivos alcanzados, áreas de oportunidad y tareas pendientes.</li> </ul> <p><b>2.Organización</b> (fase abierta)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones permanentes con contactos.</li> <li>-Autoevaluación de trabajo de organización.</li> <li>-Evaluación de avances y trabajo de seguimiento de contactos/líderes: análisis de número de contactos y niveles de participación por centro de trabajo posterior a ola de despidos de diciembre.</li> <li>-Reuniones con contactos que están contemplados en los listados entregados por el equipó de organizadores durante le mes de noviembre.</li> <li>-Entrega y monitoreo de listados para evaluar estructura electoral y tareas a realizar para fortalecerla.</li> <li>- Realización de actividades en los centros de trabajo: contactaciones iniciales, volanteos, etc.</li> <li>- Seguimiento de trabajos y vinculación con compañeros de Atento Pachuca.</li> <li>- Asesoría Jurídica a los trabajadores que ha sido despedidos y tras el recuento a fin de presentar las demandas correspondientes ante autoridades laborales.</li> <li>- Aplicación de estrategia planificada durante diciembre para mermar los efectos de la oleada de despidos masivos de noviembre y diciembre.</li> </ul> <p><b>3. Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de los contenidos de redes sociales (Facebook y Twitter) y evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>B.</b> Retomar contactación inicial.</li> <li><b>3.</b> Fortalecer imagen discursiva, clarificando dudas a los trabajadores mediante la difusión del mensaje: quiénes somos, qué buscamos y cómo lo vamos a lograr. Desmentir rumores difundidos por la empresa.</li> <li><b>4.</b> Presionar políticamente Atento/Telefónica:</li> <li><b>A.</b> Aplicación de estrategia dirigida a clientes</li> <li><b>B.</b> Campaña de denuncia nacional e internacional.</li> <li><b>5.</b> Articulación de estrategia con miras al próximo recuento: aplicación de estrategias de presión mediática y política hacia autoridades laborales con la finalidad de obtener y garantizar que el recuento se lleve a cabo en un clima de respeto al voto libre y secreto de los trabajadores.</li> </ul>
--	--	--

	<p>de resultados de su uso.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Campaña de denuncia permanente a nivel nacional e internacional a través de la participación de foros de discusión, seminarios, entrevistas de radio, conferencias de prensa, etc.</li><li>-Elaboración y entrega materiales audiovisuales e impresos para clarificar dudas y dar información a los trabajadores.</li><li>- Actualización de de contenidos de página Web.</li></ul>	
--	---	--

#### **4. LISTA DE NECESIDADES**

**PROPUESTA DE CALENDARIO DE ACTIVIDADES**  
(DE ACUERDO CON LOS PLANES DE TRABAJO DE CADA CENTRO)

FEBRERO	MARZO				ABRIL			
4ª SEMANA Lunes 21 a Lunes 28.	1ª SEMANA Martes 1 a Domingo 6	2ª SEMANA Lunes 7 a Domingo 13	3ª SEMANA Lunes 14 a Domingo 20	4ª SEMANA Lunes 21 a Domingo 27	1ª SEMANA Lunes 28 de marzo a Domingo 3 de abril	2ª SEMANA Lunes 4 a Domingo 10	3ª SEMANA Lunes 11 a Domingo 17	4ª SEMANA Lunes 18 de abril a Domingo
<p><b>CONTACTACIÓN</b> Semana para preparar actividades logísticas y materiales</p> <p>Tarjetas de presentación Crear una cuenta de correo para la sección en gmail que aparezca en todas las tarjetas.</p> <p>Preparar el volante general y los específicos de cada centro.</p> <p>Para el martes 22 de febrero y tenerlos listos para esa misma semana. Los específicos los hace cada equipo.</p>	<p><b>CONTACTACION EN LOS CENTROS DE TRABAJO</b></p> <p><b>LEGARIA</b> Lunes 28 de febrero a las 14:30 y jueves 3 de marzo a las 20:30.</p> <p><b>ROMA</b> Martes 1º de abril a las 14:30 horas.</p> <p><b>PLAZA INN</b> Viernes 4 de marzo. Falta por definir hora.</p> <p><b>SEVILLA</b> Miércoles 3 de marzo a las 3 pm.</p> <p><b>AMORES</b> Fecha por definir</p> <p><b>DINAMARCA.</b> Lunes 28 de febrero. Falta definir hora.</p> <p><b>PUEBLA</b> Fechas por definir</p> <p><b>YUCATAN</b> Fechas por definir</p> <p><b>SANTA FE Y PANTEONES</b> Continúan en dinámica de 1x1. No acciones públicas ni masivas.</p>	<p><b>CONTACTACION EN LOS CENTROS DE TRABAJO</b> (Definir calendario para los centros para esta semana)</p>	<p><b>CONTACTACION EN LOS CENTROS DE TRABAJO</b> (Definir calendario para los centros para esta semana)</p> <p><b>MANTA</b> en el centro de Sevilla.</p> <p><b>PEGA DE CARTELES</b> en los centros</p> <p><b>PANTALLA</b> en la Glorieta de Insurgentes</p> <p><b>STICKERS</b> Pega masiva 1ª etapa Infórmate y reflexiona</p> <p><b>FIESTA</b> para el 18 de marzo en casa de ??? Definir preparativos</p> <p><b>PERFORMANCES</b> para todos los centros. Retomando la propuesta del centro de Dinamarca.</p>	<p><b>ACCIONES DE DIFUSIÓN MASIVA.</b></p> <p><b>PODCAST</b> difusión (Camionetas)</p> <p><b>PELICULAS</b> (Cine-Debate)</p> <p><b>PEGA DE CARTELES</b> en los centros</p> <p><b>PANTALLA</b> en la Glorieta de Insurgentes</p> <p><b>STICKERS</b> Pega masiva 1ª etapa Infórmate y reflexiona</p> <p><b>FIESTA</b> para el 25 de marzo en casa de ??? Definir preparativos</p> <p><b>PERFORMANCES</b> para todos los centros. Retomando la propuesta del centro de Dinamarca.</p>	<p><b>ACCIONES DE DIFUSIÓN MASIVA.</b></p> <p><b>PODCAST</b> difusión (Camionetas)</p> <p><b>PELICULAS</b> (Cine-Debate)</p> <p><b>PEGA DE CARTELES</b> en los centros</p> <p><b>PANTALLA</b> en la Glorieta de Insurgentes</p> <p><b>STICKERS</b> Pega masiva 2ª etapa Actúa y organízate</p> <p><b>EVENTO MASIVO</b> Glorieta de Insurgentes Viernes 1º de abril</p>	<p><b>STICKERS</b> Pega masiva 2ª etapa Actúa y organízate</p>	<p><b>MITINES</b> en los centros de trabajo</p> <p><b>LLAMADAS TELEFONICAS</b> a los contactos para votar</p> <p><b>STICKERS</b> Pega masiva 3ª etapa Vota</p>	<p><b>MITINES</b> en los centros de trabajo</p> <p><b>LLAMADAS TELEFONICAS</b> a los contactos para votar</p> <p><b>STICKERS</b> Pega masiva 3ª etapa Vota</p> <p><b>EVENTO MASIVO</b> (concierto) una semana antes del recuento en el centro cultural tlaluelco</p>

<p><b>CAPACITACION PARA CE</b> Realizar capacitación sobre contactación y transmisión del mensaje con los responsables del CE. Realizar esta semana según las posibilidades de cada equipo.</p> <p><b>LISTADO CONTACTOS</b> 1ª entrega de listado de contactos para la Comisión el 21 de febrero.</p> <p><b>SONDEO</b> Realizar los preparativos (presupuestos, financiamiento, logística, encuestadora, etc)</p>	<p><b>CAPACITACION PARA CE</b> Continuar con la capacitación para los responsables del CE</p> <p><b>SONDEO</b> Aplicación del sondeo</p>	<p><b>CAPACITACION DE CONTACTOS</b> Terminar proceso con el 1er listado de contactos. Por confirmar horarios</p>	<p><b>CAPACITACION DE CONTACTOS</b> Iniciar proceso con un 2º grupo de contactos.</p>	<p><b>CAPACITACION DE CONTACTOS</b> Terminar proceso con el 2º grupo de contactos.</p> <p><b>LISTADO CONTACTOS</b> 2ª entrega de listado de contactos para la Comisión</p>				<p><b>LISTADO CONTACTOS</b> 3ª entrega de listado de contactos para la Comisión</p>
---	--	--	---	--	--	--	--	---

# **El proceso de organización sindical de los trabajadores de Atento**

## **Orígenes**

La primera muestra de descontento por parte de los trabajadores de Atento tuvo lugar en la ciudad de Pachuca, Hidalgo en el año 2007 cuando se llevó a cabo un paro de labores por las malas condiciones de trabajo. Sin tener mayor información al respecto, sólo sabemos que el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) tuvo contacto con este grupo de trabajadores y que el compañero Enrique Favela fue parte de quienes les abrieron las puertas del STRM para apoyarlos.

Esta muestra de inconformidad no pudo culminar en la organización de un sindicato de trabajadores de Atento y más bien se diluyó cuando los líderes del movimiento de Pachuca se “vendieron” a los intereses de la empresa. Esa es la versión contada por quienes saben de esos acontecimientos: Yoreimi Escalona, Álvaro Villalobos y Enrique Favela.

## **Planificación de la campaña de organización sindical en Atento**

El proyecto político, económico y social del STRM tiene como uno de sus puntos más importantes la democratización del mundo sindical y la organización de los trabajadores no organizados. Así, el STRM fue impulsor de la creación de la FESEBS y de la UNT como espacios de articulación de organizaciones sindicales con proyectos similares, y del Movimiento Nacional por la Soberanía Alimentaria, los Derechos de los Trabajadores y las Libertades Democráticas como espacio de articulación de organizaciones sociales, campesinas y sindicales. A nivel internacional, ha establecido una política de diálogo, activa participación, y colaboración con la AFL-CIO (principalmente CWA) y UNI entre otras organizaciones sindicales locales, regionales y globales.

La campaña de organización sindical de los trabajadores de Atento en México inició en este contexto. Se trata de una iniciativa acorde con el proyecto político del STRM pero también con los proyectos de la AFL-CIO y CWA (que financian y controlan el proceso de organización desde etapa inicial y hasta el primer recuento sindical a través de la oficina en México del Centro de Solidaridad Sindical Internacional) y además, como se ha mostrado ahora, con la simpatía y respaldo de UNI pues desde el 2009 una representación del STRM y de trabajadores de Atento ha acudido a las reuniones de la Alianza UNI-Telefónica en América Latina.

Así pues, sin tener certeza de quién o quiénes tomaron la iniciativa y “diseñaron” la campaña, esta da inicio entre el 2007 y el 2008 en su fase de investigación estratégica de la empresa Atento. Cabe mencionar que todas las versiones de quiénes participaron en aquella etapa indican que también se pensó en organizar a los trabajadores de Telvista, sin embargo, se tomó la decisión de hacerlo sólo con los de Atento.

## **Inicio de la campaña de organización sindical**

A la espera de que cada uno relate cómo se integró a la campaña en un primer momento cómo trabajador y después cómo organizador, hay que señalar que una vez culminada la investigación estratégica se iniciaron los trabajos de organización sindical. Con la dirección del CASSI y sus organizadores profesionales y alguno o algunos miembros del STRM encargados de la coordinación de la campaña, inicia la infiltración en los centros de trabajo de Atento en la Ciudad de México con una intención doble: obtener información de primera mano de las condiciones de trabajo y construir de manera discreta una red de trabajadores en cada centro de trabajo siguiendo la metodología de la PECERA.

De esa época, sobrevive aún dentro del equipo de organizadores la compañera Yoreimi quien ha relatado que la estructura de coordinación en ese entonces era la siguiente:

1. ella era el medio para contactar más trabajadores
2. mantenía comunicación con un organizador del CASSI responsable de su centro de trabajo
3. esporádicamente se hacían reuniones de capacitación y de carácter informativo con miembros del CEN del STRM

Los materiales informativos diseñados en ese tiempo permiten ver que la información que se daba a los trabajadores se centraba en la difusión de los DERECHOS LABORALES. Hay que tomar en cuenta que en este punto la campaña se encontraba en una fase discreta y, por otra parte, el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana (confundido aún por algunos con el Sindicato Progresista “Justo Sierra”) no contaba con estructura en los centros de trabajo ni los trabajadores sabían de la existencia de un CCT de protección patronal.

Con el objeto de capacitarse en la defensa de sus derechos laborales, se invitó a los primeros trabajadores de Atento interesados en organizarse a las capacitaciones impartidas en el STRM y el CASSI. Es difícil determinar el número de compañeros que para septiembre de 2008 formaban parte de la red en cada centro de trabajo y quiénes eran los líderes del movimiento. Según Yoreimi y Álvaro Villalobos, se llevó a cabo una reunión de capacitación en las instalaciones del STRM en Zumpango. A esa reunión acudieron de 20 a 30 trabajadores de Atento y miembros del CEN del STRM.

Días después de la capacitación, uno de los trabajadores delató a todos los que acudían al STRM para recibir capacitación y estos compañeros fueron despedidos de inmediato. A raíz de los despidos, se lleva a cabo un mitin en el centro de trabajo de la colonia Roma con la presencia de compañeros del CEN y de Francisco Hernández Juárez. A decir de Álvaro Villalobos, el apoyo que otorgaron los miembros del CEN se dio sin cuestionar las razones o el origen de la instrucción no obstante que no estaban al tanto del curso de la campaña ni del objetivo de la actividad. Los trabajadores despedidos acuden a las instalaciones del STRM y se entrevistan con una representación del CEN y es aquí donde manifiestan su intención de integrarse al Sindicato de Telefonistas.

## **Primera reestructuración, conformación de la Sección 187 y demanda de titularidad del CCT**

Hasta aquí vale la pena concluir algunos puntos que se pueden retomar en distintas fases de la campaña:

1. En cuanto a la coordinación de la campaña, tal parece que el STRM y su CEN permanecían casi al margen del proceso y de la toma de decisiones.
2. El CASSI asumió por completo la coordinación del equipo de organizadores y sólo esporádicamente se incluía a miembros del CEN en la evaluación de los avances y en la toma de decisiones. No existía una doble coordinación, el control lo tenía el CASSI. La estructura el equipo de organizadores del CASSI integró a algunos de los trabajadores de atento despedidos en septiembre de 2008 y se asignaron responsables por centro de trabajo que se encargaban de reclutar y capacitar a nuevos simpatizantes y que rendían cuentas al coordinador de la campaña de Atento, personal también del CASSI.
3. No existe información acerca de la estructura del movimiento en cada centro de trabajo. En el plano organizativo, el movimiento estaba aún en una fase muy temprana y los trabajadores no conocían de la existencia del Sindicato y el CCT de protección ni de la opción de sindicalizarse con el STRM y cual era la diferencia entre ambos sindicatos. Los materiales utilizados no se enfocaban en la organización sindical y resultaban poco atractivos y complejos.

La primera reestructuración de la campaña por los despidos de finales de 2008 y la dinámica de rotación de personal de la empresa cada cierre de año obligaron a iniciar el trabajo en 2009 casi desde cero. La diferencia sustancial radica en que no podía ya pensarse en una FASE DISCRETA del proceso de organización puesto que la empresa ya estaba al tanto y tomó cartas en el asunto. Además de las afiliaciones forzadas de los trabajadores de nuevo ingreso y la presentación del Progresista en las capacitaciones, se llevó a cabo una afiliación masiva de todos los teleoperadores al Sindicato Progresista con el pretexto de la sustitución de credenciales. Como anécdota queda el “montaje” de recuento sindical ocurrido en febrero de 2009 donde el compañero Luis Héctor Álvarez pudo colarse para asistir. El Sindicato Progresista ganó por 7 votos a 1 a un Sindicato de la CTM. Con ello Atento legitimó la presencia de su sindicato de protección en los centros de trabajo.

Un nuevo grupo de infiltrados ingresa a Atento hacia finales del año 2008 y principios del 2009 y se distribuyen en todos los centros de trabajo. Este nuevo grupo ingresa con la encomienda de generar contactos y de obtener información de primera mano. Aún falta precisar las circunstancias en las que cada quien se integró al proyecto. Lo que es cuestión compartida es que de inmediato se nos señaló con quién debíamos coordinarnos para recibir una capacitación (limitada a la metodología de la PECERA), para darles la información, recibir esporádicamente materiales y presentarles a los nuevos contactos. Como ya se mencionó, esa persona era el organizador responsable de cada centro de trabajo, ya sea organizador del CASSI o ex trabajador de Atento.

A su manera pero con discreción, cada uno de los infiltrados y de los contactos en activo se encargó de generar nuevos contactos. Los materiales utilizados a estas alturas ya reflejaban la necesidad de organizarse en un sindicato para defender los derechos laborales ante los abusos de la empresa y que la mejor opción para hacerlo era integrarse al STRM. Sin embargo, el estilo continuó abusando del texto y las explicaciones complejas al menos para un trabajador con nulo conocimiento de sus derechos laborales y de la importancia de organizarse en un sindicato. No se planteaban demandas concretas, más bien se exaltaba la violación de los derechos laborales. Se abordaba a los trabajadores en las rutas que estos seguían de los centros de trabajo hacia el transporte público. La llamada “contactación hormiga” permitió generar nuevos contactos sin exponer en demasía a los trabajadores en activo que simpatizaban con el STRM.

Aproximadamente en el mes de mayo o junio del 2009 comenzó la evaluación de aquellos trabajadores que estaban dispuestos a formar parte de la sección 187 del STRM. En el CC Roma existía una red de trabajadores importante que se traslada en febrero de ese año al CC Insurgentes por la migración de la campaña. De ahí salen alrededor de 10 integrantes de la sección y el resto, que suman en conjunto 24, de los distintos centros del DF e Hidalgo. Es importante el hecho de que de esos 24 trabajadores integrantes de la Sección 187, al menos cinco ingresamos a Atento como infiltrados. Alrededor de un mes después de la firma de los documentos necesarios para solicitar la actualización del padrón del STRM (dónde ya se incluye la nueva sección 187) comenzaron los despidos de los integrantes de la sección.

Es el 26 de agosto de 2009 cuando nos enteramos del visto bueno de las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a la solicitud del STRM para integrar a sus filas a los trabajadores de Atento. De inmediato, se lleva a cabo una reunión en el STRM dónde se señala que el camino a seguir es el emplazamiento a huelga por firma del CCT (suponiendo que así las autoridades laborales responderían que ya existía un CCT depositado y así se haría de nuestro conocimiento el contenido del mismo) y la posterior demanda de titularidad del CCT de Atento.

En la Convención Democrática del STRM del 2009, los compañeros integrantes de la sección 187 fuimos presentados ante los delegados y el CEN del sindicato. Para entonces, es posible que muchos de los presentes escucharan por primera vez de nosotros y de nuestra integración al STRM. Más allá de la presentación de la sección 187 ante la convención, no se inició un proceso de “transición” de la coordinación de la campaña para que el STRM tomara la dirección de la misma. Al igual que en los ciclos pasados, el contacto con el STRM se reducía a las capacitaciones impartidas en las salas del edificio de Villalongin.

A medida que fuimos despedidos de la empresa, quienes integramos la sección 187 nos incorporamos a los trabajos de organización sindical “desde fuera” de los centros. Partiendo de que para continuar participando se necesitaba de convicción e identificación con la causa, hay que señalar también que nunca hubo una propuesta concreta o un plan de integración al equipo de organizadores y se dejaba a criterio de quienes coordinaban la campaña y de los responsables de los centros las formas, tiempos e incluso a quiénes se tomaba en cuenta para las actividades a desarrollar.

Es importante mencionar que no se logró la integración de un verdadero equipo de trabajo entre los miembros de la sección. Entre los factores que pudieron generar esta situación podemos mencionar la disparidad en el nivel de compromiso con la causa, la distinción hecha por los mismos trabajadores entre ellos y los “trabajadores infiltrados” además de la incapacidad del equipo de organizadores y coordinadores del CASSI para atender esta situación y generar un ambiente de colaboración y cordialidad en la sección.

Las tareas del equipo de organizadores del CASSI y de los trabajadores despedidos integrantes de la sección, fueron diversas. Se llevaron a cabo volantes ocasionales en las ciudades de Pachuca, Toluca y Metepec así como “contactaciones hormiga” en las cercanías de los centros de trabajo. Se intensificó la presencia de la Sección 187 en foros de denuncia como el Tribunal Internacional de Libertad Sindical y foros de discusión realizados en el Congreso de la Unión. En las instalaciones del STRM recibimos capacitaciones en materia de derechos laborales, salud y seguridad en el trabajo e historia del STRM entre otros.

Entre finales de noviembre y principios de diciembre, inició un proceso de capacitación en materia de Contratación Colectiva con el objetivo de prepararnos para la eventual redacción de un CCT y luego emplazar a Atento para su firma. Con el apoyo de compañeros del CEN del STRM y del CEL de Tecmarketing se iniciaron estas tareas. La base de nuestra primera propuesta de contrato sería el primer CCT de Tecmarketing ya como la sección 159 del STRM. Sin embargo, logramos obtener el CCT de protección patronal firmado entre el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana y la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. depositado en la junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal. Este hecho permitió saltar el paso del emplazamiento a huelga por firma de CCT. Sin contar aún con una red de trabajadores sólida en cada centro, sin un equipo de organizadores bien estructurado, y sin la certeza de poder movilizar a los trabajadores en un eventual recuento sindical se decidió demandar la titularidad de dicho contrato a mediados de diciembre de 2009.

## **De la segunda reestructuración del equipo de organizadores al primer recuento sindical**

Para dar continuidad a los puntos que nos interesa rescatar en cada etapa de la campaña, a estas alturas:

1. El STRM y el CEN continúan al margen de la coordinación de la campaña y de la toma de decisiones aún cuando se constituyó ya la sección 187 del STRM
2. Los trabajadores despedidos se integraron a la estructura de trabajo del CASSI. Los criterios para decir quién, como, cuando y a qué actividades eran determinados por la coordinación del CASSI. La falta de convicción de algunos de los integrantes de la sección así como la falta de identidad con la causa, contribuyeron a que dejaran de participar aún cuando se hicieron varios esfuerzos por adecuar la participación de cada uno a sus posibilidades.
3. El Sindicato Progresista ya hacía acto de presencia en los centros de trabajo a través de supuestos “representantes” (Víctor Gutiérrez entre ellos) y la empresa legitimó a esta organización con un recuento simulado. El equipo de organizadores no estaba cohesionado y mucho menos existía una red de líderes y contactos en los centros de trabajo. Se dio el paso de demandar la titularidad del CCT. La información contenida en los materiales comienza a dejar de lado la denuncia de las violaciones a los derechos laborales para centrarse en anunciar que ya formamos parte del STRM y que “más adelante” se van a llevar a cabo votaciones para definir qué sindicato queremos que nos represente. Nuevamente, el ciclo de rotación del personal obliga a comenzar los trabajos desde cero en enero de 2010.

La segunda reestructuración del equipo de organizadores implicó la formación de equipos de responsables por centro de trabajo. Esta responsabilidad recayó enteramente en los trabajadores de Atento que nos integramos a las labores “desde fuera” de los centros. La coordinación de la campaña seguía en manos del CASSI. Además de las responsabilidades organizativas, también existían otras de carácter diverso como las de diseño de materiales, elaboración de reportes, presentación en foros, etc. en su mayoría cubiertas por quién en ese momento mostraba disposición e interés. Por su parte, el STRM y su CEN seguían al margen de los trabajos.

Las actividades desarrolladas con el objetivo de hacernos de más adeptos eran los volantes y las “contactaciones hormiga”. Los primeros se llevaban a cabo a solicitud de un equipo de organizadores responsables de un centro de trabajo y siempre a una distancia “prudente” de la puerta del centro. Algunas veces, si se presentaba una situación oportuna (despidos masivos, reparto de utilidades) o se determinaba la necesidad de hacerlo para abarcar a más trabajadores – sin mencionar las cuestiones de “seguridad”- se convocaba a todo el equipo de organizadores para programar un calendario de volantes a los que todos estábamos convocados. Con algunas inconsistencias de varios de nosotros en esas tareas, los resultados eran en su mayoría positivos pues recabábamos una buena cantidad de números telefónicos y correos electrónicos (cosa distinta era que prosperaran en contactos sólidos y en redes de trabajadores).

La presencia del Sindicato Progresista en los centros de trabajo pasó a una nueva fase de legitimación: la creación de la figura de facilitador sindical. Los facilitadores sindicales simulan la representación de los trabajadores. Elegidos por la empresa primero y luego a través de convocatorias abiertas y su posterior evaluación, los trabajadores que cubren este puesto se prestan a tareas “policíacas” para identificar y desplazar a los inconformes. Fuera de las instalaciones de la empresa, los facilitadores, el personal de seguridad y el de recursos humanos trataron de intimidar en numerosas ocasiones a los organizadores que realizábamos un volanteo o una “contactación hormiga”. Por “cuestiones de seguridad” nuestras y de los trabajadores, algunas actividades eran canceladas apenas advertíamos la presencia de estos personajes.

Nuestra campaña sindical ahora si enfrentaba formalmente una campaña antisindical por parte de Atento y su sindicato de protección. En esta situación, el discurso se centró en un nuevo objetivo: establecer la diferencia entre el sindicato de telefonistas y el progresista para dejar claro que sólo a través de un recuento sindical y de nuestro voto por el STRM se podían cambiar nuestras condiciones laborales. Comenzó la difusión del CCT de Protección de Atento Servicios aunque no de manera masiva sino sólo con aquellos trabajadores que ya estaban “avanzados” en su formación sindical.

Desde que se ingresó la demanda de titularidad del CCT no obtuvimos mayor información sobre su avance o posible fecha de recuento sindical. Esto es comprensible por la arbitrariedad con la que la Junta Local condujo el proceso para favorecer a la empresa y su sindicato. Ante esta situación, no existía un plan global de trabajo en el equipo de organizadores y la fecha para la celebración del recuento sindical tan esperado por todos, nos tomó por sorpresa.

### **Recuento sindical del 2 de julio de 2010**

Desde el mes de abril de 2010, el compañero Francisco Hernández Juárez solicitó la elaboración de un “Simulacro de recuento” con miras a tener claridad en las necesidades de la campaña ante el eventual recuento. A esta tarea nos dedicamos varios miembros de la sección 187. Después de mes y medio de trabajo, el documento final fue entregado a miembros de la Comisión de Acción Política del STRM. Quizá por ser desarrollado por personas que desconocían completamente el desarrollo de un recuento sindical, las propuestas contenidas en el documento resultaron en su mayoría inoperantes.

El recuento se llevaría a cabo el 2 de julio de 2010 y después de la notificación de la Junta Local, contamos con sólo 10 días de trabajo por delante. Echamos a andar un plan de trabajo encaminado a difundir masivamente la celebración de las votaciones. Se llevaron a cabo volanteos por la mañana, la tarde y la noche en todos los centros de trabajo así como mítines en todos los centros de trabajo. En todas las actividades contamos con el apoyo de compañeros del CEN del STRM y del CEL de Tecmarketing aunque varias de ellas se salieron de nuestro control.

No es extraño lo sucedido durante las actividades previas al recuento cuando se toma en cuenta el desarrollo de la campaña hasta este momento. Toda la base telefonista y la mayor parte del CEN eran ajenos al proceso de organización de los trabajadores de Atento y eso se

notó en las actividades. El ausentismo, la molestia, la falta de información, de coordinación pero sobre todo la falta de identidad con la sindicalización de los trabajadores de Atento, son las cuestiones más recordadas por todos. Hubo por supuesto honrosas excepciones entre los compañeros del CEN y actividades exitosas como el circuito de mítines por los centros de la zona de la glorieta de insurgentes. Es cierto que el STRM y su CEN permanecieron al margen del desarrollo de la campaña desde sus orígenes hasta el primer recuento, pero tampoco es posible que pasara completamente desapercibido por todo mundo el hecho de que existiera ya una sección 187 de trabajadores de Atento y que estos buscaban la titularidad de un CCT. La responsabilidad es compartida entre quienes tenían la dirección de la campaña y no fueron incluyentes con el STRM y también lo es de quiénes en el STRM permitieron esta situación.

La derrota en el recuento sindical del 2 de julio no sólo es resultado de la campaña antisindical y la táctica del acarreo e intimidación de la empresa hacia los trabajadores sumada a la corrupción de las autoridades; es también resultado de la debilidad de la estructura organizativa del equipo de organizadores, líderes y simpatizantes en cada centro de trabajo. El recurso humano era insuficiente pues se trataba de un equipo de organizadores reducido (1 coordinador y 8 organizadores para 7000 trabajadores) y una red de líderes y contactos con desarrollo desigual (con un número elevado de contactos en Dinamarca, Roma, Sevilla, Yucatán y Amores, y un número menor en los demás centros pero en todos casos débilmente articulados). Aún con esas limitantes hicimos un buen esfuerzo, pero quizá pudo haberse hecho un mejor seguimiento de los contactos y una mayor y mejor integración de estos a la estructura organizativa y a la toma de decisiones. El problema de fondo es que no logramos generar identidad entre los trabajadores con la necesidad de sindicalizarse.

### **El primer cambio de fondo en la campaña sindical: el STRM toma el control**

El resultado del recuento sindical inició un cambio sustancial en la estructura de la campaña. A iniciativa del compañero Francisco Hernández Juárez se conformó la Comisión de Campañas del STRM encargada de dirigir el proceso de organización sindical de los trabajadores de Atento. Dicha comisión se integró por miembros del CEN y la secretaria General de Tecmarketing Tania Ángeles y se estructuró de tal manera que empatara con la forma de organización que hasta entonces mantenía el equipo de organizadores bajo la dirección del CASSI. Los compañeros de la comisión fueron asignados a los distintos centros de trabajo y a distintas labores como la investigación y la capacitación a fin de trabajar en conjunto con los miembros de la sección 187. La propuesta era ambiciosa y podía fortalecer la campaña, sin embargo pronto mostró no ser operativa.

Las reuniones semanales (a veces más de una) eran largas y tediosas pues la mayoría de las veces se cuestionaba la identidad de los integrantes de la sección 187 hacía el Sindicato de Telefonistas. Cuando este tema no era el central, salía a flote la cuestión de la diferencia generacional entre los jóvenes a los que pretendemos sindicalizar y el perfil de la base telefonista en general y del CEN en particular. Otras tantas reuniones se agotaron en los mutuos señalamientos de responsabilidad por la derrota en el recuento entre los miembros del CEN y los miembros de la sección 187. En esas circunstancias hubo un proceso de desgaste muy fuerte entre todos los participantes que culminó con la conformación del

Comité Ejecutivo Local de la Sección 187 – bajo el argumento de que el compañero Hernández Juárez lo solicitó – y el abandono del esquema de reuniones semanales de la Comisión de Campañas del STRM para dar paso a los plenos de la Sección 187 y la puesta en marcha de la coordinación de la sección en manos de Álvaro Villalobos y Enrique Favela. En los hechos, el STRM asumió el control de la campaña en el plano organizativo y el CASSI quedó únicamente como “apoyo” en el ámbito financiero y en cuestiones de capacitación. El contar con un espacio y una estructura propia empatada con la de cualquier sección del STRM, más allá de la pura formalidad, abona a generar identidad en torno a la Sección 187. Sin embargo, en la práctica la mayoría de las funciones, derechos y obligaciones de un CEL no se llevan a cabo y carecemos de varios materiales e insumos de uso cotidiano.

Dentro del equipo de organizadores – aún coordinado desde el CASSI – recibimos con cierto escepticismo la indicación de formar el CEL. El argumento principal para dudar de la utilidad de constituirnos como comité era la incoherencia de hablar con los trabajadores sobre representantes que ellos no eligieron y tener que formar un comité de la sección 187 que no es en realidad representativo. A fin de cuentas se dio cumplimiento a la solicitud y el CEL de la sección 187 rindió protesta durante una reunión de la Comisión de Campañas.

La adopción de un esquema de trabajo basado en plenos semanales fue un acierto en todo sentido. Un grupo más compacto y con orden en la discusión ha sido favorable a la hora de resolver los temas a tratar. Desde que entró en funciones, el CEL de la sección 187 ha tomado el control en la definición de las actividades y la generación de materiales y contenidos, tareas que se caracterizan por ser las que implican el contacto directo con los trabajadores. Por su parte, los coordinadores de la sección asumieron la responsabilidad de dar seguimiento e informarnos de los avances en el terreno jurídico y político para garantizar un recuento limpio y transparente. Además, se posicionaron también como el enlace institucional entre el CEL de la Sección 187 y el CEN del STRM. Con este nuevo esquema se puso fin a un periodo de incertidumbre que va desde la derrota en el recuento del 2 de julio hasta los primeros meses de 2011, tiempo en el que no pudimos acudir a los centros de trabajo a realizar actividades.

Para abonar al convencimiento de los trabajadores y plantearles de viva voz el proyecto del STRM, los coordinadores de la Sección 187 propusieron que los invitáramos al sindicato para que platicaran con ellos de ese tema. Esta medida contribuyó al convencimiento de muchos compañeros que asistieron al sindicato pero también mostró la poca disposición y desconfianza para acudir de la mayoría de quienes eran invitados. Esta realidad plantea la necesidad de evaluar los niveles de participación de los trabajadores que simpatizan con la causa pues no todos quieren o pueden contribuir al mismo nivel. La tarea es, de entrada definir cómo sacar provecho de cada simpatizante partiendo de lo que puede y quiere aportar.

## Hacia el segundo recuento sindical

El nuevo esquema de trabajo que se puso en marcha para afrontar un segundo recuento sindical se resume en:

1. El STRM toma el control del proceso organizativo a partir de la constitución de la sección 187 del STRM y su integración a la estructura sindical. El nombramiento de la coordinación de la sección (Enrique Fabela y Álvaro Villalobos) estableció claramente el canal institucional de comunicación con el CEN del STRM, con la base telefonista y con los aliados nacionales e internacionales.
2. La distribución de tareas se marcó desde el principio de la siguiente manera: el CEL se encarga del proceso organizativo en los centros de trabajo, la coordinación de la sección se encarga del seguimiento del terreno jurídico, de las alianzas nacionales e internacionales así como del uso de los instrumentos de presión política que existen en las instancias locales, regionales y globales.
3. El Comité Ejecutivo Local de la sección 187 del STRM asumió completamente la responsabilidad en la determinación de las tareas encaminadas a aumentar el número de simpatizantes e identificar los liderazgos en cada centro de trabajo con el fin de articular redes capaces de movilizarse y movilizar a más trabajadores en el momento que se requiera.

Con el esquema de coordinación descrito se rencaminó la campaña para lograr la titularidad del CCT de Atento. Pese a la incertidumbre sobre los tiempos jurídicos, era necesario retomar las actividades que nos permitieran generar nuevos contactos y obtener información de primera mano. Por centro de trabajo se definían el tipo de actividades y las fechas a realizarse así como si se requería el apoyo de todos los miembros del CEL. En un principio se pretendió integrar al CEN del STRM y al CEL de Tecmarketing a los volantes, sin embargo, la mayoría de las veces no respondían a las convocatorias de apoyo.

A raíz de la evaluación de lo que se dejó de hacer en el primer recuento sindical, concluimos en la necesidad de explotar las redes sociales como medio de contacto y de divulgación de la información. Esta tarea se ha cumplido a medias pues a partir de los datos que tenemos resulta el alcance de la información publicada es corto en comparación con el número total de trabajadores. Su función ha sido la de complementar la información difundida en los volantes con contenidos multimedia, más que la de ser fuente primaria. Una ventaja mostrada por estos medios de difusión y contacto ha sido la facilidad de vinculación con los sitios o perfiles en las redes sociales de otras luchas sindicales, sindicatos nacionales y extranjeros, federaciones sindicales, y con miembros del STRM pertenecientes al CEN y a los Comités Locales.

En cuanto a los materiales de divulgación, la experiencia tras el primer recuento demostró que la inclusión de color, la disminución de la cantidad de texto, la claridad en el mensaje y la inclusión de imágenes los hacían más llamativos y accesibles para el grueso de los trabajadores. En gran medida la renovación física de los materiales ha sido posible gracias al apoyo del área de prensa del STRM. Más allá de esta experiencia exitosa, los stickers son

materiales que pudieron utilizarse de mejor forma pues, por limitaciones tecnológicas y presupuestales, la calidad de estos no fue la deseada.

Sin descuidar las cuestiones de seguridad y a diferencia del proceso anterior, los volanteos se desarrollaron en muchos casos a puerta de centro de trabajo y con megáfono en mano. Esto contribuyó a que las actividades fueran más “llamativas”. También es cierto que resultó positivo mantener la presencia en los centros de trabajo con volanteos cada dos o tres semanas pues los trabajadores ubican con mayor claridad quiénes somos y cuál es nuestro propósito. La información incluida en los volantes dependía de si se abordaba un asunto general (contrato de protección, proximidad del recuento sindical) o un asunto particular del centro de trabajo (despidos injustificados, relación de la empresa con los clientes, condiciones de seguridad e higiene).

Los “facilitadores sindicales” se sumaron a la labor de vigilancia que desde siempre ha realizado el personal de vigilancia de Atento, sin embargo, pasamos de actuar “con reservas” a hacer frente con argumentos a la estrategia de intimidación de la empresa y su sindicato. Fuera de esta actitud, la empresa mostró cierta indiferencia a nuestro cambio de táctica. Permitieron un mayor activismo de nuestra parte por el hecho de que nunca perdieron el control sobre el terreno jurídico a partir de la colusión con las autoridades laborales. Además, la rotación de personal acompañó a la táctica de la empresa para despedir a los trabajadores con antigüedad suficiente para votar en un segundo recuento sindical (contratados antes del 15 de diciembre de 2009, fecha de demanda por la titularidad del CCT).

La medición de nuestra presencia en los centros de trabajo se basó principalmente en la elaboración de reportes semanales de los centros. Estos reportes incluyen una breve descripción de los sucesos acontecidos a lo largo de una semana de trabajo y el número de contactos/líderes. Estos “números” constituyen un indicador de cuántos trabajadores simpatizan con nosotros y con quienes mantenemos un seguimiento periódico. Sin embargo, la realidad mostró que son insuficientes para conocer el nivel de participación de los trabajadores y si estos están organizados al interior del centro de trabajo.

En un momento de la campaña, nuestros contactos nos informaron sobre la presencia de chicos repartiendo volantes a las afueras del CC Del Valle. Tras obtener uno de los volantes tratamos sin éxito de ponernos en contacto con quienes los elaboraron. De este asunto informamos a los coordinadores de la Sección quienes dijeron no saber nada al respecto. Poco después, durante un pleno de la sección, los coordinadores anunciaron que los responsables de estos volantes eran miembros de la Unión General de Trabajadores de México y que también eran trabajadores de Atento. El punto de contacto fue una asamblea del Congreso Social donde la UGTM y el STRM participaron y el acuerdo de colaboración se basaba en el control por parte del STRM de la estructura en Atento de la UGTM. Por como se dieron las cosas, no fuimos informados de este asunto hasta tiempo después. Aunque se integró a los compañeros de la UGTM a los trabajos de la campaña, uno a uno perdieron el contacto con nosotros y el apoyo que pudieron ofrecer se diluyó en poco tiempo.

A diferencia del camino hacia el primer recuento, esta vez cobraron relevancia dos aspectos para el equipo de organizadores/CEL de la Sección 187: la necesidad de estar al tanto del avance del proceso jurídico y la presión política nacional e internacional que se pudiera ejercer sobre Atento y el gobierno local. En cuanto al primer punto, conforme transcurrían los meses la campaña entraba en una nueva fase de incertidumbre por no conocer el avance primero de la emisión del laudo por parte de la Junta Local, y después del amparo interpuesto contra dicho laudo. En cuanto al segundo punto, a través de las alianzas nacionales del STRM se denunció permanentemente nuestro caso en foros como el Tribunal Internacional de Libertad Sindical y los plenos de la Unión Nacional de Trabajadores, por mencionar algunos. Con acciones directas como el mitin frente a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. se ejerció presión efectiva sobre las autoridades locales. Se interpuso también una queja ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos en contra de las autoridades de la Inspección Federal del Trabajo y de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje por violaciones al debido proceso. Además de la queja, se redactó también un Acta Circunstanciada en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal donde se señalan diversas violaciones a los derechos humanos laborales cometidas por la citada Junta Local. En el plano internacional, el papel del STRM en UNI favoreció el apoyo total de esta confederación sindical internacional a la lucha de los trabajadores de Atento, tal como quedó demostrado en la marcha-mitin que se llevó a cabo durante el Congreso Mundial de UNI. Ambas líneas de acción, la nacional y la internacional, convergieron en el mes de octubre y orillaron a las autoridades a definir una nueva fecha de recuento para el 31 de octubre de 2011.

Comparando este nuevo recuento con la experiencia del 2 de julio de 2009, se puede decir que había un equipo de organizadores más cohesionado, contactos más sólidos y mejor informados, un discurso basado en propuestas concretas de mejora en las condiciones laborales, una imagen más clara de las diferencias entre el STRM y el progresista, y una coordinación directa entre el CEL de la sección y el CEN del STRM. Sin embargo, de nueva cuenta nos enfrentamos con el hecho de no poder hacer nada frente a un proceso viciado y efectuado en las mismas condiciones del año anterior.

En una reunión que se llevó a cabo en Acción Política, y a la cual llegamos ya avanzada la discusión, los comisionados de esa área planteaban las tácticas encaminadas a sacar adelante el trabajo con miras al recuento. Hasta ese momento fuimos informados de la fecha programada para el desahogo de las votaciones. En una evaluación fría de las condiciones a las que nos enfrentábamos, nadie podía negar que la empresa tuviera el control total del proceso: tenía de su lado a las autoridades de la Junta Local y podía movilizar a los trabajadores sin problemas con un operativo de acarreo. De los miembros del CEL surgió la propuesta de quitarle el control a la empresa en los centros de trabajo impidiendo el acarreo de los trabajadores hacia la Junta Local, sin embargo, esta propuesta no tuvo eco.

El plan de acción inmediato para hacer frente al recuento del 31 de octubre incluyó volantes y mítines en algunos centros de trabajo. Sin embargo al presentar esta propuesta al compañero Francisco Hernández Juárez, este consideró que se trataba de un planteamiento demasiado “tibio” y pidió ser más agresivos. El plan original se rediseñó para cubrir todos los centros de trabajo y la mayoría de los horarios de entrada y salida con

volanteos. Los mítines se realizaron en todos los centros menos en el de Legaria y Plaza Inn. Cabe señalar que en algunos casos, las actividades se suspendieron por la indicación de atender las resoluciones que se tomarán en los plenos del CEN del STRM. Tanto en los mítines como en los volanteos contamos con el apoyo de compañeros y compañeras del CEN y de la sección 159 Tecmarketing.

Aun cuando las actividades se desarrollaron sin problemas y no hubo enfrentamientos con golpeadores, para el viernes 28 de octubre la indicación del Compañero Hernández Juárez era la de no llevar a cabo acciones que pudieran llevarnos a la confrontación (cómo la de tomar los centros de trabajo) el día del recuento. Ese mismo día los coordinadores de la sección impulsaron la propuesta de llevar a votar con nosotros a la mayor cantidad posible de contactos. Algunos cuestionamos la utilidad de la medida en el entendido de que se daba el recuento por perdido y de que llevar a los trabajadores con nosotros era sinónimo de exponerlos a que los ubicaran y a su posterior despido. A final de cuentas, la medida se aprobó y para el lunes 31 de octubre acudimos un aproximado de 15 trabajadores de Atento (incluidos todos los miembros del CEL). Fue hasta las 4:30 de la tarde cuando nos percatamos de la táctica empleada por el STRM para hacer frente al acarreo masivo de trabajadores y el numeroso grupo de golpeadores de Atento.

El grupo de choque al servicio del STRM era mucho más numeroso que el de los golpeadores contratados por Atento. Esto permitió que los compañeros telefonistas no se expusieran a las provocaciones de los golpeadores y nos permitió abrir camino hacia la puerta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje para que los 15 trabajadores antes mencionados emitiéramos nuestro voto. El acuerdo entre ambos grupos de choque se rompió de pronto y los 15 quedamos en medio de la trifulca acompañados por la Dra. María Xelhuantzi y protegidos por un cinturón formado por “los nuestros”. A la distancia sólo se podía observar a algunos compañeros del CEN entre quienes se encontraba el compañero Alberto Zepeda videograbando los acontecimientos y también miembros del equipo de observadores de la CNDH y del Centro de Solidaridad. Para cuando “los nuestros” tomaron el control de la situación y los 15 nos colocamos en la puerta de la Junta Local, a solicitud de los abogados de Atento, las autoridades decidieron suspender el recuento por falta de condiciones. Al finalizar el evento se mezcló la decepción por la suspensión del recuento con la euforia por la “victoria” sobre la empresa y sus golpeadores. Para terminar la jornada, realizamos un mitin en el CC Legaria ante una falsa alarma de paro de labores.

Varios de nuestros contactos cuestionaron la forma en que expusimos su integridad durante el recuento, sin embargo coincidieron en que sin el grupo de choque del STRM las consecuencias de presentarnos en la junta e intentar votar, hubieran sido peores. Lo cuestionable aquí es si la coordinación de la sección sabía de esta medida y si lo sabía, porqué no nos puso al tanto de esto para nosotros poner al tanto a nuestros compañeros trabajadores.

La incertidumbre sobre una nueva fecha de recuento terminó cuando nos enteramos de que este se llevaría a cabo el 9 de noviembre, de nueva cuenta en las mismas condiciones adversas. Ante esta situación, la instrucción del compañero Hernández Juárez fue la de sólo hacer presencia en la Junta Local para denunciar la colusión de las autoridades con la empresa y señalar nuestro rechazo a la farsa que representó ese recuento sindical. Varios de

los trabajadores en activo que nos acompañaron en el recuento del día 31 acudieron de nueva cuenta el día 9 de noviembre. Para "llamar la atención de los medios" acudimos enmascarados a la cita, tanto los miembros de la sección como los trabajadores activos, que además debían conservar el anonimato para no ser despedidos.

A nadie se le ocurrió supervisar la Junta Local en las horas previas al recuento sindical. Sólo sabemos por testimonios de algunos compañeros telefonistas y un miembro de la sección 187 que la empresa introdujo a los trabajadores de confianza a las instalaciones de la Junta desde la mañana. Por testimonio de un trabajador de atento, sabemos que la empresa los mantuvo acuartelados en el sótano del edificio desde que entraron hasta el inicio de la votación. Poco se pudo documentar de este hecho.

A pesar de que se nos había planteado el primer recuento como el único y definitivo, el segundo recuento se planteó de la misma forma. Y una vez celebrado el segundo recuento en las mismas condiciones, se dejó claro que esta vía para ganar la titularidad del CCT puede repetirse sin límite siempre y cuando queden trabajadores con antigüedad suficiente (contratados antes del 15 de diciembre de 2009) o que desistamos de la demanda e interpongamos una nueva. En cualquiera de los escenarios, está claro que mientras no cambie la posición de la Junta Local, volveremos a presentarnos al recuento para dar testimonio de las violaciones a nuestro derecho a elegir libremente el sindicato que queremos que nos represente.

**FICHA DE DATOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE CASOS ANTE EL  
TRIBUNAL INTERNACIONAL**

**Para trabajadores del apartado A**

Datos de la organización o grupo de trabajadores		
1. Nombre: <b>Sección 187 Atento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana</b>		
2. Domicilio: <b>Río Neva # 16 Colonia Cuauhtémoc</b>		
Municipio o delegación <b>Cuauhtémoc</b>	Estado <b>Distrito Federal</b>	Código Postal <b>06500</b>
Teléfono: <b>51401827/5539721357</b>  <b>5536681207/5559032918</b>	Correo electrónico  <b><u>rafaelng@strm.org.mx</u></b> <b><u>yorei_politicas@yahoo.com.mx</u></b> <b><u>astro_lalo@live.com.m</u></b> <b><u>elycr_cp@hotmail.com</u></b>	Página web: <b><u>www.seccioatento.com</u></b> y  Facebook: <b>AtentoSeccionStrm</b>
3. Nombre del secretario general o representante(s): <b>Francisco Hernández Juárez</b>		
4. Nombre del responsable del enlace con el Tribunal: <b>Rafael Naranjo, Yoreimi Escalona, Eduardo Vargas, Elizabeth Calvillo</b>		
5. Nombre de (e/los) asesor(es) legal(es): <b>Lic. Carlos Mendoza/ Lic. Héctor Barba</b>		
Teléfono  <b>51401827/5539721357</b>  <b>5536681207/5559032918</b>	Correo electrónico  <b><u>rafaelng@strm.org.mx</u></b> <b><u>yorei_politicas@yahoo.com.mx</u></b> <b><u>astro_lalo@live.com.m</u></b>  <b><u>elycr_cp@hotmail.com</u></b>	
Datos de la empresa		
6. Nombre de la empresa para la que trabajan: <b>Atento Servicios SA de CV</b>		

7. Actividad que realiza: **Relacionadas con las telecomunicaciones, gestión logística, de sistemas de comunicaciones, la telemática, la informática e internet.**

8. Rama industrial a la que pertenece: **Telecomunicaciones**

9. Grupo empresarial: **Telefónica**

9. Domicilio de la empresa

**Monterrey No. 100 Esquina Insurgentes, Colonia Roma, C.P.06700, México, Distrito Federal.**

Municipio o delegación

Estado

Código Postal: **06700**

**Distrito Federal**

**Ciudad de México**

10. Domicilio de los establecimientos o centros de trabajo en los que opera la empresa

a) **Monterrey N. 100 esquina Insurgentes, C.P.06700 México, Distrito Federal.**

b) **Puebla N. 227, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.**

c) **Dinamarca N.51, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, Distrito Federal.**

d) **Av. Insurgentes Sur N. 1971, piso 4, local191, Colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México Distrito Federal.**

e) **Av. Chapultepec N.408, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, Distrito Federal.**

f) **Boulevard Felipe Ángeles N. 1402, Tercer Piso, Colonia Santa Julia, C.P. 42080, Pachuca, Hidalgo.**

g) **Presa Salinillas N 370, Colonia Loma Hermosa, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11200, México, Distrito Federal**

h) **Calle Rafael Alducín N. 101, Colonia Ferrocarrilera, Toluca, Estado de México.**

i) **Boulevard Luis Donaldo Colosio N. 212, nivel 4, Centro Comercial Interplaza, fraccionamiento arboledas de San Javier, Pachuca Hidalgo.**

j) **Contac Center Metepec, Manuel J. Cloutier N14, esquina Vicente Guerrero, barrio San Francisco, C.P.52176, Metepec, Estado de México.**

K) **Yucatán N.15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, Distrito Federal.**

l) **Amores 321, planta baja y tercer piso, Colonia del Valle, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, Distrito Federal**

11. Nombre(s) de (el/los) principal(es) accionista(s): **Telefónica Movistar**

**Datos sobre el conflicto**

12. Sindicato titular del contrato colectivo de trabajo:

**Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana**

13. Es conocido el contrato colectivo por la base trabajadora                    sí ( )            no ( x )

14. Autoridad laboral que conoce de su registro:

**Secretaría de Trabajo y Previsión Social y Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal**

15. Describa en unas líneas el estado en el que se encuentra el conflicto del sindicato o grupo de trabajadores **después de la resolución del TRIBUNAL INTERNACIONAL DE LIBERTAD SINDICAL.**

Después de seis meses de espera e injustificadas negativas, el 23 de Junio de 2010, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal informó al STRM que se efectuaría el recuento sindical el viernes 2 de julio de 2010, a partir de las 17:00 hrs. Las autoridades laborales del DF, agregaron que otros dos sindicatos habían solicitado la titularidad de contrato colectivo y que las otras partes ya habían sido notificadas, dejando ver que existía por su parte una actitud parcial y favorable hacia la empresa Atento y el Sindicato Progresista.

El recuento sindical se efectuó en un clima de violencia y estuvo repleto de irregularidades orquestadas por directivos y personal de confianza de la empresa Atento y el Sindicato Progresista, quienes en todo momento contaron con la total complicidad de la Junta Local y de las autoridades del DF. Entre las evidentes irregularidades estuvieron:

1) Presencia de golpeadores en los días previos y durante el recuento, quienes amedrentaron a los trabajadores de Atento, integrantes de la sección 187 y miembros del Comité Ejecutivo Nacional del STRM.

2) Nulas condiciones para efectuar un recuento enmarcado en un clima democrático e imparcial en que los trabajadores votaran libre y secretamente por el sindicato que por el que querían ser representados.;

a) Falta de confiabilidad del padrón electoral, debido a que no se realizó una audiencia en los días previos al recuento, en la cual, las partes certificarán la legalidad del mismo.

b) Los trabajadores fueron preseleccionados y trasladados en autobuses de los centros de trabajo hacia la Junta Local por personal de confianza de la empresa Atento y por facilitadores del Sindicato Progresista, quienes tomaron los datos personales de cada uno de ellos.

c) No hubo garantías para que los trabajadores emitieran su voto de manera libre y secreta, el número de mamparas cubiertas fue insuficiente y en su lugar se colocaron mesas descubiertas que estuvieron rodeadas de personal de confianza de la empresa Atento.

3) Manipulación del voto y amedrentamiento de las y los trabajadores;

a) Muchos de los trabajadores que ingresaron a votar fueron identificados como personal de confianza.

b) Los trabajadores denunciaron que los simpatizantes de la sección 187 del STRM estaban marcados en el padrón.

c) Hubo despojo de credenciales de elector y entrega de fotocopias de las mismas, situación por la que muchos trabajadores no lograron ingresar a votar.

d) Amenazas constantes de despido hacia los simpatizantes del STRM y/o sobre el cierre de la empresa. Despidos Selectivos.

e) Ofrecimientos a los trabajadores el pago de 250 pesos, paquetes de cosméticos y un Permiso con Goce de Sueldo por emitir su voto a favor del Sindicato Progresista. También, personal de confianza de Atento indicó que sería necesario para efectuar el pago del Permiso con Goce de Sueldo que los trabajadores marcaran las boletas con su número de empleado.

De manera discrecional, la Junta Local tardó seis meses en emitir el Laudo, sin tomar en cuenta los reclamos perfectamente justificados que realizó la representación legal de la sección 187 Atento-STRM, y pese a las evidentes violaciones e irregularidades durante el proceso, declaró ganador al Sindicato Progresista. Ante tales circunstancias se el recurso de Amparo con miras a la reposición del recuento, en el cual, se deberán garantizar las condiciones para que los trabajadores emitan su voto de manera libre y secreto en un marco que resguarde su seguridad e integridad física, lo cual, sólo se logrará si la Junta local asume una actitud imparcial y se aleja de prácticas corruptas y clientelares que atentan contra los derechos de las y los trabajadores de Atento.

16. Autoridades involucradas:

**Secretaría de Trabajo y Previsión Social y Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal**

17. Recursos legales nacionales promovidos:

- ✓ **9 de Junio de 2009 se solicitó la actualización del padrón del STM en la que se integra 24 trabajadores de Atento como parte de la sección 187 del STRM. Para el 27 de agosto del mismo año se otorgó la toma de nota de la sección 187 en la que se le reconoce legalmente.**
- ✓ **15 de diciembre de 2009 se solicitó a la Junta Local la titularidad del Contrato Colectivo de trabajo de Atento.**
- ✓ **2 de Julio de 2010 se efectuó el recuento sindical**
- ✓ **14 de diciembre de 2010 Junta Local emitió el Laudo sobre resultado de recuento y falla a favor del Sindicato Progresista de Trabajadores de comunicaciones y Transportes de la República Mexicana.**
- ✓ **18 de Enero de 2011 se deposito ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF el recurso de Amparo del Laudo emitido por Junta Local sobre el resultado del recuento.**

18. Recursos legales internacionales promovidos (en su caso):



# María Xelhuantzi López

---

México, D .F., a 29 junio de 2011.

## **Co. Luis Héctor Álvarez Córdoba Secretario General de la Sección 187 del STRM**

Me permito hacerle llegar copia de las reglas de conducta que suscribió recientemente Telefónica de España con UNI y los representantes de los sindicatos de UGT y Comisiones Obreras, con miras a la reposición del recuento en Atento México. Por indicaciones, del Co. Francisco Hernández Juárez, este documento debe de ser divulgado y conocido por los integrantes de la sección 187. Dicho documento fue enviado al Co. Francisco directamente desde la oficina de la Ca. Christy Hoffman, Secretaria General Adjunta de UNI, a través del Co. Marcus Courtney.

Estoy como siempre a su disposición para cualquier comunicación o comentario que deseen hacer con el Co. Marcus al respecto.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial,

  
**María Xelhuantzi L.**

## REGLAS ELECTORALES Y DE CONDUCTA

De acuerdo a las conversaciones mantenidas en días pasados, respecto a las reglas electorales y de conducta que deben observarse en elecciones sindicales, UNI y las Empresas del Grupo Telefónica a nivel mundial, estamos de acuerdo en establecer lo siguiente:

1. Las Empresas del Grupo Telefónica están de acuerdo en respetar el derecho de libre asociación de sus trabajadores en todo el mundo, por lo que reconoce que es derecho de los mismos decidir las cuestiones de su representación sindical, por lo que las empresas no influirán de manera alguna en dicha decisión.
2. Las empresas respetaran en todo momento, las preferencias o afiliaciones sindicales de sus trabajadores, por ser su legítimo derecho, siempre y cuando estas preferencias no deriven en actos que vayan en detrimento de las operaciones de las empresas, o bien en contra de las legislaciones de cada país.
3. Por lo tanto, las empresas a través de sus mandos, mantendrán en todo momento una posición neutral ante cualquier proceso de elección sindical, es decir, no ayudarán, ni obstaculizarán a los trabajadores en búsqueda de representación sindical.
4. Durante cualquier proceso legal de elección sindical programada, las empresas no adoptarán conductas que sugieran preferencia por alguna organización sindical en particular.
5. Se respetarán en todo momento los derechos laborales tanto individuales como colectivos de los trabajadores de las empresas de Grupo Telefónica en el mundo.
6. En el caso de procesos jurídicos de elección sindical, ante las autoridades laborales de cada país, las empresas se comprometen a cumplir con los requisitos que correspondan, como lo pueden ser entrega de padrones electorales de acuerdo a las formalidades legales establecidas y otorgar facilidades a sus trabajadores para acudir a votar el día de la elección. Asimismo respetarán el derecho de libre manifestación de activistas de cualquier organización sindical fuera de los lugares de trabajo.
7. Las Empresas no utilizarán ningún procedimiento de dilación o mecanismos destinados a interferir con el resultado de la elección.
8. UNI y las Empresas del Grupo Telefónica se comprometen a respetar en todo momento las leyes de cada país, así como todas y cada una de las resoluciones emitidas por las autoridades competentes en materia laboral individual y colectiva, por lo que cualquier inconformidad al respecto deberá hacerse valer ante la autoridad correspondiente.

9. UNI y las Empresas se comprometen a actuar de manera respetuosa en los procesos, absteniéndose de emitir juicios de valor que deriven en el desprestigio tanto de las empresas como de las Organizaciones Sindicales que en ellos participan.

UNI

*Clara Hoffmann*  
UNI

TELEFONICA

*Isabel García*

*Isabel García*  
CCOO

*[Signature]*  
UGT

2 Copias queja CDH  
DF

QUEJA POR VIOLACIONES A  
DERECHOS HUMANOS POR LA JUNTA  
LOCAL DE CONCILIACIÓN Y  
ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS  
DEL DISTRITO FEDERAL**

**LAS ORGANIZACIONES SINDICALES Y PERSONAS ABAJO FIRMANTES**, en pleno uso de nuestros derechos constitucionales y señalando como domicilio para recibir toda clase de notificaciones el domicilio ubicado en las calles de Tabasco # 262 despacho 102, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtemoc, código postal 06700, México Distrito Federal, nos dirigimos a esta instancia para expresar lo siguiente:

Que por medio de este escrito con fundamento en el artículo 102 Constitucional apartado B los artículos 1, 2, 3 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y los artículos 84 y 85 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal formulamos **QUEJA** en contra de las siguientes autoridades:

- 1) **JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.**
- 2) **EL PLENO DE JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL**

**LOS DERECHOS HUMANOS QUE MANIFIESTAMOS SE ENCUENTRAN VIOLADOS SON LOS SIGUIENTES:**

Se expresan en Actos Administrativos consistentes en acuerdos del **PLENO DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL** publicados en el Boletín Laboral de fecha **27 de Octubre de 2011**, Tomo 1 con número **9228**, cuyo ejemplar se acompaña como **ANEXO 1**; acuerdos que por su sola emisión son violatorios a nuestros derechos humanos contrarios a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y a los Tratados Internacionales de los que México es parte.

Los derechos humanos que se transgreden son los siguientes:

- a) **DE LIBERTAD SINDICAL** consistente en:
  - i) **El derecho libre a constituir sindicatos.**

- ii) El derecho libre a formar federaciones o confederaciones nacionales, y el de éstas a fundar organizaciones sindicales internacionales o a afiliarse a las mismas.
  - iii) El derecho libre de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos.
  - iv) El derecho a elegir libremente sus representantes.
  - v) El derecho a organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.
  - vi) El derecho a ejercer el derecho de huelga.
  - vii) El derecho a ejercer la Titularidad de un Contrato Colectivo de Trabajo.
  - viii) El derecho de Afiliación Sindical.
  - ix) El derecho al voto secreto.
  - x) El derecho a la no intervención gubernamental en materia sindical que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal.
  - xi) Derecho a la no injerencia patronal en materia de libertad sindical.
- b) DE SEGURIDAD JURÍDICA
  - c) DE LEGALIDAD
  - d) DE ACCESO A LA JUSTICIA
  - e) A LA PERSONALIDAD JURIDICA
  - f) A LA RESERVA DE LEY.
  - g) AL DE PROGRESIVIDAD.
  - h) DE NO DISCRIMINACIÓN

## ACLARACIONES PREVIAS

I. Acorde con la reforma constitucional, de fecha 09 de junio de 2011, publicada el 10 de junio del mismo año en el Diario Oficial de la Federación, el artículo primero, refiere que las normas de derechos humanos se interpretarán favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia, protegiendo y garantizando dichos derechos, lo cual es, compatible con las finalidades de esta Comisión en términos del párrafo segundo del artículo 2 y artículo 3 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, y el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, lo que otorga a esta Comisión facultades para conocer de la presente Queja.

II. La reforma al tercer párrafo apartado B del artículo 102 constitucional de fecha 09 de junio de 2011 y publicada al día siguiente en el Diario Oficial de la Federación en el que suprime la limitante a las Comisiones de Derechos Humanos para conocer de conflictos laborales establece en el **Transitorio Séptimo** lo siguiente:

“En lo que se refiere al apartado B del artículo 102 Constitucional y a la Autonomía de los organismos locales de derechos humanos, las legislaturas locales deberán realizar las adecuaciones que correspondan en un plazo de un año contados a partir del inicio de la vigencia.”

El Transitorio Noveno de ese decreto establece lo siguiente:

“Se derogan todas las disposiciones que contravengan el presente decreto”

Por tanto la actual fracción III artículo 18 de la **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal** que mantiene la limitante a la misma para conocer de “conflictos de carácter laboral” ha sido derogada por el **Transitorio Noveno** del decreto de fecha 10 de junio en el que entre otros, se reforma el artículo 102 Constitucional con la supresión ya comentada, por lo que esta Comisión debe conocer de la presente Queja por no haber limitante jurídica alguna.

III. De igual manera la actual fracción II del artículo 18 de la **Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal** establece la limitante a esta Comisión de conocer de “Resoluciones de carácter jurisdiccional”. En el mismo sentido el párrafo tercero del apartado B del artículo 102 Constitucional establece la misma limitante.

El artículo 19 de la ley citada establece que:

“Para efectos de esta Ley se entiende por resolución de carácter jurisdiccional:

I.- Las sentencias o laudos definitivos que concluyan la instancia;

II.-Las sentencias interlocutorias que emitan durante el proceso;

III.-Los autos y acuerdos dictados por el juez o por el personal del juzgado o tribunal u órgano de impartición de justicia, para cuya expedición se haya realizado una valoración y determinación de carácter jurídica o legal, y

IV.- En materia Administrativa, los análogos a los señalados en las fracciones anteriores:

Todas los demás actos u omisiones procedimentales diferentes a los señalados en las fracciones anteriores, serán considerados con el carácter administrativos (sic) y en consecuencia, susceptibles de ser reclamados ante la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. La Comisión por ningún motivo podrá examinar cuestiones jurisdiccionales de fondo,”

En este caso los acuerdos del Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. y la misma Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F. que asumió la emisión de 323 “Criterios” y “Criterios/Requisitos” no fueron producto de un proceso jurisdiccional de demanda, contestación, ofrecimiento y desahogo de pruebas, de sentencia o laudo, ni tampoco se trata de autos o acuerdos en términos de la fracciones I y II del artículo 837 de la Ley Federal del Trabajo en el que se haya realizado una valoración y determinación jurídica o legal derivada de una controversia jurídica entre partes.

Son acuerdos con un carácter eminentemente administrativo, que fueron realizados según las autoridades a quienes se reclama la violación de los derechos humanos con base en el sustento legal del artículo 614 de la Ley Federal del Trabajo por lo que no se trata de ninguna forma de resoluciones de carácter jurisdiccional.

Es de considerarse que los actos denunciados en la presente Queja por parte de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal actualizan su omisión de aplicar las normas internacionales que protegen los derechos humanos laborales en su dimensión individual y colectiva; asimismo, son negligentes en la interpretación *pro homine* de las normas referidas. Esta circunstancia por sí misma, es suficiente para la atención de la presente Queja por parte de la Comisión que usted encabeza.

De esta manera consideramos que esta Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal tiene facultades y es competente para conocer los motivos de la presente Queja.

La presente QUEJA la sustentamos en los siguientes:

## HECHOS

1. Con fecha 25 de octubre del 2011 en el **Boletín Laboral de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, Tomo 1, número 9228** constante de 44 páginas en la primera página apareció un Aviso con el siguiente texto: SE HACE DEL CONOCIMIENTO DE REPRESENTANTES, PERSONAL, LITIGANTES Y PÚBLICO EN GENERAL, QUE CON FECHA 25 OCTUBRE DEL AÑO EN CURSO, EL PLENO DE ESTA JUNTA APROBÓ LOS CRITERIOS QUE A CONTINUACIÓN SE TRANSCRIBEN, MISMOS QUE SE REFIEREN AL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS COLECTIVAS DE ESTE TRIBUNAL.
2. Dentro del contenido de este Boletín Laboral se establecen **323 “Criterios” y “Criterios/Requisitos”** no previstos en la legislación mexicana ni en Tratados Internacionales en perjuicio de la Libertad Sindical en franca violación a los derechos humanos que se detallan en cuanto a número en el **ANEXO 2** de esta Queja.
3. Se imponen requisitos distintos a los previstos en la ley que además son restrictivos a los derechos humanos para el Registro de Sindicatos, reconocimiento de dirigentes sindicales, entrega de tomas de nota a determinadas personas, tiempos de entrega, condicionamiento de entrega de la toma de nota al cumplimiento de exigencias anteriores de la autoridad, modificación de la entrega de padrón de socios cada seis meses (modificando el término de 3 meses previsto en la ley laboral), actualización forzosa del padrón tres meses antes de la solicitud de la toma de nota.
4. En materia estatutaria señala la JLCADF que *“no puede permitir que dichos documentos sean incongruentes, oscuros o imprecisos, pues esos vicios repercuten en los intereses de los trabajadores, por lo que es correcto que se le prevenga al quejoso para hacer las correcciones necesarias, pues con ello se respeta aún más su libertad sindical.”*

5. La JLCADF para la entrega de la toma de nota del comité ejecutivo, del estatuto y del padrón de socios impone un mínimo de 10 copias y máximo 25 copias. En caso de requerir más copias, previo análisis del expediente sindical por parte de la autoridad, se otorgarán las que rebasen el máximo autorizado.
6. Para los casos de Emplazamientos por firma de Contrato Colectivo, impone además de los requisitos previstos en la ley de la materia, copia autorizada del acta de asamblea celebrada en los términos que establece el estatuto sindical, con la lista de los trabajadores de la empresa emplazada que contenga: nombre, apellidos y sus domicilios y que estuvieron presentes facultando al sindicato a emplazar por firma de contrato de empresa. Que el acta de asamblea se encuentre autorizada por el Secretario General del Sindicato y/o por quienes estén facultados para ello de acuerdo con los Estatutos y/o por la Ley Federal del Trabajo y firmada por los trabajadores que asistieron. Documentales públicas o privadas que acrediten la relación laboral, en los términos que establece la ley en materia. En caso de duda, estas documentales pueden ser: Alta o modificación del salario del trabajador ante el I.M.S.S.; o Recibo de nómina con sello y/o firma de la empresa; o Contrato individual de trabajo; o Credencial de los trabajadores con fotografía, expedida y firmada por la empresa y el trabajador; o Incapacidades médicas si las hubiere. El emplazamiento deberá presentarse para su depósito en original y por lo menos cuatro copias con firmas autógrafas. El acta de asamblea y las documentales públicas o privadas presentadas para integrar el expediente, quedaran en resguardo de esta secretaria auxiliar en sobre cerrado y bajo su responsabilidad.
7. En materia de Recuento se establece la facultad de requerir tanto a los sindicatos como a los patronos exhiban listas de raya, nominas, recibos de pago, cédulas de determinación de cuotas obrero-patronales del IMSS, que contengan la lista de los trabajadores que sufragarán al momento del desahogo de la Prueba de Recuento otorgando FACULTADES DISCRECIONALES A LA JLCADF PARA QUE DETERMINE CON QUE DOCUMENTOS SE DESAHOGARÁ LA PRUEBA DE RECuento. En virtud de lo anterior, la autoridad de estimarlo pertinente, de acuerdo al caso concreto, tendrá la facultad de solicitar mediante oficio a la Secretaría Auxiliar de Registro y Actualización Sindical, el padrón de la empresa, el cual servirá de base para el desahogo de la Prueba de Recuento. En este caso se deja sin intervención al Sindicato para acreditar por otros medios la

relación laboral, considerando que la mayoría ni cuentan con contratos de trabajo por escrito.

8. Se impone vía administrativa un "Programa de depuración de huelgas estalladas" en aquellos casos en que una vez que ha estallado el movimiento de huelga y han transcurrido sesenta días y no ha sido impulsado el procedimiento, se ordenará a los Actuarios "realicen los cercioramientos si subsiste o no el movimiento de huelga". Con el acta levantada por el Actuario, se dará vista al sindicato huelguista, para que manifieste lo que a su interés convenga, concediéndole un término de TRES DÍAS.- Si no subsiste la huelga y el sindicato no hace manifestación, no se continuará con el trámite del expediente. (Páginas 23 y 24)" Ello significa dar facultades vía administrativa, al margen de la ley laboral, para concluir una huelga por vía administrativa.
9. Para la **admisión de titularidades de contrato colectivo de trabajo** el sindicato actor debe exhibir una **Acta de Asamblea** en la que los trabajadores autoricen al sindicato a demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo, con los nombres y firmas de los trabajadores que intervinieron en la misma. Es necesario que el sindicato acompañe a su demanda: **Copia certificada de la Toma de Nota vigente, del sindicato actor, Copia certificada del Estatuto que rige la vida interna del sindicato actor, Afiliaciones.** Los sindicatos deben acompañar a su demanda las afiliaciones de los trabajadores al sindicato o padrón de los trabajadores de la empresa demandada, que contenga nombre, domicilio, y categoría de los trabajadores.
10. Se establece que para "evitar que se haga mal uso de las demandas de titularidad, ya que como es del conocimiento público que de un tiempo a la fecha algunos líderes sindicales y abogados han hecho uso de este procedimiento para solucionar juicios individuales que apenas se inician, pidiendo prestados sindicatos para demandar la titularidad del contrato y así presionar a la empresa para arreglar los juicios individuales, se solicita a los sindicatos que acompañen a su demanda además las documentales públicas o privadas, con las que se acredite la relación laboral de los trabajadores con la empresa demandada, las cuales pueden ser: Recibos de nómina, en donde aparezca el nombre del patrón; o Contrato Individual de Trabajo; o Incapacidades médicas o constancia expedida; Credencial de los trabajadores con fotografía, expedida y firmada por la empresa.

11. Se establece la limitante que la documentación exhibida por el sindicato actor para acreditar la relación laboral de los trabajadores con la empresa, puede ser tomada como base para llevar a cabo el desahogo de la prueba de recuento, “siempre y cuando así lo solicite el sindicato actor, solo en caso de que la empresa se niegue a exhibir documentación, quedando en este caso agregadas a los autos”.
12. En materia de Recuento se adoptó como criterio se requiera a la empresa para que exhiba las listas de raya, nóminas, recibos de pago o cédulas de liquidación de cuotas obrero-patronales del I.M.S.S., con las cuales se les dará vista a los sindicatos (actor y demandado), por el término de tres días, a efecto de que formulen sus objeciones, apercibidos que de no hacerlo, esta Junta determinará sobre que padrón se desahogará el recuento.

No obstante lo anterior y si esta Junta lo estima pertinente, de acuerdo al caso concreto, tendrá la facultad de solicitar mediante oficio a la Secretaría de Registro y Actualización Sindical, el último padrón de la empresa demandada, para que el recuento se lleve a cabo. (Páginas 42, 43, 44 y 45 del ANEXO 1 que se acompaña), limitando acreditar la relación laboral al Sindicato de sus agremiados, únicamente a condición de que se abstenga la empresa en acreditarlo.

#### **CONSIDERACIONES LEGALES POR LAS QUE ESTIMAMOS PROCEDENTE LA QUEJA:**

**I.- LOS CRITERIOS DEL PLENO DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL PUBLICADOS EN EL BOLETIN LABORAL DEL 27 DE OCTUBRE DEL 2011 CONSTITUYEN MATERIALMENTE UNA NORMA GENERAL EMITIDA EN BASE A UNA FACULTAD REGLAMENTARIA DEL PLENO DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL.**

Los Criterios publicados en el Boletín Laboral del pasado 27 de octubre del 2011 por su contenido constituyen una norma general emitida en base a una facultad reglamentaria, cuya naturaleza es equiparable a una ley, toda vez que se trata de una serie de mandatos imperativo-atributivos, permanentes, impersonales y abstractos, cuya obligatoriedad y aplicación causan agravios y afectaciones directas en la esfera jurídica de la parte quejosa a partir de su emisión, pues

vinculan al gobernado a su cumplimiento desde el inicio de su vigencia, en virtud de que crean, transforman o extinguen situaciones concretas de derecho en perjuicio de los derechos humanos vigentes.

Estas disposiciones reglamentarias, aunque desde el punto de vista material son similares a los actos legislativos expedidos por el Congreso de la Unión en cuanto que son generales, abstractas e impersonales y de observancia obligatoria, se distinguen de las mismas básicamente por dos razones: la primera, porque provienen de un órgano distinto e independiente del Poder Legislativo, como es el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal; la segunda, porque son normas subordinadas a las disposiciones legales que reglamentan y no son leyes, sino actos generales cuyos alcances se encuentran acotados por la misma Ley.

Dichos Criterios motivo de la Queja fueron emitidos por el **PLENO de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal** para reglamentar supuestamente su organización interna, pero en realidad impuso requisitos o nuevas obligaciones extralegales afectando derechos humanos.

La emisión y aprobación de los Criterios publicados en el Boletín Laboral del 27 de octubre del 2011 excede la facultad reglamentaria que tiene el Pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, ya que dicha facultad tiene como principal objeto tomar las medidas administrativas y orgánicas necesarias para el mejor funcionamiento de la autoridad responsable, pero siempre con base en las leyes reglamentadas, sin que pueda exceder lo establecido en ley, y por tanto tampoco puede violentar lo dispuesto en la Constitución y Tratados internacionales.

En su caso un reglamento debe estar precedido de una ley, cuyas disposiciones desarrolle, complemente o detalle y en los que encuentre su justificación y medida, en consecuencia el reglamento no puede abordar novedosamente materias reservadas en forma exclusiva a las leyes, es decir la facultad reglamentaria de las Juntas deben seguir los lineamientos establecidos en la Ley Federal del Trabajo, sin que pueda excederse de ésta ya sea contemplando aspectos que no considera la Ley y normas superiores o contraviniendo disposición expresa de esta última.

La conducta omisa y negligente por parte de la Junta son contrarias al debido proceso que tienen como base poner límites a la discrecionalidad estatal que puedan fomentar prácticas arbitrarias o discriminatorias, siendo el más, importante el respeto de los derechos humanos. Los criterios multicitados otorgan facultades discrecionales a las autoridades laborales pues de manera subjetiva puede

imponer criterios de impartición de justicia”, de interpretación de las acciones, programas y vida interna sindical que violenten su autonomía, imposibilitándolas para cumplir con sus objetivos, incluso con la posibilidad de suspenderlos por la vía administrativa a sindicatos. Asimismo, faculta a la propia Junta y patronos para intervenir directamente en la vida sindical al hacer depender de los mismos la emisión de documentos necesarios para realizar sus funciones y trámites para ejercer los derechos de asociación, huelga y negociación colectiva.

En tal orden de ideas, los derechos de asociación y negociación colectiva son necesarios para el efectivo goce y ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo en los ámbitos individual y colectivo, pues es a través de estos que los y las trabajadoras pueden participar en la definición de salarios, condiciones de trabajo, prestaciones, tendientes a una vida digna. En efecto, los criterios de la Junta al afectar los derechos de asociación y negociación colectiva, afectan en su integralidad los derechos humanos.

Los derechos humanos que se transgreden en nuestro perjuicio se encuentran reconocidos, entre otros, en los siguientes ordenamientos jurídicos:

### **DE LIBERTAD SINDICAL:**

#### **I. Artículo 1ª Constitucional**

En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Está prohibida la esclavitud en los Estados Unidos Mexicanos. Los esclavos del extranjero que entren al territorio nacional alcanzarán, por este solo hecho, su libertad y la protección de las leyes.

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

II. Artículo 123 Constitucional en su primer párrafo:

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

**En las siguientes fracciones:**

**XVI.** Tanto los obreros como los empresarios tendrán derecho para coaligarse en defensa de sus respectivos intereses, formando sindicatos, asociaciones profesionales, etc.

**XVII.** Las leyes reconocerán como un derecho de los obreros y de los patronos, las huelgas y los paros.

**XVIII.** Las huelgas serán lícitas cuando tengan por objeto conseguir el equilibrio entre los diversos factores de la producción, armonizando los derechos del trabajo con los del capital. En los servicios públicos será obligatorio para los trabajadores dar aviso, con diez días de anticipación, a la Junta de Conciliación y Arbitraje, de la fecha señalada para la suspensión del trabajo. Las huelgas serán consideradas como ilícitas únicamente cuando la mayoría de los huelguistas ejerciera actos violentos contra las personas o las propiedades, o en caso de guerra, cuando aquéllos pertenezcan a los establecimientos y servicios que dependan del Gobierno.

**XXVII.** Serán condiciones nulas y no obligarán a los contrayentes, aunque se expresen en el contrato:

h) Todas las demás estipulaciones que impliquen renuncia de algún derecho consagrado a favor del obrero en las leyes de protección y auxilio a los trabajadores.

**De los siguientes Pactos y Convenios Internacionales:**

**CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS**

Adoptada en la ciudad de San José de Costa Rica, el 22 de noviembre de 1969 y publicada en el Diario Oficial de la Federación, el jueves 7 de mayo de 1981 la cual establece los siguientes derechos:

“Artículo 16. Libertad de Asociación

1. **Todas las personas tienen derecho a asociarse libremente** con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, **laborales**, sociales, culturales, deportivos o de cualquiera otra índole.

2. **El ejercicio de tal derecho sólo puede estar sujeto a las restricciones previstas por la ley** que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o del orden públicos, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás.

3. Lo dispuesto en este artículo no impide la imposición de restricciones legales, y aún la privación del ejercicio del derecho de asociación, a los miembros de las fuerzas armadas y de la policía.

#### **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el martes 12 de mayo de 1981 mediante decreto firmado por JOSE LOPEZ PORTILLO, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos que establece los siguientes derechos:

“Artículo 8

1. Los Estados Partes en el presente Pacto se comprometen a garantizar:

a) **El derecho de toda persona a fundar sindicatos y a afiliarse al de su elección, con sujeción únicamente a los estatutos de la organización correspondiente**, para promover y proteger sus intereses económicos y sociales. **No podrán imponerse otras restricciones al ejercicio de este derecho que las que prescriba la ley** y que sean necesarias en una sociedad democrática en interés de la seguridad nacional o del orden público, o para la protección de los derechos y libertades ajenos;

b) **El derecho de los sindicatos a formar federaciones o confederaciones nacionales, y el de éstas a fundar organizaciones sindicales internacionales o a afiliarse a las mismas;**

c) **El derecho de los sindicatos a funcionar sin obstáculos y sin otras limitaciones que las que prescriba la ley** y que sean necesarias en una sociedad democrática en interés de la seguridad nacional o del orden público o para la protección de los derechos y libertades ajenos;

d) **El derecho de huelga, ejercido de conformidad con las leyes de cada país.**

2. El presente artículo no impedirá someter a restricciones legales el ejercicio de tales derechos por los miembros de las fuerzas armadas, de la policía o de la administración del Estado.

3. **Nada de lo dispuesto en este artículo autorizará a los Estados Partes** en el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo de 1948 relativo a la libertad sindical y a la protección del derecho de sindicación a adoptar medidas legislativas que **menoscaben las garantías previstas en dicho Convenio o a aplicar la ley en forma que menoscabe dichas garantías.**

#### **PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLITICOS**

Publicado en la Primera Sección del Diario Oficial de la Federación, el miércoles 20 de mayo de 1981 mediante decreto firmado por JOSE LOPEZ PORTILLO, Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos:

##### Artículo 22

1. Toda persona tiene derecho a asociarse libremente con otras, incluso el derecho a fundar sindicatos y afiliarse a ellos para la protección de sus intereses.

2. **El ejercicio de tal derecho sólo podrá estar sujeto a las restricciones previstas por la ley** que sean necesarias en una sociedad democrática, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad pública o del orden público, o para proteger la salud o la moral públicas o los derechos y libertades de los demás. El presente artículo no impedirá la imposición de restricciones legales al ejercicio de tal derecho cuando se trate de miembros de las fuerzas armadas y de la policía.

3. **Ninguna disposición de este artículo autoriza a los Estados Partes** en el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo de 1948 relativo a la libertad sindical y a la protección del derecho de sindicación **a adoptar medidas legislativas que puedan menoscabar las garantías**

previstas en él ni a aplicar la ley de tal manera que pueda menoscabar esas garantías.

## **PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS "PROTOCOLO DE SAN SALVADOR"**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el martes 1 de septiembre de 1998 mediante decreto firmado por ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN, PRESIDENTE DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS:

### **"Artículo 8**

#### **Derechos sindicales**

1. Los Estados Partes garantizarán:

a. **El derecho de los trabajadores a organizar sindicatos y a afiliarse al de su elección**, para la protección y promoción de sus intereses. Como proyección de este derecho, **los Estados Partes permitirán a los sindicatos formar federaciones y confederaciones nacionales y asociarse a las ya existentes, así como formar organizaciones sindicales internacionales y asociarse a la de su elección.** Los Estados Partes también permitirán que los sindicatos, federaciones y confederaciones funcionen libremente;

b. **El derecho a la huelga.**

2. **El ejercicio de los derechos enunciados precedentemente sólo puede estar sujeto a las limitaciones y restricciones previstas por la ley**, siempre que éstas sean propias a una sociedad democrática, necesarias para salvaguardar el orden público, para proteger la salud o la moral públicas, así como los derechos y las libertades de los demás. Los miembros de las fuerzas armadas y de policía, al igual que los de otros servicios públicos esenciales, estarán sujetos a las limitaciones y restricciones que imponga la ley.

3. **Nadie podrá ser obligado a pertenecer a un sindicato.**

**El Convenio 87 sobre libertad sindical y protección al derecho de sindicación adoptado el primero de abril de 1950 por el Gobierno de México.**

Artículo 2:

**“Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas”.**

Artículo 3:

**“Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción”.**

**“Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal”.**

### **DECLARACIÓN DE LA OIT RELATIVA A LOS PRINCIPIOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN EL TRABAJO, ADOPTADA EN LA 86<sup>TH</sup> REUNIÓN, GINEBRA EN JUNIO DE 1998**

La cual considera como derechos fundamentales del trabajo los de asociación y negociación colectiva contenidos en los Convenios 87 y 98 de la OIT y, que precisamente por ser fundamentales, todo Estado parte de esta Organización tiene la obligación de cumplirlos.

#### **CONVENIO 87 DE LA OIT**

#### **CONVENIO 98 DE LA OIT**

### **DECLARACIÓN DE LA OIT SOBRE LA JUSTICIA SOCIAL PARA UNA GLOBALIZACIÓN EQUITATIVA, ADOPTADA EL 13 DE AGOSTO DE 2008.**

Refiere el Trabajo Decente como un mandato a los Estados parte de la OIT, cuyos objetivos son las políticas económicas y sociales en cuatro ejes estratégicos:

- I. Promover el empleo
- II. Adoptar y ampliar la protección social con equidad.
- III. Respetar, promover y aplicar los principios fundamentales en el trabajo previstos en la Declaración de Derechos fundamentales del Trabajo de la OIT de 1998:

- Convenios 29 Trabajo Forzoso y Convenio 105 Abolición Trabajo Forzoso
- Convenios 87 Libertad Sindical y Convenio 98 Derecho a la Negociación Colectiva.
- Convenios 100 Igualdad de Remuneración y Convenio 111 Sobre Discriminación
- Convenios 138 Edad Mínima y Convenio 182 Peores Formas De Trabajo Infantil<sup>1</sup>

IV. Promover Diálogo social con interlocutores legítimos

### III. DERECHO A LA PERSONALIDAD JURÍDICA

#### CONVENCIÓN AMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

Artículo 3. Derecho al Reconocimiento de la Personalidad Jurídica

Toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica.

#### CONVENIO 87 DE LA OIT

Artículo 3

1. Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.

2. Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal.

Artículo 7

La adquisición de la personalidad jurídica por las organizaciones de trabajadores y de empleadores, sus federaciones y confederaciones no puede estar sujeta a condiciones cuya naturaleza limite la aplicación de las disposiciones de los artículos 2, 3 y 4 de este Convenio

### IV. DE SEGURIDAD JURÍDICA

---

<sup>1</sup> Los Convenios 98 y 182 no han sido ratificados por México; sin embargo, ello no lo exime de su cumplimiento, acorde con la Declaración de Derechos Fundamentales del Trabajo de la OIT.

## CONVENCIÓN AMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

### Artículo 8. Garantías Judiciales

**Toda persona tiene derecho a ser oída con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable**, por un juez o tribunal competente independiente e imparcial establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o **para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter**.

## V. DE LEGALIDAD

### CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

**Artículo 16.** Nadie puede ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente, que funde y motive la causa legal del procedimiento.

## VI. AL DE PROGRESIVIDAD

### CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

**Artículo 1º Tercer párrafo.**

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y **progresividad**. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

### CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS

Artículo 26. Desarrollo Progresivo

Los Estados Partes se comprometen a adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económica y técnica, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, contenidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires, en la medida de los recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados.

## VII. DE NO DISCRIMINACIÓN.

### Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

#### Artículo 1º. Quinto párrafo

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

### CONVENCIÓN AMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

1. Los Estados Partes en esta Convención se comprometen a respetar los derechos y libertades reconocidos en ella y a garantizar su libre y pleno ejercicio a toda persona que este sujeta a su jurisdicción, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

## VIII. Los Acuerdos de la JLCA transgreden los alcances del **PROGRAMA DE DERECHOS HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL** en lo siguiente:

### Derechos sindicales

*Objetivo específico:* Respetar, proteger, promover y garantizar los derechos sindicales de las y los trabajadores que laboran en el Distrito Federal.

*Justificación.* Tanto la CPEUM, como la Ley Federal del Trabajo y la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado, contienen disposiciones que limitan el ejercicio de los derechos sindicales de las y los trabajadores, lo cual ha sido objeto de reiteradas observaciones del Comité de Libertad Sindical y de la Comisión de Expertos en materia de Convenios y Recomendaciones de la OIT, así como del Comité DESC de las Naciones Unidas.

El Distrito Federal no tiene facultades legislativas en materia laboral ni sindical, que es exclusividad de la Federación, no obstante puede fortalecer la coordinación con los poderes ejecutivo y legislativo a nivel federal para promover la revisión de la normatividad en materia sindical a fin de avanzar en el pleno reconocimiento y ejercicio de los derechos sindicales.

Otro desafío en materia sindical es el acceso a la justicia. Asimismo se observa una falta de información sistematizada y transparente por parte de los sindicatos,

en particular sobre los datos personales de sus afiliados, sus estados financieros y las negociaciones que llevan a cabo.

### **Estrategia**

Fomentar el pleno reconocimiento y ejercicio de los derechos sindicales en la normatividad nacional.

### **Líneas de acción**

Realizar las reformas pertinentes a la normatividad en materia sindical a partir de los estándares internacionales en materia de derechos humanos, que contemplen en particular:

ONU, Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales, artículo 8.

### **Derecho al trabajo y derechos humanos laborales:**

a) Eliminar las condiciones y procedimientos que anulan, en los hechos, la posibilidad de constituir un sindicato independiente o que hacen posible la cancelación arbitraria de su registro.

b) Eliminar la sindicalización única que se establece en la legislación mexicana para las y los trabajadores al servicio del Estado.

c) Eliminar las restricciones contenidas en la LFT y en la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, respecto del derecho a constituir sindicatos y adherirse a éstos y al derecho de los sindicatos de constituir confederaciones o federaciones nacionales, así como en relación con el derecho de huelga.

*Responsable:* Congreso de la Unión

Derogar la declaración interpretativa al artículo 8 del PIDESC referido a la libertad sindical.

*Responsables:* Congreso de la Unión

Ratificar los Convenios N° 98 (relativo al derecho a la contratación colectiva), N° 138 (sobre la edad mínima de admisión al empleo) y N° 158 (sobre la terminación de la relación de trabajo por iniciativa del empleador), todos de la OIT.

*Responsable:* Congreso de la Unión

**Estrategia** Garantizar el acceso a mecanismos judiciales que ofrezcan reparación a las víctimas de violación a los derechos sindicales.

### **Líneas de acción**

Dar a conocer ampliamente los derechos sindicales así como los mecanismos judiciales que permiten la denuncia y reparación de las violaciones a los derechos sindicales con miras a fortalecer a sujetos jurídicos que exijan y hagan justiciables sus derechos sindicales.

*Responsables:* JLCA, Dirección General de Trabajo y Previsión Social-STYFE Y PDTDF

*Plazos:* corto plazo y permanente

Informar y capacitar a las y los integrantes de sindicatos y federaciones en materia de los mecanismos judiciales existentes nacionales e internacionales para la reparación del daño en caso de violaciones a los derechos sindicales.

Responsables: JLCA, Dirección General de Trabajo y Previsión Social-STYFE Y PDTDF

Plazos: corto plazo (información) y permanente (capacitación)

Abrir espacios de discusión y promoción de la libertad sindical a nivel local, en coordinación con OSC y especialistas.

Responsables: JLCA Y TITULAR-STYFE

Plazos: corto plazo (discusión) y permanente (promoción)

Diseñar, llevar a cabo y evaluar campañas, en coordinación con osc, para informar a las y los trabajadores sobre los riesgos de los contratos colectivos de protección patronal.

Responsables: JLCA y Dirección General de Trabajo y Previsión Social-STYFE.

Plazos: corto plazo (diseño e implementación) y permanente (evaluación)

Hacer una revisión exhaustiva, en coordinación con OSC, de los contratos colectivos depositados en la JLCA para identificar los que son de simulación por ser contratos de protección patronal, anularlos y fincar la responsabilidad correspondiente.

Responsable: JLCA

Plazo: corto plazo

### **Derechos laborales de las y los trabajadores al servicio del GDF**

*Objetivo específico* Respetar, proteger, promover y garantizar los derechos laborales de las y los trabajadores al servicio del GDF.

*Justificación.* Respecto de la situación de las y los trabajadores al servicio del GDF, existe poca información, en particular respecto de las formas y reglas de contratación así como acerca de los casos de discriminación, acoso e imposición de horas. Una proporción importante del personal está contratado por honorarios con la subsiguiente pérdida de prestaciones laborales y sociales.

En cuanto a la libertad sindical, hay una doble problemática: por un lado, la falta de democracia en los sindicatos corporativos tradicionales y, por otro lado, la negativa del GDF a reconocer sindicatos autónomos. En este sentido, es imprescindible que las autoridades capitalinas cumplan con su obligación de respetar los derechos humanos laborales y los derechos sindicales de sus trabajadoras y trabajadores, garantizándoles condiciones justas y equitativas de trabajo así como respetando su libertad sindical.

**Estrategia** Crear condiciones justas y equitativas de trabajo de las y los trabajadores al servicio del GDF.

### **Líneas de acción**

Ampliar y publicar la información sobre la situación laboral de las y los trabajadores al servicio del GDF, incluyendo el personal contratado por honorarios, las reglas y formas de contratación, el perfil de puestos, entre otros aspectos

relevantes para definir sobre esa base y desde un enfoque de derechos humanos la política laboral más apropiada.

*Responsable:* Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal

*Plazo:* corto plazo

Definir, presupuestar, aplicar y evaluar un Sistema de Servicio Profesional de Carrera en las dependencias y entidades del GDF. Asignar los recursos económicos para su puesta en marcha y funcionamiento adecuados.

*Responsables:* Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal, Subsecretaría de Egresos-SF Y ALDF

*Plazo:* corto plazo

Diseñar e implementar un mecanismo de denuncia, vigilancia y sanción de cualquier violación al derecho al trabajo, incluido todo acto de discriminación en el acceso al trabajo o en el desempeño del mismo, el acoso sexual y la violencia contra las mujeres en el lugar de trabajo, y otras violaciones a los derechos humanos laborales de las y los trabajadores de las Secretarías, Dependencias, Entidades u Organismos del GDF.

*Responsable:* Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal-OM

*Plazos:* corto plazo (diseño), permanente (implementación)

Reformar el Estatuto del GDF para prohibir la práctica de la tercerización o "outsourcing" dentro de las instituciones públicas del Distrito Federal.

*Responsable:* Congreso de la Unión

Incrementar la partida presupuestal existente para el pago de la reparación del daño en ejecución de laudos o sentencias.

*Responsables:* ALDF y Subsecretaría de Egresos-SF

*Plazo:* corto plazo

**Estrategia** Respetar plenamente los derechos sindicales de las y los trabajadores al servicio del GDF.

**Líneas de acción**

Promover la sindicalización independiente al interior de los entes públicos del D. F.

*Responsables:* Jefatura de Gobierno, TSJDF, ALDF, organismos públicos autónomos del D. F. y Delegaciones del D. F.

*Plazo:* corto plazo

Diseñar, presupuestar e implementar un programa multianual para ir regularizando progresivamente a las y los trabajadores del GDF contratados bajo cualquier forma de simulación laboral.

Asignar los recursos económicos necesarios explorando la posibilidad de constituir un fondo y criterios para que de manera progresiva el personal de honorarios pueda basificarse.

*Responsables:* Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal-om, Subsecretaría de Egresos-SF Y ALDF

*Plazo:* mediano plazo

Asegurar que el personal de honorarios reciba la remuneración correspondiente en tiempo y forma al igual que el personal de estructura.

*Responsables:* Jefatura de Gobierno y Titular-OM

*Plazo:* corto plazo

Considerar en la promoción y ascensos al personal de honorarios, tomando en cuenta tiempo, experiencia, resultados y formación académica.

*Responsables:* Jefatura de Gobierno y Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal-OM

*Plazo:* corto plazo

Formular y promover una propuesta de adición a la LFT a fin de incluir la cláusula de conciencia para ser presentada al Poder Legislativo Federal.

*Responsable:* Congreso de la Unión

Además, los criterios publicados por la JLCA, desatienden las recomendaciones del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, hechas a los representantes del gobierno mexicano en 2006. Dicho Comité examinó el cuarto informe periódico de México sobre la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (E/C.12/4/Add.16) en sus sesiones del 9 al 10 de mayo de 2006 (E/C.12/2006/SR.13 a 15), y en su 29ª. sesión, celebrada el 19 de mayo de 2006, aprobó, sus observaciones finales. Entre ellas, las referidas a la justicia laboral y libertad sindical, relacionadas con el art. 8 del PIDESC, que aquí se cita: "34. El Comité recomienda al Estado Parte que examine su legislación laboral con vistas a suprimir cualesquiera restricciones de los derechos sindicales, que no sean las necesarias en una sociedad democrática en interés de la seguridad nacional o del orden público, o para protección de los derechos y libertades ajenos. Reitera su petición al Estado Parte de que considere la posibilidad de retirar su declaración interpretativa del artículo 8 del Pacto y de que ratifique el Convenio núm. 98 de la OIT sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva (1949)".

Por lo anterior se solicita a ésta Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal lo siguiente:

**PRIMERO.-** Tenga por iniciada una Queja en términos del artículo 102 Constitucional apartado B los artículos 1, 2, 3 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y los artículos 84 y 85 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

**SEGUNDO.-** Una vez que se realicen las investigaciones correspondientes y se constaten las violaciones a los derechos humanos se emitan una Recomendación dirigida a **Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y al Pleno de Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal a efecto de que deje sin efecto los acuerdos de fecha 25 de octubre del 2011 en el Boletín Laboral de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, Tomo 1, número 9228 y se respeten plenamente los derechos laborales que establece la Constitución Política, Tratados Internacionales y la Ley Federal del Trabajo.**

México D.F. a 10 de Enero de 2011

ATENTAMENTE

**NOMBRE**

**FIRMA**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

México, D. F., a 17 de octubre de 2011

**DR. RAÚL PLASCENCIA VILLANUEVA**  
**PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL**  
**DE LOS DERECHOS HUMANOS**



**LUIS HÉCTOR ÁLVAREZ CÓRDOVA, ELIZABETH CALVILLO REYNOSO Y EDUARDO VARGAS ESCOBAR** integrantes de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, por nuestro derecho y en representación de los trabajadores de la empresa "Atento Servicios", S. A. de C. V, señalando como domicilio para recibir notificaciones el ubicado en Río Neva número 16, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, código postal 06500, México, D. F. y teléfono 51-40-19-10 ante usted comparezco para exponer la siguiente queja

Los que suscribimos trabajadores de la empresa "Atento Servicios", S. A. de C. V. que presta el servicio de call center, actualmente siguiendo procedimiento laboral ante la instancia competente por despido injustificado, manifestamos que durante nuestra permanencia en sus diversos domicilios ubicados:

- Monterrey No. 100, esquina Insurgentes, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- Puebla No. 277, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- Dinamarca No. 51, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- Presa Salinillas No. 370, Col. Loma Hermosa, Delegación Miguel Hidalgo, México, D. F.
- Av. Insurgentes Sur No. 1971, Piso 4, Local 191, Colonia Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, México, D. F.
- Av. Chapultepec No. 4908, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- Av. Yucatán, No. 15, Col. Condesa, Delegación Cuauhtémoc, México, D. F.
- 

La empresa "Atento Servicios", S. A. de C. V, fuimos víctimas de violación a los derechos laborales como limitantes para acudir al baño, la prohibición de ingerir agua, el tiempo de comida de tan solo 20 minutos por cada jornada de trabajos (8 hrs), trato indigno, acoso sexual de los superiores hacia las trabajadoras, hostigamiento laboral, trato discriminatorio a las trabajadoras embarazadas, así como las condiciones físicas de los centros de trabajos, los cuales tienen aire acondicionado en temperaturas muy bajas, con la finalidad de que el equipo computo no se caliente, lo que ocasiona que presentemos enfermedades respiratorias de diversos grados de severidad, estas enfermedades afectan

nuestra voz, ella al ser un elemento indispensable para el desarrollo del trabajo, situación que se agrava al impedirnos ingerir agua, para no tener que acudir al baño, estas circunstancias no son consideradas por la empresa, la cual a pesar de que presentamos la incapacidad médico correspondiente nos no paga el bono de productividad, además de sumar el tiempo para después descontarlo por días.

La falta de limpieza y manteniendo a las instalaciones del aire acondicionado, también contribuyen al desarrollo de enfermedades.

Por otra parte, las condiciones de las instalaciones no cumplen con las normas mínimas de protección civil y al presentarse un siniestro, las salidas de emergencia están cerradas y no se nos permite realizar la evacuación correspondiente, como en el caso de sismo, no se nos permite levantarnos y si lo hacemos recibimos una llamada de atención y el cómputo de tiempo muerto para después pagarlo o descontarlo de nuestro pago.

Es necesario señalar que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social no ha realizado debidamente su función de vigilar, mediante visitas e inspecciones, que los centros de trabajo de la empresa "Atento Servicios", S. A. de C. V. cumpla con las disposiciones legales en materia laboral; realice las recomendaciones necesarias cuando así lo ameriten e imponga las sanciones administrativas procedentes; toda vez que al realizar las visitas e inspecciones sólo las efectúan con el personal y las áreas que la empresa designa, lo cual a toda luces es una notable irregularidad, ya que la empresa disfraza las condiciones, situación que violenta nuestros derecho laborales y de los trabajadores en activo.

En otro orden de ideas, la Secretaría del Trabajo y Presión Social tiene inscrito al Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicación y Transportes de la República Mexicana en el Registro Nacional de Asaciones, respecto de la Empresa "Atento Mexicana", S. A. de C. V. empresa que no cuenta con ningún trabajador, es decir ¿cómo se puede la Secretaria del Trabajo y Previsión Social dar un registro a un sindicato sin agremiados?. Situación que la empresa "Atento Mexicana", S. A. de C. V, pretende solucionar agregando copia de los contratos colectivos de trabajo de las diversas entidades federativas donde tiene oficinas, con anuencia de la Secretaría del Trabajo y Presión Social, situación que violenta nuestros derecho laborales y de los trabajadores en activo.

Es necesario señalar que los contratos locales es el mismo formato que el contrato nacional, lo únicamente que cambian son los tabuladores, en tanto el contrato nacional, ya cuenta con tabuladores más altos, al haberse realizado "una negociación" y en consecuencia "una revisión", situaciones simuladas, toda vez que el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicación y Transportes de la República Mexicana es "fantasma", no tiene agremiados, se desconocen sus dirigentes, no puede haber concertación con la empresa "Atento Mexicana", S. A. de C. V, ni acuerdo, ni revisiones, al no tener trabajadores, estas irregularidades se desarrollan con la tolerancia de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los contratos locales depositados ante las diversas Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje corresponden a la empresa "Atento Servicios", S. A de C. V., tanto el contrato nacional como los locales, establecen tabuladores mayores al salario que los trabajadores reciben, anomalías que las autoridades permiten.

En virtud de lo anterior, solicitamos la intervención de esa Comisión Nacional de los Derechos Humanos, a fin de que se inicie la investigación correspondiente por las irregularidades en que ha incurrido la Secretaria del Trabajo y Previsión Social y que violentan los derechos de los integrantes de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y de los trabajadores de la empresa "Atento Servicios", S. A: de C. V.

**ATENTAMENTE**



**LUIS HÉCTOR ÁLVAREZ CÓRDOVA**



**ELIZABETH CALVILLO REYNOSO**



**EDUARDO VARGAS ESCOBAR**

México Distrito Federal, a 16 de diciembre de 2011

Sr. Juan Somavia  
**Director General de la Oficina Internacional del Trabajo**

Cloepatra Doubia-Henry  
**Departamento de Normas Internacionales de  
la Organización Internacional del Trabajo**  
4, Route des Morillons  
Ch-1211 Ginebra, Suiza



**RECIBIDO**

FECHA 16/12/2011

Señor Director General:

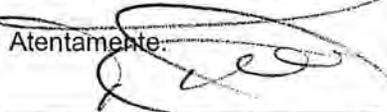
Esperando que se encuentre muy bien me permito por medio de la presente, informarle que el día de hoy 16 de diciembre del año corriente hacemos la presentación formal contra el Gobierno de México por violar los derechos de las y los trabajadores de la empresa ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V. Las violaciones acreditadas son a la libertad sindical, al derecho a la sindicación y a la negociación colectiva, incumplimientos claros de los Convenios números 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo, sobre la Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación y sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva, respectivamente.

Dichas violaciones se actualizan por la omisión del Estado mexicano en permitir la injerencia directa de "ATENTO" y el "Sindicato Progresista" en la discriminación de los trabajadores de "ATENTO" afiliados a la Sección Sindical 187 del STRM, a través de la cláusula de exclusión, despidos masivos, hostigamiento laboral, violencia e intimidación de los trabajadores, así como por la obstaculización del Estado mexicano en el registro de la Sección Sindical 187 afiliada al STRM, negar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, y permitir que en los recuentos sindicales intervengan directamente "La Empresa" y el "Sindicato Progresista".

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana por conducto de su Secretario General, Francisco Hernández Juárez, en representación de los y las trabajadoras de la empresa ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V., le solicita atentamente remitir al Comité de Libertad Sindical de la OIT la información anexa como una queja formal contra el Estado mexicano para que se aboque a su estudio en términos de los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo número 87 y el número 98, así como las normas técnicas laborales en el asunto particular, y oportunamente emita las recomendaciones que estime necesarias para restituir el pleno ejercicio de la Libertad Sindical.

De antemano agradecemos su atención y seguimiento a la misma.

Atentamente:

  
Ing. Francisco Hernández Juárez,  
**Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**

En colaboración con **Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales A.C.**

[prodsc@prodsc.org](mailto:prodsc@prodsc.org)

**C.c.p. Thomas Wissing, Director de la Oficina de los Países de la OIT para México y Cuba.**

**C.c.p. Oscar Valverde, ACTRAV-OIT**

Sr. Juan Somavia  
**Director General de la Oficina Internacional del Trabajo**

Cloepatra Doubia-Henry  
**Departamento de Normas Internacionales de  
la Organización Internacional del Trabajo**  
4, Route des Morillons  
Ch-1211 Ginebra, Suiza

***Asunto: Queja por violación a la  
libertad sindical y al derecho a la  
sindicación y negociación colectiva.***

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, (en adelante STRM o "El Sindicato"), organización sindical de nacionalidad mexicana debidamente representado por su Secretario General, Francisco Hernández Juárez, acreditado con la copia certificada de oficio de toma de nota de la directiva sindical, expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el expediente de registro del Sindicato 10/2854-28, del 25 de septiembre de 2008 y, señalando como domicilio para recibir toda clase de comunicaciones al Departamento Jurídico, quinto piso del edificio de Río Neva, número 16, colonia Cuauhtémoc, C.P.06500, de la Ciudad de México, Distrito Federal, o vía correo electrónico a [franciscohj@strm.org.mx](mailto:franciscohj@strm.org.mx) o [carlosmm@strm.org.mx](mailto:carlosmm@strm.org.mx) y a Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales A.C. Zamora 16, despacho B2 Colonia Condesa, C.P. 06140 México D.F., México o vía fax a +(52)55-52122229 o vía correo electrónico a [prodesc@prodesc.org](mailto:prodesc@prodesc.org) ante Usted con el debido respeto comparezco a exponer<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> Ver anexo 1, en el que se presenta en original y copia fotostática para su cotejo, solicitando desde éste momento su devolución del original por ser de nuestro interés y necesario para diversas acciones legales, así mismo anexo copia certificada del estatuto sindical vigente, que adjunto como Anexo 2, acompañada de una copia fotostática para que sea cotejada con la copia certificada, solicitando desde este momento me sea devuelto el original por ser de nuestro interés. También se acompaña copia certificada del estatuto donde se establecen diversas disposiciones sobre las facultades legales del STRM para representar a trabajadores de empresas de telecomunicaciones, como el caso de los de ATENTO, motivo de esta queja, y en donde también en forma expresa se confieren facultades representativas otorgadas al Secretario General para realizar gestiones de esta naturaleza.

## HECHOS

### A. Constitución de los trabajadores de la empresa "ATENTO"<sup>2</sup> en la Sección Sindical 187 afiliada al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

PRIMERO.-En abril del 2007, 80 trabajadores de "ATENTO" de la Ciudad de Pachuca, en el Estado de Hidalgo, realizaron un paro de labores en un centro de trabajo debido a las pésimas condiciones laborales en la empresa. Ante estos hechos, "ATENTO" despidió a los trabajadores inconformes y a quienes lideraban el grupo.-

SEGUNDO.-En enero del 2008, los trabajadores de "ATENTO" en el Distrito Federal se acercaron al STRM para capacitarse sobre sus derechos laborales. Fue decisión de los trabajadores continuar informándose y recibir talleres de capacitación sobre derechos laborales y técnicas de organización sindical en las instalaciones del STRM por un período de 6 meses.

---

<sup>2</sup> "ATENTO SERVICIOS" es una empresa privada subsidiaria en México de Atento Mexicana, reconocida por la empresa española "Telefónica Española" como una de sus filiales proveedoras en México. "Atento" es una empresa que cuenta con estructura administrativa multinacional y con presencia en 17 países alrededor del mundo. Se especializa en la prestación de servicios de atención a las relaciones entre las empresas y sus clientes a través de Contact Centers o plataformas multicanal.

"ATENTO" inició operaciones en el país en 2001. Según datos de un estudio realizado por la revista de negocios Expansión a mediados del 2009, "ATENTO" contaba ya con una fuerza laboral de 24,900 trabajadores distribuidos en 18 centros de trabajo, sin embargo en su sitio de internet oficial la empresa reportó tener solo 13,500 trabajadores.

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana es un sindicato nacional de industria de la rama de las telecomunicaciones, conforme a la fracción IV del artículo 360 de la Ley Federal del Trabajo, que representa fundamentalmente a las y los trabajadores al servicio de la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., (TELMEX); entre otras empresas relacionadas con la Industria Telefónica y de Telecomunicaciones en el país, agrupando y representando a más de 50 mil trabajadores en todo el país. "ATENTO" ha estado involucrada en violaciones sistemáticas de los derechos de sus trabajadores y trabajadoras a partir del 2007 en los siguientes centros de trabajo en el Distrito Federal:

- Monterrey No. 100, Esquina Insurgentes, Colonia Roma C.P. 06700, México Distrito Federal.
- Puebla No. 227, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc. C.P. 06700, México Distrito Federal.
- Dinamarca No. 51, Loc. Bajo, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, Distrito Federal.
- Av. Insurgentes Sur No. 1971, Piso 4, Local 191, Colonia Guadalupe Inn, delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México Distrito Federal.
- Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal.
- Prolongación Reforma No. 1200, Pisos 4, 10 y 12. Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa C.P. 05349. México, Distrito Federal.
- Av. San Bartolo-Naucalpan No. 156, casi esquina con calle Sanctorum, Colonia Argentina Poniente, Delegación Miguel Hidalgo. C.P 11230 México Distrito Federal.
- Presa Salinillas No. 370, Col. Loma Hermosa, C.P. 11200, Delegación Miguel Hidalgo, Distrito Federal.

En el 2009, después de un arduo trabajo de capacitación en nueve diferentes centros de atención de "ATENTO", una coalición de trabajadores y trabajadoras decidieron afiliarse al STRM conformando la Sección 187 para representar y defender los intereses de los trabajadores y las trabajadoras. Sin embargo como se describirá a continuación, las acciones de la empresa "ATENTO" y de las autoridades laborales en México han generado la violación de los derechos a la libertad sindical, así como del derecho de sindicación y contratación colectiva.

Ver: [www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp);

[www.telefonica.com/es/telefonica\\_worldwide/telefonica\\_worldwide.shtml](http://www.telefonica.com/es/telefonica_worldwide/telefonica_worldwide.shtml)

[www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp); Revista Expansión del 11 al 24 de mayo del 2009. Página 73.

[www.atento.com.mx/content/historia\\_atentomexico.mmp](http://www.atento.com.mx/content/historia_atentomexico.mmp)

TERCERO.-En julio de 2008 "La Empresa" identificó que en los centros de trabajo se comentaban temas relacionados con derechos, condiciones laborales y sindicatos. Frente a tal situación, la empresa comenzó a realizar cambios de turnos, de campañas y de trabajadores, con el propósito de desarticular cualquier forma de organización. En agosto del mismo año "ATENTO" acentuó las acciones de desarticulación mediante el seguimiento físico de trabajadores con el objetivo de identificar quiénes les proporcionaba la información y conocer sus lugares de reunión

CUARTO.-En septiembre de 2008 despidió de manera selectiva y bajo presiones a los trabajadores que participaban en las actividades de capacitación sindical, obligándoles a firmar su renuncia contra su voluntad de manera irrevocable.

QUINTO.-Del 8 al 12 de septiembre de 2008, los trabajadores que habían sido despedidos acudieron al STRM para asesorarse sobre los despidos injustificados y la violencia laboral que existía en los diferentes centros de trabajo de "ATENTO". El 17 de septiembre de 2008, este grupo de trabajadores acudió a la XXXIII Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas pidiendo apoyo y solicitando ser integrados como Sección Sindical a la dirigencia nacional. La respuesta que recibieron los trabajadores de "ATENTO" fue el apoyo por parte de los delegados del STRM.

SEXTO.-El 19 de septiembre de 2008, los trabajadores despedidos junto con los miembros del STRM, realizaron un mitin frente a las instalaciones de la matriz de "ATENTO" en México, ubicada en el centro de trabajo Roma. El evento dejó claro a operadores y directivos de la empresa que ya existía un movimiento de trabajadores en Atento y que se estaba luchando por consolidar un sindicato independiente y democrático para mejorar las condiciones laborales, acciones respaldadas por el STRM. La respuesta de "La Empresa" ante la movilización, fue evitar que los operadores salieran del centro de trabajo para recibir información, impidiéndoles incluso retirarse del centro a pesar de haber concluido su jornada de trabajo, sin embargo los operadores tiraban papeles por las ventanas y puertas como una muestra de apoyo al movimiento.

**B. El Estado mexicano, "ATENTO" y el "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" obstaculizaron la libre asociación a los y las trabajadoras de la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicano.**

SÉPTIMO.- Días después de hacer público el movimiento, "La Empresa" inició una campaña antisindical en todos los centros de trabajo mediante amenazas, despidos y descalificaciones hacia los trabajadores y simpatizantes del STRM. Frente a esta situación, los trabajadores despedidos decidieron reagruparse en cada uno de los centros de trabajo que tiene "ATENTO" en México para continuar informando a los trabajadores sobre el proceso de organización.

OCTAVO.-A finales de diciembre de 2008 y enero de 2009, "ATENTO" presentó a los trabajadores por primera vez al "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (en adelante "Sindicato

Progresista”) el cual se había mantenido en el anonimato desde que “La Empresa” inició operaciones en México, siendo que a los trabajadores nunca se les había mencionado o realizado algún descuento en sus recibos de nómina por concepto de cuota sindical, y hasta el 4 de julio de 2009 “ATENTO” presentó al “Sindicato Progresista” en los centros de trabajo de Pachuca, Hidalgo. Después de presentar al sindicato, “ATENTO” inició en los Centros del Distrito Federal un proceso de afiliación masiva y forzada a dicho Sindicato, mediante la firma de la hoja de afiliación como requisito para poder laborar en “ATENTO”.

NOVENO.-En enero de 2009, algunos trabajadores se enteraron de que estaban sindicalizados desde el momento en que eran contratados y que les hacían firmar una ficha de afiliación a un sindicato sin informarles sobre lo que esto implicaba, sin consultarles si estaban de acuerdo o no en pertenecer a ese sindicato. Los trabajadores y trabajadoras jamás han tenido la oportunidad de elegir realmente a sus líderes ni de participar en la negociación colectiva, ya que nunca se enteraban que tenían la representación de un sindicato frente a “La Empresa”.

DÉCIMO.-Desde el año 2001, “ATENTO” firmó un contrato colectivo de trabajo con el “Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana” el cual se encuentra depositado en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal. El cual estuvo representado por Ramón Gámez Martínez, quien en el 2005 había sido acusado de corrupción de menores y sentenciado a 16 años de prisión<sup>3</sup>. Desde esa fecha los y las trabajadoras de “ATENTO” no habían tenido conocimiento de la existencia del Contrato Colectivo de Trabajo ni de sus representantes sindicales.

UNDÉCIMO.-Los días 14 y 15 de enero de 2009, la trabajadora Yoreimi Escalona, quien fue despedida de “ATENTO”, acudió el 3 de septiembre de 2008 a la XIII reunión de UNI-TELECOM, *Union Network International* (UNI), sindicato global que tiene suscrito un Código de Conducta con Telefónica a nivel mundial en la área de telecomunicaciones) donde expuso las violaciones a los derechos laborales que “ATENTO” cometió en contra de sus trabajadores y trabajadoras, la forma en que se hizo su despido y sobre la demanda de reinstalación que presentó ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje. En respuesta a dicha manifestación, Oscar Maraver, Director de Relaciones Laborales de Telefónica y Javier de Paz Director Mundial de “ATENTO”, quienes estaban presentes en dicha reunión, se comprometieron a la reinstalación de Yoreimi Escalona y solicitaron un lapso de tres meses para averiguar qué sucedía en México.

DUODÉCIMO.-Por su lado “ATENTO” gestionó un recuento sindical, con el objetivo de legitimar frente a las autoridades y trabajadores al “Sindicato Progresista”, el día 10 de febrero de 2009 “ATENTO” se presentó en las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal bajo el oficio 328/2008 y expediente 440/2008. En dicho proceso se presentaron dos sindicatos: el “Sindicato Progresista”; y el “Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados del Comercio en General, Prestadores de Servicio, Almacenaje,

---

<sup>3</sup> [www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php](http://www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php). “Capturan a un presunto corruptor de menores empacadoras de supermercado”. Miércoles 27 de abril del 2005. [www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html](http://www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html). “Revoca TSJDF libertad de pederasta Ramón Salvador Gámez”; Guadalupe Vallejo. Miércoles 15 de marzo del 2006.

Similares y Conexos de la República Mexicana”, éste último pertenece a la Confederación de Trabajadores Mexicanos (CTM). Con el laudo 8/05/2009 se estableció el siguiente resultado en la elección: 7 votos para el “Sindicato Progresista” y 1 para el sindicato de la CTM y 2 nulos.

DÉCIMOTERCERO.-En abril del 2009, “La Empresa” continuó con el proceso de afiliación masiva y obligatoria a través de la identificación de todo el personal de “ATENTO”, por lo que los directivos obligaron a los trabajadores a firmar un papel con el que les entregaban la nueva credencial, en el cual señalaba con letras pequeñas su integración al “Sindicato Progresista”.

DÉCIMOCUARTO.-Posteriormente se obtuvo el Contrato Colectivo de Trabajo que tiene firmado Atento Servicios con el Sindicato Progresista, en el cual se establece un tabulador salarial con sueldos superiores a los que en realidad perciben los trabajadores de ATENTO, la diferencia oscila entre \$1,200.00 y \$1,800.00 pesos mensuales. El contrato es revisado cada dos años y en cada revisión se generan aumentos salariales, sin embargo, esta situación la desconocen los trabajadores ya que nunca se les ha informado de la negociación y mucho menos de los aumentos.

DÉCIMOQUINTO.-El 9 de junio del 2009 se ingresó la solicitud de actualización del padrón de integrantes de la Sección 187 del STRM, así como la petición para obtener la correspondiente “**Toma de Nota**” a la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Dicha solicitud fue suscrita por 24 trabajadores de “ATENTO”: 19 del Distrito Federal de los centros de Amores (1), Dinamarca (3), Legarías (2), Plaza Inn (11), Puebla (1), Sevilla (1) y 5 de Pachuca, Hidalgo.

DÉCIMOSEXTO.-El 27 de agosto de 2009 la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) otorgó la “Toma de Nota” con lo que se les reconoció como afiliados al STRM a los trabajadores de “ATENTO” que conforman la Sección 187 afiliados al STRM. (Ver anexo 10)

**C. “ATENTO” inició un proceso masivo de despidos de los trabajadores que se afiliaron a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**

DÉCIMSEPTIMO.-En julio del 2009, “ATENTO” inició con los primeros despidos de trabajadores integrantes de la Sección 187 del STRM. Los días 2, 3, 4, 10, 17 y 29 de julio del mismo año fueron despedidos Julio César Izcoatl González Gutiérrez, Julio César Soriano Orozco, Georgina Cibrián Argote, Pedro Alejandro Rodríguez Sánchez, José Alberto Mejía Reyes y Erika Yazmín Jordan Molina respectivamente, los cuales laboraban en el centro de Plaza Inn. Los motivos que se les dieron fueron: reestructuración de la empresa, participación y/o simpatía con el STRM, sorteo y baja productividad.

DÉCIMOCTAVO.- El 5 de julio de 2009, trabajadores del centro “ATENTO” Pachuca reportaron que “La Empresa” mencionó tener problemas financieros ocasionados por la contratación de un nuevo prestador de servicios de cobranza por parte de BBVA Bancomer, por lo que anunció la reducción de costos, así como

el despido del personal, por lo que en contubernio con el Sindicato Progresista impuso dicha reducción en el Contrato Colectivo obligando a los trabajadores a aceptarla, es decir los trabajadores no la aceptaron sino el sindicato de protección patronal, despidiendo a los trabajadores que no estaban de acuerdo con las reducciones, así como con las medidas tomadas.

DÉCIMONOVENO.-El 6 de julio de 2009 en los centros "ATENTO" de Metepec y Toluca (Estado de México) así como de Pachuca (Estado de Hidalgo), "La Empresa" realizó despidos masivos de trabajadores y posteriormente una recontractación inmediata reduciendo entre 40% y 50% sus salarios, bajo los siguientes procedimientos y condiciones: a) Reducción de salarios de entre \$1,000.00 y \$2,000.00 pesos. De tal manera que su percepción quincenal sería de \$1,600.00 pesos en vez de \$2,600.00 b). Se les indicó que recibirían un cheque de compensación de \$10,000.00 a \$14,000.00 pesos a cambio de aceptar la rebaja de sus salarios. En caso de que no aceptaran las nuevas condiciones deberían renunciar para lo cual se les otorgaría un cheque por su liquidación que oscilaba entre los \$14,000.00 y \$18,000.00 pesos.

VIGESIMO.-El día 13 de julio de 2009 en los centros "ATENTO" de Pachuca y Toluca, "La Empresa" recontrató únicamente a los trabajadores que aceptaron su liquidación, dicha situación generó un clima de tensión y molestia.. Con dicha protesta los trabajadores consiguieron que les pagaran la cantidad restante para que regresaran a laborar. Mientras tanto, en el centro "ATENTO" de Pachuca, un grupo de aproximadamente 50 trabajadores se reunieron en las instalaciones del STRM para empezar a organizarse. Derivado de lo anterior, el 25 de julio de 2009, los operadores de los Centros "ATENTO" del Estado de México fueron despedidos injustificadamente por "La Empresa", por lo que los trabajadores de "ATENTO" decidieron emprender acciones legales en su contra.

VIGESIMOPRIMERO.-Los trabajadores de "ATENTO" se encontraban expuestos a pésimas condiciones de trabajo y abusos de autoridad por parte del personal de confianza. **(Ver Anexo 11)**<sup>4</sup>.

#### **D. El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana denuncia ante la sede corporativa de Telefónica los despidos injustificados de los trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187.**

VIGÉSIMOSEGUNDO.-El 23 de septiembre del 2009 tuvo lugar en la sede corporativa de "Telefónica" en la ciudad de Madrid, España, una reunión entre directivos de dicha empresa con Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM, en la que participaron también representantes de los sindicatos de telecomunicaciones de España: Comisiones Obreras y la Unión General de Trabajadores; además de la representación de *Union Network International (UNI)*. "Telefónica" manifestó en dicha reunión que para el caso de la Sección Sindical 187 afiliada al STRM habría un cumplimiento puntual y riguroso del Código de

---

<sup>4</sup> Ver anexo 11 en donde se presenta el testimonio de Elizabeth Calvillo Reynoso, trabajadora despedida de "ATENTO", que laboraba en el centro de atención Sevilla, ubicado en Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., quien presentó una denuncia de hechos ante la agencia investigadora del Ministerio Público FDS-1, debido al hostigamiento sexual que sufrió por parte de su supervisor de campaña Luis Enrique Arzate, la denuncia se registró bajo el número de indagatoria FDS/AEFDS-1/T1/00024/09-11 el 25 de noviembre de 2009.

Conducta suscrito con UNI, y que se garantizaría particularmente la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva, comprometiéndose a que "La Empresa" actuaría, a partir de esa fecha, invariablemente de manera neutral garantizando las condiciones para un proceso de recuento limpio y transparente en todas sus etapas. "Telefónica" se comprometió en dicha reunión a resolver con la administración de "ATENTO" la instrumentación de los mecanismos necesarios para garantizar la imparcialidad y la neutralidad plena de "La Empresa" en todo el proceso de la demanda de titularidad del contrato colectivo de trabajo y del recuento.

VIGÉSIMOTERCERO.-Contrario a los acuerdos asumidos por "Telefónica" en octubre de 2009, "La Empresa" despidió a otros 6 trabajadores integrantes de la Sección Sindical 187 del STRM: César Álvarez el 6 de noviembre, bajo el argumento de acumulación de faltas; Luis Héctor Álvarez, con el argumento de reestructuración de la empresa; Ariel García Cano el 17 de noviembre de 2009, argumentando reestructuración de la empresa; José Manuel Sánchez el 17 de noviembre de 2009, señalando que fue por sorteo su baja; Elizabeth Calvillo el 26 de noviembre de 2009, argumentando la reestructuración de la empresa y Daniel Romero García el 9 de diciembre de 2009 argumentando la reestructuración de la empresa.

VIGÉSIMOCUARTO.-El 26 de octubre del 2009 los miembros de la Sección 187 del STRM participaron en el "Tribunal Internacional de Libertad Sindical" con sede en la ciudad de México, denunciando la violación a la libertad sindical por parte de la empresa "ATENTO" y la parcialidad de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal con respecto a la empresa y a su Sindicato de Protección Patronal.

**E. "ATENTO" a través del Sindicato Progresista negó la reinstalación de los trabajadores afiliados a la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana aplicando la cláusula de exclusión.**

VIGÉSIMOQUINTO.-En noviembre de 2009 la directiva de "ATENTO" informó su negativa para llevar a cabo tales reinstalaciones bajo el argumento de que en México el "Sindicato Progresista" aplicó a los trabajadores demandantes la denominada "Cláusula de Exclusión", en la cual el sindicato que ostenta la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo decidió separar a los trabajadores debido a su afiliación a otro sindicato. Sin embargo, para aplicar dicha cláusula se debe seguir un proceso de notificación y presentación de pruebas, el cual nunca se presentó con los trabajadores despedidos.

**F. La Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal negó la titularidad del Contrato Colectivo de "ATENTO" al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.**

VIGÉSIMOSEXTO.-El 15 de diciembre de 2009 el STRM presentó ante la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de "ATENTO" con el Folio 32,309 anexando los requisitos necesarios para dicho trámite. Durante el procedimiento se presentaron dos negativas por parte de la autoridad para resolver la demanda de titularidad; la

primera fue el 3 de febrero de 2010, en ésta se indicó que para determinar una fecha de recuento sindical era necesario presentar los siguientes documentos: “[...] Acta de Asamblea en la que se autorice al Sindicato actor para demandar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo debidamente firmada por el Secretario General; altas al IMSS o cualquier otro documento original con los que acredite la relación laboral de los trabajadores que dice representar en cada una de las sucursales mencionadas en su escrito inicial de demanda, las afiliaciones de dichos trabajadores, así como para que manifieste ante esta junta en cuál de los domicilios de la empresa se practicará la notificación y emplazamiento [...]”(Ver anexo 13).

VIGÉSIMOSEPTIMO.-La respuesta por parte del STRM fue emitida en tiempo y forma, y en ésta se especificó que legalmente el Sindicato no está obligado a presentar dicha documentación, ya que no compete a esa autoridad solicitar la documentación requerida, misma que había sido entregada en los trámites para la toma de nota; y lo que le corresponde a la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal es expedir una fecha para realizar el recuento sindical. La segunda respuesta se presentó el 17 de marzo de 2010 en los mismos términos que la del 3 de febrero de 2010 (Ver anexo 14).

VIGÉSIMOCTAVO.-El 3 de mayo de 2010 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal emitió una tercera notificación convocando a una audiencia de conciliación, demanda y excepciones, prueba y resolución para el 12 de mayo de 2010. Pero ante el incumplimiento de los tiempos legales, el STRM solicitó una nueva fecha de audiencia, definiendo la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal el 23 de junio de 2010 fecha, horario y lugar donde se realizaría la elección, determinando que el recuento se llevaría a cabo el día 2 de julio de 2010 a las 17:00 pm, aclarando que el STRM exigió a la Junta que antes de señalar la fecha para el recuento, debía otorgarle a garantía de audiencia para las pruebas de las objeciones al padrón de trabajadores con derecho a voto, garantía procesal esencial que se violó en su perjuicio. (Ver anexo 15)

VIGÉSIMONOVENO.-Cabe aclarar, que a lo largo del período de trámite procesal del juicio, se sumaron al proceso de impugnación por la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo dos Sindicatos más, mismos que nunca tuvieron presencia en los centros de trabajo, siendo el Sindicato de Trabajadores y Empleados “21 de enero” del Comercio, Agencias de Viajes, Oficinas Particulares del DF; y el Sindicato Nacional “Presidente Adolfo López Mateos” de Trabajadores y Empleados del Comercio en General y Escuelas Particulares, Similares y Conexos de la República Mexicana. La aparición de estas organizaciones la gestionó “ATENTO” con el propósito de prolongar la resolución a favor de la empresa y del “Sindicato Progresista”, y de generar confusión entre los trabajadores de “ATENTO” al momento de elegir al sindicato que los representara.

TRIGÉSIMO.-El 2 de Julio del 2010 se llevó a cabo el recuento sindical de los trabajadores de “ATENTO” en las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA), siendo ésta la autoridad laboral responsable del proceso. Sin embargo días previos a la elección se presentaron diversas irregularidades por parte de la autoridad, la empresa y el Sindicato Progresista.

**G. “ATENTO” y el “Sindicato Progresista” intervinieron directamente en el recuento sindical.**

TRIGÉSIMOPRIMERO.-Días previos a la votación se desplegaron una serie de acciones por parte de “La Empresa” y el “Sindicato Progresista”, las cuales estaban encaminadas a desprestigiar el movimiento de la Sección Sindical 187 y a infundir miedo entre el personal que labora en “ATENTO”, tales como:

- Despidos de simpatizantes y afiliados al STRM días antes de la votación.
- Amenazas sobre el retiro de clientes y cierre masivo de campañas si el STRM ganaba la elección.
- Rumores tendenciosos sobre la sustitución de personal de “ATENTO” por gente del STRM.
- Señalamientos sobre que el STRM era una organización de “revoltosos”, “huelguistas” y “agresivos”.
- Presencia y vigilancia constante en los centros de trabajo por personal del Sindicato Progresista.

TRIGÉSIMOSEGUNDO.-El viernes 2 de julio de 2010 en todos los centros de trabajo se desplegó un operativo extremo de vigilancia y transporte en la entrada de los edificios. La movilización de los trabajadores comenzó alrededor de las 13:00 horas y hasta cerca de las 18:00 horas, bajo el resguardo del personal de “ATENTO” y del “Sindicato Progresista” evitando en todo momento cualquier contacto con el STRM. Cabe señalar, que los simpatizantes y afiliados al STRM fueron trasladados en los vehículos de la empresa para emitir su voto y evitar represalias posteriormente.

TRIGÉSIMOTERCERO.-Derivado del traslado de los trabajadores implementado por “La Empresa, la afluencia de los trabajadores a la votación se dio de forma masiva, mediante la salida constante de camiones y camionetas, y la preselección de personal que se había hecho días anteriores. La empresa concentró a cerca de 1500 trabajadores afuera de las instalaciones de la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal desde las 12:00 horas, a pesar de que la votación iniciaría a las 17:00 horas, haciendo esperar más de 3 o 4 horas a todos los trabajadores.

TRIGÉSIMOCUARTO.-Por otro lado, el día de la votación la empresa implementó una serie de acciones para evitar que trabajadores pudieran votar mediante:

- El retiro de identificaciones oficiales por personal de la empresa con el argumento de necesitar una copia de la misma, pero sin que les fuera devuelta posteriormente para poder votar.
- La indicación de que podrían votar con una copia de sus credenciales de elector, pero al final se les indicó que era necesaria la identificación original para votar, misma que mantuvo en su poder la empresa.
- El retiro de trabajadores por la larga espera provocada intencionalmente para emitir su voto, pues fueron trasladados desde las 12 pm a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal y la votación comenzaría a las 17:00 pm.

TRIGÉSIMOQUINTO.-En las instalaciones de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal el ambiente fue de tensión y enfrentamiento debido a la aparición de un grupo de personas, los cuales estuvieron presentes desde temprano, con el propósito de amedrentar tanto a los integrantes de la Sección Sindical 187 como a los integrantes del Comité Ejecutivo Nacional del STRM. Este grupo junto con personal de la empresa se encargaron de administrar, organizar y resguardar a los trabajadores que descendían de los vehículos, mediante la creación de una valla por la cual pasaban éstos; además de seleccionar a las personas que podían ingresar a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, siempre contando con el apoyo y la complicidad de la policía que se encontraba resguardando el lugar.

TRIGÉSIMOSEXTO.-Frente a estas acciones, la reacción de los trabajadores fue de sorpresa y desconcierto, debido a la movilización, los ofrecimientos de la empresa para obtener su voto y al operativo desplegado en los centros y en la Junta Local de Conciliación de Arbitraje del Distrito Federal, situaciones que generaron que en todo momento se viviera un clima de tensión, incertidumbre y temor dentro y fuera de las instalaciones de la Junta Local. Después de las 19:30 horas dejó de llegar personal de "ATENTO" y la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal decidió dar por terminado el proceso, siendo que al final de la jornada los votos contabilizados fueron para el "Sindicato Progresista" 1230 votos y para el STRM 375 votos.

TRIGÉSIMOSEPTIMO.-Es fundamental aclarar que el resultado del recuento, además se dio por la alteración del padrón de trabajadores con derecho a voto al haberse incluido en él a gran número de personas a quienes no se aplica el contrato colectivo en disputa, a quienes ilegalmente se les permitió emitir voto. Es decir la Junta Local de Conciliación y Arbitraje avaló el padrón presentado por la empresa que le favorecía a ella y a su instrumento, el sindicato de protección patronal. La Junta Local de Conciliación y Arbitraje no aceptó las impugnaciones que el STRM presentó a dicho padrón. Por tanto votaron personas sin tener derecho a ello. Dejando al STRM en estado de indefensión.

TRIGÉSIMOCTAVO.-Los hechos que se presentaron antes y durante la jornada del 2 de julio de 2010 evidenciaron el favoritismo de "La Empresa" con su sindicato de protección y la parcialidad de la autoridad con la empresa para permitir todo tipo de anomalías que influyeron en el desarrollo y el resultado final del proceso.

#### **H. Actuación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal en el recuento sindical.**

TRIGÉSIMONOVENO.-El 13 de diciembre de 2010 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal emitió el laudo de la votación en el expediente 475/2009, reconociendo y avalando el triunfo del "Sindicato Progresista", aclarando que el tiempo que para emitir dicho documento fue de 6 meses. **(Ver anexo 17)**

CUADRAGÉSIMO.-El 17 de enero de 2011 la Sindicato de Telefonistas promovió un amparo directo en contra del laudo emitido por la Junta Especial Número Diez de la Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, esta última como autoridad responsable, ante el Tribunal Colegiado en materia de trabajo del primer

circuito solicitando la reposición del proceso de votación por las violaciones antes mencionadas. **(Ver anexo 18).**

CUADRAGÉSIMOPRIMERO.-El 8 de agosto de 2011 el decimoquinto Tribunal Colegiado en materia de trabajo del primer circuito en materia de amparo concedió el amparo a favor del STRM ordenando a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF la reposición de la elección **(Ver anexo 19).**

CUADRAGÉSIMOSEGUNDO.-En agosto de 2011 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal solicitó a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social el registro de afiliados del Sindicato de protección y del STRM. Posteriormente la respuesta que brindó la Secretaría del Trabajo fue que el "Sindicato Progresista" no tenía registro de afiliados en la empresa Atento Servicios S.A de C.V., y el único sindicato que demostró contar con afiliados de esta empresa fue el STRM.

CUADRAGÉSIMOTERCERO.-El miércoles 17 de octubre de 2011 se presentaron dos quejas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en la primera con número de folio 87503 se señalaron las violaciones a los derechos humanos laborales de los trabajadores de Atento, así como las irregularidades y omisiones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en las visitas e inspecciones en los centros de trabajo. En la segunda queja con folio 87542 se expusieron las irregularidades y violaciones que cometió la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal (JLCA) en el recuento del 2 de julio de 2010 **(Ver anexo 20).**

CUADRAGÉSIMOCUARTO.-El 24 de octubre de 2011 la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del DF notificó al STRM la reposición del recuento sindical para el día 31 de octubre de 2011 a las 5 pm en la Junta Local del DF, estableciéndose los siguientes criterios:

- El padrón que se utilizaría para la elección sería el registro expedido por el IMSS, el cual era el mismo que se utilizó en julio de 2010, siendo que en dicho padrón no es posible diferenciar a trabajadores de confianza de los sindicalizados.
- Los trabajadores con derecho a votar serían aquellos que participaron en el recuento anterior y que ingresaron a laborar antes del 15 de diciembre de 2009, fecha en que se ingresó la demanda por la Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de Atento Servicios S.A. de C.V.
- Realización de una audiencia de objeciones después del proceso de votación y no antes, como lo establece la Ley Federal del Trabajo.
- La determinación de sólo un representante del STRM para la verificación de quiénes votaban y acreditar que fueran trabajadores de Atento, una tarea que era imposible realizar por una sola persona en 5 semanas.

CUADRAGÉSIMOQUINTO.-Días previos a la elección "La Empresa" y el "Sindicato Progresista" desplegaron una serie de acciones dirigidas a inclinar la votación a su favor mediante las siguientes acciones:

- El despido de trabajadores que cumplían el requisito de antigüedad para poder votar.

- La selección por parte del personal de confianza de los trabajadores que acudirían a votar, en su mayoría de aquellos que votarían por el "Sindicato Progresista".
- La compra de votos, se ofreció tres días de salario extra a los trabajadores que votaran a favor del "Sindicato Progresista".
- Rumores y amenazas sobre la sustitución de personal de Atento por gente del STRM.

CUADRAGÉSIMOSEXTO.-El 31 de octubre de 2011 la empresa y su "Sindicato Progresista" desplegaron un operativo extremo de vigilancia y transporte en la entrada de los centros de trabajo. La movilización de personal de confianza a la Junta Local del Distrito Federal comenzó a las 10 am y de los trabajadores a las 12 pm. El traslado fue en autobuses y camionetas de la empresa, contratando la empresa golpeadores, los cuales colocó en las entradas de los centros de trabajo para evitar cualquier acercamiento de los trabajadores con el STRM.

CUADRAGESIMOSEPTIMO.-El mismo día aproximadamente a las 15:00 horas la Junta Local del Distrito Federal estaba rodeada por golpeadores, contratados por "La Empresa" y el "Sindicato Progresista", quienes vigilaban a los trabajadores sindicalizados y personal de confianza para que entraran a votar a favor del Sindicato de Protección. Cuando se habían reunido alrededor de 1000 personas al interior de la Junta Local de Conspiración y Arbitraje del Distrito Federal, se impidió que ingresaran los trabajadores de Atento que simpatizaban con el STRM. Al intentar ingresar los trabajadores simpatizantes del STRM, "La Empresa" y el "Sindicato Progresista" evitaron de manera agresiva el ingreso de los trabajadores ya que se encontraban bloqueando la entrada. Finalmente la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal determinó que no había garantías para llevar a cabo el recuento, por lo que determinó la suspensión del proceso.

CUADRAGÉSIMOCTAVO.-El 7 de noviembre de 2011 la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal notificó al STRM del Distrito Federal la reposición del recuento suspendido el 31 de octubre de 2011, señalando el 9 de noviembre de 2011 a las 16:00 horas en la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal del Distrito Federal la nueva fecha para la reposición. En dicha notificación se establecieron los mismos criterios que en la notificación anterior, sólo con la diferencia que se les quitó el derecho de voz a los abogados del STRM durante la etapa de objeciones (**Ver anexo 21**).

CUADRAGÉSIMONOVENO.-El 8 de noviembre de 2011 "La Empresa" y el "Sindicato Progresista" iniciaron la selección de personal para llevarlos a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal para que fueran a votar a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal del Distrito Federal a favor del Sindicato de Protección. Las listas que realizaron contenía en su mayoría personal de confianza (formadores, supervisores y coordinadores) los cuales jurídicamente no pueden participar, excluyendo a los trabajadores que fueron votar el 30 de octubre de 2011. Las acciones que llevó a cabo la empresa el 8 y 9 de noviembre de 2011 fueron las siguientes:

- No informó a los trabajadores que cumplían con el requisito de antigüedad para votar sobre la votación del 9 de noviembre y en algunos centros de trabajo como Plaza Inn se mencionó que la votación era un día diferente al .
- Elaboraron listas que contemplaban en su mayoría sólo a trabajadores de confianza para la votación.
- Prohibió que los trabajadores que simpatizaban con el STRM fueran seleccionados para votar.
- Les ordenó a los trabajadores que no pudieran votar el día 9 de noviembre de 2011 que les entregaran copias de sus credenciales de elector para que el "Sindicato Progresista" hiciera valer su voto.

QUINCUAGÉSIMO.-El 9 de noviembre de 2011 "La Empresa" trasladó en autos particulares y camiones al personal a la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal desde las 9:00 am. Al final se reunieron más de 800 personas al interior de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, la cual fue acordonada por un numeroso grupo de granaderos para evitar cualquier acercamiento por parte de los integrantes del STRM a la Junta Local, impidiéndoles el ingreso a la Junta de Conciliación a los trabajadores que acudieron a votar solo, argumentando que no estaban en las listas que la empresa le brindaron a la autoridad, por lo que muchos trabajadores no pudieron votar.

QUINCUAGÉSIMOPRIMERO.-El resultado de la votación fue: 526 votos para el Sindicato Progresista; 47 votos para el STRM; 1 voto para el Sindicato 21 de enero; y 4 votos anulados, con lo que se confirma que la intervención tanto de "La Empresa" y el "Sindicato Progresista", quienes enviaron a votar en su mayoría a los trabajadores de confianza.

## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

El Gobierno mexicano es contraparte en este procedimiento, en su calidad de representante del Estado mexicano y como principal responsable de las prácticas restrictivas de derechos que se denuncian, y de conformidad con los artículos 24 y 26 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo, donde se prevén los procedimientos de reclamación o queja para los casos de incumplimiento de Convenios de la OIT, siendo el Comité de Libertad Sindical el órgano que tiene atribuida la función de conocer los casos en los que se refieran a la materia de libertad sindical.

### **A. Violaciones a los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo números 87 y 98.**

PRIMERO.-: Las violaciones y omisiones a los principios la libertad sindical y protección del derecho de sindicación, estipulados en el Convenio sobre la

Libertad Sindical y la Protección del Derecho de Sindicación (número 87<sup>5</sup>), en sus artículos 2, 3 y 11, el cual fue ratificado por México el 1° de abril de 1950, y de acuerdo al artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos tienen un estatus obligatorio, y el Convenio sobre el Derecho de Sindicación y de Negociación Colectiva (número 98<sup>6</sup>), en sus artículos 1° al 4 y 7, que si bien es cierto no lo ha ratificado el Estado mexicano, no menos cierto es que se encuentra obligado a cumplir con él y sus disposiciones en el marco de las obligaciones que tienen todos los miembros de la Organización Internacional del Trabajo, de acuerdo al artículo 19, en el punto 7, inciso IV, de su Constitución.<sup>7</sup>

El Estado mexicano violó directamente los Convenios números 87 y 98, por una parte, al permitir la autorización y aplicación de la cláusula de exclusión, ya que permitió la injerencia directa de "ATENTO" y el "Sindicato Progresista" en la discriminación de los trabajadores de "ATENTO" afiliados a la Sección Sindical 187 del STRM, a través de despidos masivos, hostigamiento laboral, violencia e intimidación de los trabajadores. Por otra parte, el Estado mexicano obstaculizó el registro de la Sección Sindical 187 afiliada al STRM y negó la titularidad del

---

<sup>5</sup> Convenio sobre la Libertad Sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (Núm. 87)

Artículo 2.- Los trabajadores y los empleadores, sin ninguna distinción y sin autorización previa, tienen el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas

Artículo 3.- Las organizaciones de trabajadores y de empleadores tienen el derecho de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, el de elegir libremente sus representantes, el de organizar su administración y sus actividades y el de formular su programa de acción.

2. Las autoridades públicas deberán abstenerse de toda intervención que tienda a limitar este derecho o a entorpecer su ejercicio legal.

Artículo 11.- Todo Miembro de la Organización Internacional del Trabajo para el cual esté en vigor el presente Convenio se obliga a adoptar todas las medidas necesarias y apropiadas para garantizar a los trabajadores y a los empleadores el libre ejercicio del derecho de sindicación.

<sup>6</sup> Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (número 98)

Artículo 1.- Los trabajadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

2. Dicha protección deberá ejercerse especialmente contra todo acto que tenga por objeto:

a) sujetar el empleo de un trabajador a la condición de que no se afilie a un sindicato o a la de dejar de ser miembro de un sindicato;

b) despedir a un trabajador o perjudicarlo en cualquier otra forma a causa de su afiliación sindical o de su participación en actividades sindicales fuera de las horas de trabajo o, con el consentimiento del empleador, durante las horas de trabajo.

Artículo 2.- Las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, ya se realice directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración.

2. Se consideran actos de injerencia, en el sentido del presente artículo, principalmente las medidas que tiendan a fomentar la constitución de organizaciones de trabajadores dominadas por un empleador o una organización de empleadores, o a sostener económicamente, o en otra forma, organizaciones de trabajadores, con objeto de colocar estas organizaciones bajo el control de un empleador o de una organización de empleadores.

Artículo 3.- Deberán crearse organismos adecuados a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para garantizar el respeto al derecho de sindicación definido en los artículos precedentes.

Artículo 4.- Deberán adoptarse medidas adecuadas a las condiciones nacionales, cuando ello sea necesario, para estimular y fomentar entre los empleadores y las organizaciones de empleadores, por una parte, y las organizaciones de trabajadores, por otra, el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria, con objeto de reglamentar, por medio de contratos colectivos, las condiciones de empleo.

Artículo 7.- La adquisición de la personalidad jurídica por las organizaciones de trabajadores y de empleadores, sus federaciones y confederaciones no puede estar sujeta a condiciones cuya naturaleza limite la aplicación de las disposiciones de los artículos 2, 3 y 4 de este Convenio.

<sup>7</sup> 7. En el caso de un Estado federal, se aplicarán las siguientes disposiciones:

"[...] iv) informará al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo respecto a cada uno de esos convenios que no haya ratificado, con la frecuencia que fije el Consejo de Administración, sobre el estado de la legislación y la práctica de la federación y sus Estados, provincias o cantones constitutivos, precisando en qué medida se ha puesto o se propone poner en ejecución cualquiera de las disposiciones del convenio, por vía legislativa o administrativa, por medio de contratos colectivos, o de otro modo; [...]"

Contrato Colectivo de Trabajo, permitiendo que en el recuento sindical<sup>8</sup> intervinieran directamente “La Empresa” y el “Sindicato Progresista”. Derivado de dichas acciones y omisiones México no sólo dejó de cumplir con sus obligaciones contraídas con la Organización Internacional del Trabajo, sino actuó contrario a los convenios 87 y 98; negando a los trabajadores de “ATENTO” el acceso a la libre sindicalización, afiliación a una organización y a la negociación colectiva.

**B. La autorización y aplicación de la cláusula de exclusión en el Contrato Colectivo de Trabajo entre “ATENTO” y “El Sindicato Progresista” viola directamente las obligaciones que México contrajo en el marco de los Convenios 87 y 98 de la OIT en virtud que dicha cláusula en su aplicación viola los derechos de los trabajadores a la libertad sindical, de sindicalización y de negociación colectiva.**

SEGUNDO: La autorización y aplicación de la cláusula de exclusión se encuentra regulada en la Ley Federal de Trabajo (LFT)<sup>9</sup> y en la cláusula OCTAVA<sup>10</sup> del Contrato Colectivo de Trabajo firmados por los trabajadores de “ATENTO” y el “Sindicato Progresista”, lo cual contraviene directamente las obligaciones del Estado mexicano en el marco del Convenio 87 y 98 de la OIT porque la aplicación de esta cláusula es utilizada para coartar la libertad sindical de las y los trabajadores.

El Estado mexicano al negar la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo a los trabajadores de la Sección Sindical 187, afiliados al STRM, permitió que “La Empresa” y el “Sindicato Progresista” recurrieran a la cláusula QUINTA<sup>11</sup> y la cláusula de exclusión antes mencionada del Contrato Colectivo de Trabajo para despedir, intimidar, y hostigar a los y las trabajadores de la Sección 187, violando las obligaciones del artículo 2º del Convenio 87 y los artículos 1, 2 y 3 del Convenio 98 de la OIT.

---

<sup>8</sup> El recuento es una prueba que se ofrece por los sindicatos cuando hay más de dos sindicatos que solicitan la titularidad del contrato colectivo de trabajo, la cual consiste en que una vez que los trabajadores emiten su voto por el sindicato de su preferencia, y una vez realizado el cómputo por la Junta Local de Conciliación determina quien obtuvo la mayoría.

<sup>9</sup> Artículo 395 de la LFT.- En el contrato colectivo, podrá establecerse que el patrón admitirá exclusivamente como trabajadores a quienes sean miembros del sindicato contratante. Esta cláusula y cualesquiera otras que establezcan privilegios en su favor, no podrán aplicarse en perjuicio de los trabajadores que no formen parte del sindicato y que ya presten sus servicios en la empresa o establecimiento con anterioridad a la fecha en que el sindicato solicite la celebración o revisión del contrato colectivo y la inclusión en él de la cláusula de exclusión.

<sup>10</sup> Cláusula OCTAVA del CCT. “[...] La EMPRESA reconoce al SINDICATO como la organización que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados a su servicio. La EMPRESA acepta tratar con el SINDICATO todos aquellos asuntos relacionados con los mismos. La EMPRESA, sus representantes y trabajadores de confianza, reconocen que es su obligación de obtenerse de interferir en los asuntos internos del SINDICATO.

El SINDICATO reconoce y acuerda que nada de lo pactado en el presente contrato podrá limitar a través de su aplicación o interpretación, entre otros el derecho de La EMPRESA administrar la contratación de los trabajadores sindicalizados y el de efectuar los cambios que La EMPRESA considere necesarios en sus operaciones, siendo facultad exclusiva de La EMPRESA la supervisión, dirección o administración de los trabajadores sindicalizados. [...]”

<sup>11</sup> Cláusula QUINTA del CCT. “[...] Las partes reconocen que por virtud de las condiciones de mercado y otros cambios, las operaciones de la empresa son variables y por lo tanto estas pueden ser afectadas por virtud de dichas variantes. Por lo anterior, el SINDICATO reconoce la capacidad y facultad de la EMPRESA para contratar de tiempo completo o de jornada reducida, por temporada o por evento. [...]”

En este sentido, el Estado mexicano al permitir que el "Sindicato Progresista" y "La Empresa" firmaran un "Contrato Colectivo de Protección Patronal"<sup>12</sup>, no protegió adecuadamente a los trabajadores de "ATENTO" contra los actos de discriminación antisindical, despido y hostigamiento a los trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187 del STRM, aunado a que permitió que "La Empresa" y "El Sindicato Progresista" coartaran el derecho de los trabajadores a ejercer su derecho a la negociación del Contrato Colectivo de Trabajo violando los artículos 2, 3 y 11 del Convenio 87 y 1, 2 y 4 del Convenio 98 de la OIT.

Al respecto el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, se ha pronunciado en contra de "[...] *los pretendidos intentos de crear sindicatos «títeres», [...]»*<sup>13</sup> definiéndola como una práctica antisindical contraria al artículo 2 del Convenio número 98 en el que se estipula que las organizaciones de trabajadores y empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, siendo claro que se refiere a que dichas injerencias se pueden realizar directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración, tal como es el caso de la injerencia de "ATENTO" por medio del "Sindicato Progresista".

Por lo que se hace necesaria la intervención del Comité de Libertad Sindical para señalar las violaciones en la que sigue incurriendo el gobierno mexicano a través de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal al obviar la aplicación de

---

<sup>12</sup> "[...] Un Contrato Colectivo de Protección Patronal es una simulación de contratación colectiva. Entre sus objetivos principales está la de proteger al patrón de la posibilidad de que las y los trabajadores se organicen de forma auténtica; así como de una intervención de las y los trabajadores en la gestión y negociación de sus condiciones de trabajo, es decir no hay una negociación bilateral.

Características

1. Se firman entre representantes sindicales y patronales sin que en el proceso de discusión y aprobación intervengan la mayoría de las y los trabajadores que están sujetos al mismo.
2. Son detentados por titulares ilegítimos, no electos democráticamente, por la mayoría de las y los trabajadores que dicen representar.
3. Son administrados y/o revisados sin la intervención de la mayoría de las y los trabajadores.
4. Los CCPP cuentan con mecanismos legales y extra-legales que les permiten operar sin dificultad. Entre otros tenemos:
  - Los CCPP, en algunos casos, son firmados sin el consentimiento de la mayoría de las y los trabajadores, por lo que éstos los desconocen.

• En algunos casos las y los trabajadores no tienen conocimiento de que cuentan con un sindicato que los represente. [...]” ver la Campaña Internacional contra los Contratos Colectivos de Trabajo en México en [http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7&Itemid=7](http://www.democraciaylibertadsindical.org.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=7&Itemid=7) y De Buen Unna Carlos, "Los Contratos colectivos de protección patronal en México", en Análisis Político, México, Fundación Friedrich Ebert, Agosto 2011.

<sup>13</sup> Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT", en su párrafo 858 dice "[...] En relación con alegatos según los cuales una empresa ha recurrido a prácticas antisindicales, tales como intentar sobornar a miembros del sindicato para que se retrasen del mismo o tratar de hacerles firmar declaraciones por las cuales renunciaban a su afiliación, así como a los pretendidos intentos de crear sindicatos «títeres», el Comité considera que tales actos son contrarios al artículo 2 del Convenio núm. 98 en el que se estipula que las organizaciones de trabajadores y de empleadores deberán gozar de adecuada protección contra todo acto de injerencia de unas respecto de las otras, ya se realice directamente o por medio de sus agentes o miembros, en su constitución, funcionamiento o administración. [...]"

la cláusula de exclusión en el proceso de sindicalización de los y las trabajadoras de ATENTO.

**C.El Estado mexicano violó el artículo 1°, 2 (b) del Convenio 98, al permitir que "ATENTO" despidiera a los trabajadores de la Sección 187 afiliados al STRM, incurriendo en prácticas de discriminación sindical.**

TERCERO.-De acuerdo a los hechos descritos en el capítulo de hechos (números 3, 4, 8, 20 a 23 y 27), "ATENTO", inició una campaña de discriminación antisindical antes de la formación de la Sección Sindical 187, la cual se intensificó una vez conformada la Sección Sindical 187 afiliada al STRM, la cual se caracterizó por los despidos masivos de trabajadores afiliados a la Sección Sindical 187, a quienes hacían firmar sus renunciaciones con liquidaciones menores a los criterios que establece la Ley Federal del Trabajo; por los cambios de trabajadores a otros centros y de horarios sin previo aviso, aumentando las jornadas de trabajo a través de horas adicionales mal pagadas, violencia y hostigamiento laboral a los trabajadores por su actividad sindical. Todas estas acciones de discriminación antisindical, realizadas de común acuerdo por la "La Empresa" y el "Sindicato Progresista", fueron permitidas y calificadas de legales por el Estado mexicano.

El despido injustificado de los trabajadores, así como la intimidación y la violencia de las y los trabajadores de "ATENTO" constituyen acciones discriminatorias antisindicales contra los trabajadores que constituyeron y simpatizaban con la Sección Sindical 187, afiliada al STRM que violan el artículo 1° del Convenio 98, el cual garantiza a los trabajadores una adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.

De la lectura de los hechos resulta evidente que los despidos se intensificaron después de la constitución de la Sección Sindical 187 como una medida para intimidar a los trabajadores de "ATENTO" que participaban activamente y simpatizaban con la Sección Sindical, y posterior a la presentación del "Sindicato Progresista", ya que a través del Contrato Colectivo de Protección Patronal que habían firmado con "La Empresa" usaron la cláusula de exclusión para negarles la reinstalación a los trabajadores, con lo que se evidencia claramente la campaña de discriminación de los trabajadores de "La Empresa" que se habían afiliado al STRM.

Dichos hechos se acreditan debido a la negativa de "ATENTO" a reinstalar a los dirigentes de las Sección Sindical 187 afiliados al STRM, ya que a pesar de los

acuerdos de la empresa matriz, "Telefónica", la filial en México se negó a reinstalarlos, con lo que acredita que se generó una "lista negra"<sup>14</sup> de los trabajadores que constituyeron la Sección Sindical 187 afiliados al STRM, escudándose en la cláusula de exclusión que avaló el Estado mexicano.

Las acciones de discriminación antisindical en las que incurrió "ATENTO", con la participación del "Sindicato Progresista" y la anuencia del Estado mexicano han sido calificadas por el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical en la Recopilación de Decisiones y Principios, en su párrafo 769 establece que "[...] una de las más graves violaciones de la libertad sindical, ya que puede poner en peligro la propia existencia de los sindicatos [...]", así mismo el párrafo 771 establece claramente que "[...] Nadie debe ser despedido u objeto de medidas perjudiciales en el empleo a causa de su afiliación sindical o de la realización de actividades sindicales legítimas, y es importante que en la práctica se prohíban y sancionen todos los actos de discriminación en relación con el empleo. [...]".

Sin embargo el Estado mexicano al permitir y calificar de legales las cláusulas "QUINTA" y OCTAVA del Contrato Colectivo de Protección Patronal firmado entre "ATENTO" y "El Sindicato Progresista" permitió que "La Empresa" realizara los despidos de los trabajadores por su filiación Sindical y que negara la reinstalación de los mismos trabajadores sin que a la fecha haya promovido ley alguna que sancione a "La Empresa" sus prácticas discriminatorias antisindicales, motivo por el cual el Estado mexicano está incumpliendo con el artículo 1°, 2(b) del Convenio 98, al permitir que "ATENTO" despidiera a los trabajadores por su afiliación a la Sección Sindical, afiliada al STRM, fomentando e incurriendo en prácticas de discriminación sindical.

Ahora bien, cabe aclarar que el despido masivo y sistemático por parte de "ATENTO" de los trabajadores, el hostigamiento laboral y la violencia verbal, desmotivó a los trabajadores para participar y afiliarse de manera independiente a la Sección Sindical 187, y tal como se ha pronunciado el Comité de Libertad Sindical <sup>15</sup> existe una dificultad para probar la naturaleza real del despido, debido a

---

<sup>14</sup> Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, en su párrafo 782 dice "[...] 782. La práctica consistente en establecer listas negras de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye una grave amenaza para el libre ejercicio de los derechos sindicales y, en general, los gobiernos deberían tomar medidas enérgicas para combatir tales prácticas. [...]" y en su párrafo 803 dice que "[...] La práctica consistente en establecer listas negras de dirigentes sindicales y sindicalistas constituye una grave amenaza para el libre ejercicio de los derechos sindicales y, en general, los gobiernos deberían tomar medidas enérgicas para combatir tales prácticas [...]"

<sup>15</sup> Véase Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical la OIT, en su párrafo 789 dice "[...] Los trabajadores tienen muchas dificultades de orden práctico para probar la naturaleza real de su despido o de la negativa de un empleo, especialmente cuando el problema se examina dentro del contexto de las listas negras, práctica cuya fuerza radica precisamente en su carácter secreto. Si es cierto que para los empleadores es importante obtener información sobre sus eventuales asalariados, no es menos cierto que a los trabajadores que en otros tiempos hayan estado afiliados a un sindicato o hayan desarrollado actividades sindicales se les debería comunicar la información que sobre ellos se tenga, ofreciéndoles la oportunidad de impugnarla, especialmente si es errónea y se ha obtenido de una fuente que no sea digna de crédito. Además, en estas condiciones, los trabajadores interesados serían

que “La Empresa” en todos los casos argumentó que dichos despidos eran por razones económicas, por reestructuración de la empresa, sorteo o baja productividad.

Sin embargo, el Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical de la OIT, en sus párrafos 795, 796 y 797, expresamente ha establecido que los Estados miembros “[...] No se deberían autorizar los actos de discriminación antisindical bajo pretexto de despidos por razones económicas. [...]”, que “[...] Los programas de reducción de personal no deben utilizarse para llevar a cabo actos de discriminación antisindical. [...]” y que la “[...] La reestructuración de una empresa no debería menoscabar directa ni indirectamente la situación de los trabajadores sindicalizados y de sus organizaciones. [...]”, de lo cual se desprende claramente que el Estado mexicano incumple con sus obligaciones ante la OIT, concretamente respecto del artículo 1º, 2(b) del Convenio 98, al permitir dichas prácticas de discriminación antisindical con lo que se evidencia el incumplimiento de las obligaciones del Estado mexicano al permitir el despido por razones económicas, reestructuración y utilizar los programas de reducción de personal como una práctica de discriminación antisindical.

Al respecto, el Comité de Derechos Humanos, al igual que el Comité de Libertad Sindical, considera en una Observación sobre el Informe de un Estado parte del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos <sup>16</sup>, que “la represión contra los dirigentes de organizaciones es violatorio de la libertad de asociación”<sup>17</sup>, cabe aclarar que los informes que hace el Comité de Libertad Sindical para los países partes no son aplicables únicamente al país que se hace la observación, sino que el estándar que se registra con la observación es aplicable a todos los países parte. Así mismo, la doctrina y jurisprudencia interamericanas abordan las medidas que afectan a las asociaciones de forma directa e indirecta, como es el caso de los despidos y discriminación antisindical por parte de la empresa ATENTO y el “Sindicato Progresista”.

El despido de los trabajadores de ATENTO, derivó de su filiación sindical y como resultado de la aplicación de la cláusula de exclusión del contrato de protección patronal firmado por “La Empresa y el “Sindicato Progresista”, por lo que el Estado mexicano no solo permitió una práctica de discriminación antisindical, sino incurrió una violación directa a la libertad de asociación de las y los trabajadores de acuerdo al criterio sentado por la Corte Interamericana en el caso de Baena

---

más propensos a instituir un procedimiento legal, ya que se hallarían en una mejor posición para demostrar la naturaleza real de su despido o de la negativa de empleo. [...]”

<sup>16</sup> El Pacto Internacional de Derechos Políticos y Civiles en su artículo 22.1 establece que “[...] Toda persona tiene derecho asociarse libremente con otras, incluso el derecho a fundar sindicatos y afiliarse a ellos para la protección de sus intereses [...]”

<sup>17</sup> Comité de Derechos Humanos, informe A/51/ 40, párr. 289 (Nigeria), 1996.

Ricardo en el cual concluyó que: “[...] el despido de un amplio número de dirigentes sindicales [...] afectó gravemente la organización y actividad de los sindicatos que agrupaban a los trabajadores, y vulneró la libertad de asociación sindical [...]”<sup>18</sup>, no hay que olvidar que el consentimiento por parte del Estado mexicano de los despidos realizados por “ATENTO” derivan de la calificación legal del “contrato colectivo de protección patronal” ya que en dicho contrato se aprobó la cláusula de exclusión, misma que se aplicó para negar la reinstalación de los trabajadores que pertenecían a la Sección Sindical 187 afiliados al STRM.

**D. El proceso de registro sindical de la Sección Sindical 187 ante las instancias laborales mexicanas interfirió con la capacidad que tiene el STRM para obtener la titularidad del Contrato Colectivo en contravención a los Convenios 87 y 98 de la OIT.**

CUARTO.-Tal como se señaló en el capítulo de hechos, el 9 de junio de 2009 los trabajadores de “ATENTO” ingresaron la solicitud de actualización de los integrantes de la Sección 187 del STRM, así como la petición para obtener la correspondiente “Toma de Nota” a la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), otorgándose la “toma de nota” hasta el 27 de agosto de 2009, con lo que se le reconoció como Sección afiliada al STRM a los trabajadores de “ATENTO”.

Sin embargo el reconocimiento de la Sección Sindical 187 afiliada al STRM en México no basta para obtener la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, ya que como se explicó anteriormente, “La Empresa” y “El Sindicato Progresista” tenían firmado un “Contrato Colectivo de Protección Patronal”, por lo que STRM se vio obligado a demandar la Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo.

Derivado de lo anterior, el STRM demandó a la Junta de Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo de “ATENTO”, para que se aprobara y determinara cuál de los sindicatos en litigio representaría a los trabajadores.

Sin embargo “La Empresa” intervino para que otros dos sindicatos también demandaran la titularidad del contrato colectivo de trabajo, siendo el “Sindicato Adolfo López Mateos”, identificado con la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC); y el Sindicato “21 de Enero” identificado con la Confederación Regional Obrera Mexicana (CROM), no obstante ambos Sindicatos jamás habían realizado labor alguna al interior de los centros de trabajo de

---

<sup>18</sup> Ibid., párr.172.

“ATENTO”, cabe aclarar que todo el proceso de titularidad del contrato colectivo de trabajo lo calificó de legal la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal.

En este sentido se acredita que el Estado mexicano al permitir que “ATENTO” constituyera un Contrato Colectivo de Protección Patronal, lo cual obligó a la Sección Sindical 187 afiliada al STRM a demandar la titularidad del contrato colectivo de trabajo, y que “La Empresa” interviniera en el proceso de titularidad del contrato colectivo de trabajo a través del “Sindicato Progresista” y los otros dos sindicatos afiliados a la CROC y la CROM, obstaculizó el derecho de los trabajadores de “ATENTO” a constituir la Sección Sindical 187, afiliarse libremente al STRM y a obtener la titularidad del contrato colectivo de trabajo, violando el artículo 2 del Convenio número 98 que establece la total independencia de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de sus actividades, con respecto a los empleadores.

Por otra parte, el Estado mexicano no brindó una adecuada defensa contra las prácticas antisindicales, ni fomentó el pleno desarrollo y uso de procedimientos de negociación voluntaria entre “ATENTO” y el STRM; por lo que transgredió la aplicación efectiva de los principios generales de libertad sindical y protección al derecho de organizarse, en directa violación a los Convenios 87 y 98, toda vez que los trabajadores de “ATENTO” a la fecha no han podido establecer un sindicato independiente, ejercer libremente sus derechos a la libertad sindical, la sindicalización y la negociación colectiva de su contrato de trabajo.

El incumplimiento del Estado mexicano se describe claramente en la Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical del Consejo de Libertad Sindical de la OIT, que en su párrafo 855 establece que el artículo 2 del Convenio número 98 establece la total independencia de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de sus actividades, con respecto a los empleadores, situación que sistemáticamente ha sido violada por “ATENTO”, así mismo, en su párrafo 859 establece que los principios de libertad sindical exigen que las autoridades públicas, actúen con gran moderación en todos los asuntos internos de los sindicatos, siendo enfático que “[...] Es mucho más importante todavía que los empleadores procedan con cuidado a ese respecto. Por ejemplo, no debieran hacer nada que pueda interpretarse como indicio de favoritismo respecto de determinado grupo de un sindicato en detrimento de otro [...]”, situación que ocurrió con el consentimiento del Estado mexicano.

Por lo que la intervención directa del Estado mexicano al exigir requisitos excesivos para otorgar la toma de nota a la Sección Sindical 187 del STRM, y al negar la titularidad del contrato colectivo de trabajo argumentando que "La Empresa" ya había firmado un "contrato colectivo de protección patronal" con el "Sindicato Progresista" viola, el artículo 2 del Convenio número 98 de la OIT,

Por lo que se hace necesaria la intervención del Comité de Libertad Sindical para señalar las violaciones en la que sigue incurriendo el gobierno mexicano a través de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal al interferir con la capacidad que tiene el STRM para obtener la titularidad del Contrato Colectivo en contravención a los Convenios 87 y 98 de la OIT.

**E. El Estado mexicano participó y permitió actos de injerencia en el recuento que impidieron al STRM ejercer libremente los derechos amparados por los Convenios 87 y 98 de la OIT.**

QUINTO.-El día del recuento se contempló la hora de inicio, más no la del término del proceso, la cual queda a discreción de la Junta Local según "la afluencia de votantes". El número de trabajadores en "ATENTO" es de 10,000 aproximadamente, sin embargo, con base en lo que marca la Ley Federal del Trabajo, sólo podrán votar los trabajadores que hayan ingresado a laborar antes del 15 de diciembre de 2009, fecha de ingreso de la demanda de titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, y los que ingresaron después de esa fecha no podrán hacerlo, esto representa un 70% de la plantilla de la empresa, por lo que sólo votarían alrededor de 3 000 a 4 000 trabajadores. Sin embargo el día de la votación se observó que un grupo de aproximadamente 60 personas realizaba actos de intimidación y hostigamiento entre los y las trabajadoras. La calle estaba bloqueada por la policía preventiva. En las filas de los votantes un grupo de personas estaban dando almuerzos y pidiendo copia de las credenciales de elector de los trabajadores y trabajadoras y pidiendo sus datos para identificarlas en un padrón que traía cada una de las personas del mencionado grupo.

Las prácticas realizadas por "ATENTO" y la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal consistieron en una falta de fijación de duración de horario de las votaciones por parte de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, coacción del voto por "ATENTO", campaña de desprestigio de "ATENTO" y generación de un ambiente de intimidación y hostigamiento.

Las violaciones del proceso electoral consisten principalmente en que: a) el Estado mexicano impidió el ejercicio de este derecho; b) el Estado mexicano permitió que terceros limitaran el derecho; c) el Estado mexicano no garantizó el ejercicio de este derecho a todos y todas las trabajadoras.

En este sentido, podemos decir que la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, violó el derecho de los trabajadores de "ATENTO" al voto libre e informado, limitando el ejercicio del derecho desde el momento que no señaló hora de terminación de la votación, dejando el horario a discreción de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal lo cual generó desinformación e incertidumbre entre los trabajadores y trabajadoras, otra situación que agrava la violación es que la misma Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, no se sujetó a las formalidades establecidas para el procedimiento del recuento.

La parcialidad de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal a favor de la empresa y del "Sindicato Progresista" se enumera de la siguiente manera.

- La asignación de una fecha y hora que no respondían a las garantías para que todos los trabajadores acudieran a votar de manera libre.
- La ausencia de procedimientos para la verificación del padrón de trabajadores de "ATENTO", ya que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal no permitió la revisión del mismo previo a la votación.
- La prohibición expresa a los representantes jurídicos del STRM para verificar de manera directa quienes votaban y posteriormente acreditar que fueran trabajadores de "ATENTO".
- La falta de garantías por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal para hacer valer el voto libre y secreto de los trabajadores, ya que la infraestructura en la Junta no contaba con casillas suficientes para que los trabajadores votaran de manera secreta, por el contrario se improvisaron mesas a la vista de todos para realizar la votación.
- Realización de una audiencia de objeciones fuera de los tiempos que marca la ley, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal tenía la obligación de convocar a cada una de las partes involucradas en el proceso a una audiencia de objeciones, sin embargo la autoridad citó un día después, el 3 de julio a las 08:30 horas.

El incumplimiento del Estado mexicano no solo fue en calificar de legal el procedimiento de recuento para determinar la titularidad del contrato colectivo sino en ser omiso en legislar para que se impida y castigue la injerencia de los empleadores y las autoridades, al respecto el Consejo de Libertad Sindical la OIT, en su párrafo 861 de la Recopilación de Decisiones y Principios del Comité de Libertad Sindical, se ha pronunciado en el sentido que es obligación de los países miembros a generar "[...] La existencia de normas legislativas por las que se prohíben los actos de injerencia por parte de las autoridades o por parte de las organizaciones de trabajadores y de empleadores, las unas con respecto de las otras, es insuficiente si tales normas no van acompañadas de procedimientos eficaces que permitan asegurar su aplicación en la práctica. [...]" y en su párrafo 862 establece que "[...] Es necesario que se prevean en la legislación, de manera

expresa, recursos y sanciones suficientemente disuasivos contra los actos de injerencia de los empleadores contra los trabajadores y las organizaciones de trabajadores, a fin de garantizar la eficacia práctica del artículo 2 del Convenio núm. 98. por lo que México violentó su deber de asegurar que la adquisición de reconocimiento oficial estuviera libre de intervención tanto de la empleadora como de sus agentes como lo establece el artículo 7 del Convenio 87 “[...] la adquisición de personalidad jurídica de parte de las organizaciones laborales [...] no deberá estar sujeta a condiciones tales que obstruyan la aplicación de las disposiciones que establecen los artículos 2, 3 y 4[...]”.

Ahora bien, tal como se acreditó en el proceso de registro narrado en el capítulo de hechos, número 30 a 35, aún y cuando los trabajadores de “ATENTO” afiliados a la Sección 187 del STRM cumplieron con todos los requisitos administrativos para su registro, el Estado mexicano por dos ocasiones les negó el registro por lo que también violó el artículo 7 del Convenio 87 al permitir que la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal negara el registro al STRM.

De las violaciones procesales antes descritas se desprende que el procedimiento para adquirir la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo iniciado por la Sección Sindical 187 del STRM se realizó de forma irregular y al margen de la Ley Federal del Trabajo beneficiando al “Sindicato Progresista” para que obtuviera la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, interfiriendo en el libre ejercicio a la libertad sindical de los derechos de los trabajadores de “ATENTO” afiliados al STRM, a la sindicalización y negociación colectiva, en violación directa al artículo 3° del Convenio 87 de la OIT que obliga al Estado mexicano a garantizar el derecho de las organizaciones de redactar sus estatutos y reglamentos administrativos, de elegir libremente sus representantes, organizar su administración y sus actividades, y que expresamente obliga a las autoridades públicas de abstenerse de toda intervención que tienda a limitar el derecho a organizarse con plena libertad.

En relación al procedimiento de recuento calificado por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, existe violación por el Estado mexicano del Convención Americana, toda vez que las y los trabajadores de ATENTO no contaron con un procedimiento efectivo para obtener la titularidad del contrato colectivo de trabajo ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, toda vez que el órgano en materia laboral encargado de calificar el recuento sindical no cumplió con los requisitos de imparcialidad e independencia ya que por una parte, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje es un Tribunal Administrativo que no depende del Poder Judicial, sino del Poder Ejecutivo, y por otra parte, dentro del proceso de recuento sindical actuó a favor de la empresa ATENTO y el “Sindicato Progresista”, situación que fue denunciada dentro del expediente de amparo número 203/2011, emitido por el Decimoquinto Tribunal Colegiado, y concediéndose el amparo constitucional a favor del STRM

por lo se ordenó a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal reponer el procedimiento mediante resolución de fecha 8 de agosto de 2011, sin embargo en el nuevo recuento la Junta Local volvió a repetir las mismas violaciones de forma sistemática.

Por lo que se hace necesaria la intervención del Comité de Libertad Sindical para señalar las violaciones en la que sigue incurriendo el gobierno mexicano a través de la Junta de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal al mantener una instancia que viola los principios de independencia e imparcialidad en los procesos de procuración de justicia para los y las trabajadoras de ATENTO.

## DOCUMENTOS PROBATORIOS

**PRUEBA No 1:** Copia simple de oficio de toma de nota de la directiva sindical, expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el expediente de registro del STRM 10/2854-28, del 25 de septiembre de 2008, con la que se acredita la personalidad del Sindicato (**Anexo 1**).

**PRUEBA No 2:** Copia simple del estatuto sindical del Sindicato de Telefonista de la República Mexicana expedida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con la que se acredita la personalidad del Sindicato. (**Anexo 2**).

**PRUEBA No 3:** Nota periodística; "*Despidos injustificados en Grupo Atento*" en el Periódico *Plaza Juárez*, Capital, Plaza Juárez, del martes 31 de julio de 2007, Página 125<sup>a</sup>, que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos. (**Anexo 3**)

**PRUEBA No 4:** Nota periodística; "Empleados de *Atento*, víctimas de abusos" en el periódico *uno a uno*, Información Estatal, del viernes 24 de agosto de 2007, Pág. 8, que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos. (**Anexo 4**)

**PRUEBA No 5:** Nota periodística: "Capturan a un presunto corruptor de menores emparadoras de supermercado", en el periódico *la Jornada*, Miércoles 27 de abril del 2005. Ver [www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php](http://www.jornada.unam.mx/2005/04/27/045n1cap.php), que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos. (**Anexo 5**)

**PRUEBA No 6:** Nota periodística; "Revoca TSJDF libertad de pederasta Ramón Salvador Gámez"; Guadalupe Vallejo. Miércoles 15 de marzo del 2006. [www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html](http://www.cimacnoticias.com/noticias/06mar/06031510.html), que acreditan los hechos descritos en el apartado A del capítulo de hechos. (**Anexo 6**)

**PRUEBA No 7:** Copia de la solicitud de "Toma de Nota", de fecha 9 de junio de 2009 ante la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos. **(Anexo 7)**

**PRUEBA No 8:** Copia de la respuesta de la toma de nota a la Sección 187 del STRM por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos. **(Anexo 8)**

**PRUEBA No 9:** Copia de la solicitud de actualización del padrón de integrantes de la Sección 187 del STRM, a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de fecha 9 de junio de 2009, que acreditan los hechos descritos en el apartado B del capítulo de hechos. **(Anexo 7)**

**PRUEBA No 10:** Copia de la toma de nota emitida por la Dirección General de Registro de Asociaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en la que se reconoce como afiliados al STRM a los trabajadores de ATENTO. **(Anexo 8)**

**PRUEBA No 11:** Testimonio de Elizabeth Calvillo Reynoso, trabajadora despedida de "ATENTO", que laboraba en el centro de atención Sevilla, ubicado en Av. Chapultepec No. 408, Col. Roma, C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., y denuncia de hechos ante la agencia investigadora del Ministerio Público FDS-1, debido al hostigamiento sexual que sufrió por parte de su supervisor de campaña Luis Enrique Arzate, la denuncia se registró bajo el número de indagatoria FDS/AEFDS-1/T1/00024/09-11 el 25 de noviembre de 2009, que acreditan los hechos descritos en el apartado C del capítulo de hechos. **(Anexo 11)**

**PRUEBA No 12:** Copia de la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo presentado por el STRM, que acreditan los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos. **(Anexo 12)**

**PRUEBA No 13:** Respuesta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de fecha 3 de febrero de 2010 en relación a la solicitud de titularidad del contrato colectivo de trabajo. **(Anexo 13)**

**PRUEBA No 14:** Respuesta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de fecha 17 de marzo de 2010 en relación a la solicitud de titularidad del contrato colectivo de trabajo. **(Anexo 14)**

**PRUEBA No 15:** Notificación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de fecha 23 de junio de 2010 fecha, en la que notificó que el recuento se llevaría a cabo el día 2 de julio de 2010 a las 17:00 pm. **(Anexo 15)**

**PRUEBA No 16** Copia del Contrato Colectivo de Trabajo y escrito de revisión del mismo con folio 09458, depositado ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal firmado por el Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicación y Transportes de la República Mexicana y la Empresa ATENTO SERVICIOS S.A. de C.V., que acreditan los hechos descritos en los apartados A y F del capítulo de hechos. **(Anexo 16)**

**PRUEBA No 17:** Copia del Laudo emitido por la Junta Especial Número Diez dentro del expediente número 475/2009 en la que se resolvió de forma negativa la demanda de Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo presentado por el STRM, que acreditan los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos. **(Anexo 17)**

**PRUEBA No 18.** Amparo promovido por el Sindicato de Telefonistas de la republica Mexicana en contra del laudo emitido por la Junta Especial Número Diez de la Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal **(Anexo 18)**.

**PRUEBA No 19:** Resolución del Amparo con número de expediente 203/2011, emitido por el Decimoquinto Tribunal Colegiado con fecha 8 de julio de 2011 que acredita los hechos descritos en los apartados F, G y H del capítulo de hechos. **(Anexo 19)**

**PRUEBA No 20.** Quejas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos con números de folios 87503 y 87542 presentada por los integrantes de la Sección 187 del STRM. **(Anexo 20)**

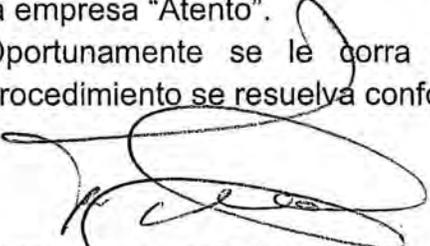
**PRUEBA No 21:** Notificación de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal de fecha 7 de noviembre de 2011, en la que notificó que el recuento se llevaría a cabo el día 9 de noviembre de 2011 a las 16:00 horas. **(Anexo 21).**

**POR LO TANTO:**

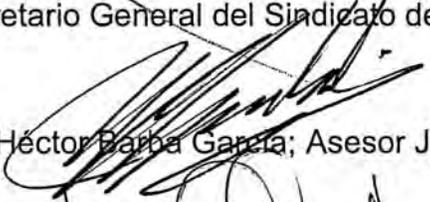
- a) Solicitamos a Usted Director presentar la presente comunicación al Comité de Libertad Sindical para que se aboque a su estudio y oportunamente emita las recomendaciones que estime necesarias para restituir el pleno ejercicio de la Libertad Sindical.

- b) Que solicite al Comité de Libertad Sindical analizar la aplicación de los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo número 87 y el número 98.
- c) Que solicite al Comité de Libertad Sindical examine la aplicación de las normas técnicas laborales en el asunto particular de los trabajadores y trabajadoras de la empresa "Atento".
- d) Oportunamente se le corra vista al Gobierno Mexicano, y agotado el procedimiento se resuelva conforme la petición.-

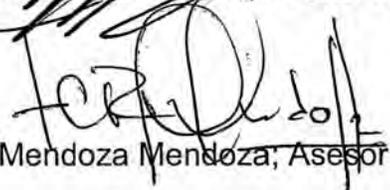
México, D.F. 13 de diciembre de 2011



Ing. Francisco Hernández Juárez,  
Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

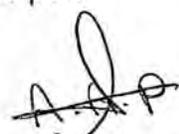


Lic. Héctor Barba García; Asesor Jurídico del STRM



Carlos Mendoza Mendoza; Asesor Jurídico del STRM

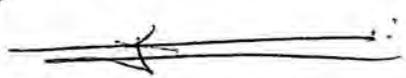
Patrocinados por:



Alejandra Ancheita Pagaza; Directora Legal de ProDESC



Rosalinda Márquez García; Abogada de ProDESC



Yasser Caballero Martínez; Abogado de ProDESC

Dr. Horacio David Meguira; Equipo Jurídico Continental de la Confederación Sindical de las Américas (CSA)

C.c.p. Thomas Wissing, Director de la Oficina de los Países de la OIT para México y Cuba,  
C.c.p. Oscar Valverde, ACTRAV-OIT

## **Reporte del Equipo de Observación del Voto para Determinar los Derechos de Negociación en Atento Servicios, México.**

### **Equipo de Observación**

El equipo se conformó de diez representantes de las siguientes instituciones nacionales e internacionales:

#### **UNI Américas**

**Sintetel, Fenattel (Brazil)**

**CEREAL (Mexico)**

**CWA (Estados Unidos)**

**AFL-CIO (Estados Unidos)**

Todos, excepto uno de los observadores, han tenido experiencia previa en la observación de elecciones para votos del gobierno y/o los sindicatos.

### **Orientación**

El STRM (Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana) proporcionó una orientación de dos horas antes de la elección, que cubrió los siguientes temas:

La Ley Federal del Trabajo y las relaciones laborales relacionadas específicamente a la representación sindical y a los derechos de negociación;

Código de Conducta de Telefónica, Acuerdo Marco Global y responsabilidades dentro de los Tratados Internacionales, tales como el Pacto Mundial de la ONU;

Operaciones de Atento Servicios en la Ciudad de México;

Ubicación de los lugares de trabajo de Atento y de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje en la Ciudad de México (JLCyA);

Actividades irregulares y acción fraudulenta en la elección de julio de 2010 para derechos de negociación en Atento Servicios en la Ciudad de México.

Prevención de riesgos y protocolos de seguridad.

### **Duración y ubicaciones de la Observación**

Lunes 31 de octubre de 2:30pm a 6:30pm

3pm – Atento Servicios: Sevilla

3:35pm – Atento Servicios: Puebla

4pm – Atento Servicios: Yucatán

4:25pm – Atento Servicios: Roma

4:45pm – Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México (un miembro del equipo de observación se presentó a las 4pm)

Tiempo total: 4 horas

### **Horario de la elección**

El voto fue programado para empezar a las 5pm del 31 de octubre, 2011.

El voto fue suspendido oficialmente a las 5:45pm, 31 de octubre de 2011

## Entrevistados

STRM		Víctor Enrique Fabela, Secretario de Relaciones Exteriores, Alianzas y Actas
		Dr. María Xelhuanxi López, Asesora del STRM
		Álvaro Villalobos Frías, Miembro de la Comisión de Acción Política
		Rafael Marino, Miembro de la Comisión de Acción Política
		Víctor Rangel, Comité Local, Sección 187
		Elizabeth Calvillo, Comité Local, Sección 187
Atento Servicios		Una trabajadora joven no identificada, afuera del call center Sevilla
		Un joven empleado de confianza afuera de las oficinas corporativas en Yucatán
		Dos empleados de Telefónica Movistar
		Un empleado encargado en entregar comida
Seguridad	Control de Seguridad	Fueron negadas todas las solicitudes de entrevistas.
	Seguridad privada no-uniformada (de aquí en adelante denominada "golpeadores")	Un hombre no identificado afuera del call center Puebla Aproximadamente diez hombres jóvenes afuera de las instalaciones de la JLCA
	Fuerzas de Seguridad Pública	El Jefe de la Brigada de Policía Antidisturbios estaba estacionado en la JLCA (El oficial rehusó dar su nombre o su rango)

## Metodología

Entrevistas con los funcionarios del STRM y miembros de la Sección 187 con referencia a las acciones de Atento Servicios entre el 24 y el 31 de octubre del 2011, durante la mañana previa a la elección;

Visitas sin previo aviso a lugares de trabajo seleccionados al azar.

Entrevistas en el lugar con los trabajadores de Atento Servicios;

Entrevistas en el lugar con el personal de seguridad privado uniformado;

Entrevistas en el lugar con las fuerzas de seguridad pública;

Entrevistas en el lugar con los golpeadores;

Entrevistas en el lugar con la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México;

Petición oficial para entrar en la JLCA (Junta Local de Conciliación y Arbitraje);

Observación directa de la presencia, actitudes e interacciones de y entre Atento Servicios, Gerencia, Empleados de confianza de Atento Servicios, Empleados de línea de Atento Servicios, representantes de STRM, representantes del Sindicato Progresista, fuerzas de seguridad pública, personal de seguridad privada, espectadores y transeúntes;

Se tomaron videos y fotografías de todos los lugares visitados;

Cada observador internacional presentó al coordinador del grupo un reporte de observación escrito independientemente, quien verificó y recopiló las investigaciones.

**Se circuló un reporte de borrador entre todos los miembros del equipo internacional de observación, quienes corrigieron y/o verificaron el reporte antes de ratificarlo para su versión final.**

## **Observaciones**

### **Lista de Votantes**

Los funcionarios del STRM reportaron que la lista se componía de aproximadamente 3,000 empleados de Atento Servicios registrados en el sistema nacional del Seguro Social y fue proporcionada a la JLCA por Atento Servicios. La lista no se disgregó entre votantes que cumplían los requisitos y los que no los cumplían. Las listas del Seguro Social incluyen los nombres de los trabajadores de confianza.

Los organizadores del STRM calcularon que 1,200 trabajadores cumplían los requisitos para votar e hicieron una lista de votantes del STRM.

Solamente aquellos trabajadores empleados por Atento Servicios al 15 de diciembre de 2009 y que continuaban empleados por la compañía o que tenían juicios legales debido a despido injustificado aún activos al 31 de diciembre de 2011 y que no fueran empleados de confianza, fueron elegidos para votar. En una compañía con una rotación anual estimada de 70%, el número de votantes elegibles sería bajo con respecto al número total de trabajadores.

Al STRM nunca se le dió la lista oficial de votantes. Más bien, al sindicato se le dio notificación por escrito de que la JLCA usaría las listas del seguro social proporcionadas por Atento Servicios. Fue denegada la objeción de los abogados de STRM al uso de esta lista.

### **En los call centers y en las oficinas corporativas:**

#### **En general**

Ausencia de fuerzas de seguridad pública;

La presencia reforzada de personal de seguridad privada (Control de Seguridad) contratado por Atento Servicios;

La presencia de hasta 25 golpeadores entre las edades de 30 y 50 años en cada lugar, excepto en las oficinas corporativas. Cuando se les preguntó, los hombres aseguraron no saber el por qué estaban presentes, aparte de "asegurarse que no sucediera nada". Los hombres reportaron que unos intermediarios que trabajan en representación de Atento Servicios les habían solicitado su presencia. Todos cargaban mochilas cuyo contenido fue desconocido. La mayoría eran de físico fornido o musculoso y varios de ellos adoptaron posturas amenazadoras. Entre estos hombres había algunos que estaban coordinando las tareas y estableciendo las reglas, por ejemplo, cuando los observadores se acercaban a un golpeador para hacer preguntas, uno de los coordinadores también se acercaba e indicaba al hombre que no hablara.

Los representantes del Sindicato Progresista fueron vistos coordinando la logística entre los choferes de los autobuses y los golpeadores.

El STRM reportó que a los trabajadores de algunos call centers se les dijo que no se les daría permiso para presentarse al voto. En el caso de un call center, esta negativa condujo a la amenaza de un paro laboral, hasta que los trabajadores supieron que la votación había sido suspendida

El STRM también reportó que a los trabajadores que se comprometieron a votar por el Sindicato "Progresista", les prometieron transporte a la JLCA, un caja de lunch y tiempo pagado incluyendo un bono salarial de tres días

## **En concreto**

**Sevilla (Av. Chapultepec 408. Colonia Roma. Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, DF).**

Había 2 representantes del STRM observando el área cerca de las puertas del call center y reportando los acontecimientos al STRM;

1 autobús de la empresa Ehecatl estaba estacionada frente a las puertas del call center;

Había 5 golpeadores estacionados a 2 o 3 metros de las puertas del call center;

Había 11 golpeadores de pie y/o sentados en el camellón de la avenida Chapultepec en un área directamente enfrente y a los lados de la entrada de Sevilla;

Personal uniformado de Control de seguridad estaba emplazado dentro y fuera de las puertas del call center, para controlar la entrada y salida de los empleados;

Los trabajadores reportaron un aumento en el número de personal de Control de seguridad trabajando a las puertas del call center en ese día.

Mientras el personal de Atento Servicios salía del call center para abordar el autobús, los 16 golpeadores se formaron en dos columnas entre las puertas del call center y el autobús, a través de las cuales el personal tenía que caminar para abordar el autobús

El personal de control de seguridad escoltó a los empleados a través de las dos filas de golpeadores hacia el autobús.

- 1 trabajador informó a los observadores que los a trabajadores de línea que pensaban votar se les habían dado instrucciones de presentar sus credenciales oficiales del IFE a personal de supervisión de Atento Servicios a las 2 pm del 31 de octubre de 2011. Un representante del "Progresista" fotocopió las credenciales del IFE antes de ser regresadas a sus dueños, a quienes se les preguntaba en ese momento por quién pensaban votar. Los trabajadores que dijeron a sus supervisores o a los representantes del Progresista que pensaban votar por ese sindicato se les dijo que serían transportados a la JLCA esa misma tarde.
- Se pidió acceso al edificio así como entrevistas con la gerencia de Atento Servicios, pero fueron negados por personal de Control de seguridad y por el personal de Atento Servicios, quienes dijeron que no estaban presentes los gerentes
- Los trabajadores no abordaron el autobús que los esperaba durante el tiempo que estuvo presente el equipo de observación.

**Puebla (Puebla 77, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06700, México, DF)**

- Dos representantes de STRM estaban presentes observando el call center
- Había 21 golpeadores parados alrededor de la entrada al call center. Uno de los hombres comenzó a filmar a los observadores un poco después de su llegada a la entrada del call center. Otro de los hombres, aparentemente bajo la influencia de una sustancia psicotrópica no identificada, comenzó a usar lenguaje agresivo e incoherente hacia los observadores en el momento en que se acercaban y otros hombres lo calmaron. Había olor a marihuana. Algunos hombres tomaron fotos a los observadores.
- Se pidió acceso al edificio así como entrevistas con la gerencia de Atento Servicios, pero fueron negados por personal de control de seguridad y por el personal de Atento Servicios, quienes dijeron que no estaban presentes los gerentes
- Dos trabajadores de Telefónica Movistar comentaron que nunca habían visto tanto personal de control de seguridad o a individuos amenazadores a las puertas del centro de trabajo (el cual estaban visitando por asuntos no relacionados con la elección).

- Se pospuso la subida al autobús hasta que el equipo de observación abandonó el call center.

#### **Yucatán (oficinas corporativas) (Yucatán 15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06100, México, DF)**

- Aproximadamente 45 empleados de Atento Servicios, identificados como "empleados de confianza" según sus gafetes, abordaron el autobús en las puertas del edificio. También se cargaron cajas de lunch en el autobús.
- Un empleado de confianza dijo a los observadores que se le había ordenado no hablar con nosotros y que no sabía por qué el personal estaba subiendo al autobús. Otros empleados de confianza evitaron contacto visual con los observadores.
- Se identificó una etiqueta del Sindicato Progresista que animaba a los trabajadores a votar por el, en el pasamano de los escalones de la entrada a las oficinas corporativas.
- No estuvo presente ningún personal de seguridad privada sin uniforme y sin entrenamiento (golpeadores).
- Una petición del grupo de observación para entrevistar a la gerencia de Atento Servicios fue negada por ausencia, puesto que el empleado a quien se hizo la petición no regresó para dar una respuesta a los observadores.
- Según entraba y salía el personal del edificio de Atento Servicios, el personal de Control de Seguridad, uno de los cuales tenía el tatuaje de una suástica en la muñeca izquierda, revisaba sus identificaciones y sus bolsas.
- Estaban presentes siete personas de Control de Seguridad en la puerta de las oficinas corporativas.
- Uno de los representantes del sindicato Progresista abordó el autobús con una carpeta portapapeles en donde había nombres que el representante del sindicato revisó una vez dentro del autobús.
- Estuvieron presentes un gerente y dos instructores en la calle mientras el equipo de observación estuvo presente. La subida al autobús se interrumpió y después se demoró hasta que se fue el equipo de observación.

#### **Roma (Monterrey 100, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700, México, DF)**

- 3 personas de Control de Seguridad estuvieron paradas en el área de estacionamiento del call center
- Los observadores de STRM reportaron que habían estado presentes 25 golpeadores a las 2pm

De los call centers al JLCA:

- Subieron a los empleados de confianza (no elegibles para votar) en los autobuses para ser transportados a la JLCA

No se vio que se transportaran a empleados de línea (elegibles para votar) a JLCA.

#### **Afuera de la JLCA: Río de la Loza 98, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, México**

La presencia de autobuses rentados por Atento Servicios estacionados cerca de las puertas de la JLCA.

La presencia de camiones blindados de Atento Servicios estacionados cerca de las puertas de la JLCA. La presencia de un autobús de la oficina corporativa con empleados de confianza solamente.

La presencia de un autobús de Control de Seguridad que bloqueaba el acceso a la entrada principal a la JLCA (sobre la calle Río de la Loza).

La presencia de los representantes del sindicato Progresista, quienes llegaron aproximadamente a las 4pm en un autobús lleno de los representantes y de empleados de confianza de Atento Servicios. La presencia de cinco observadores de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

Los representantes de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal dijeron que ellos no tenían ni la autoridad ni la influencia para permitir que los miembros del equipo internacional de observación entraran a la JLCA.

El personal de la JLCA no permitió que los observadores internacionales entraran a la JLCA a pesar de las peticiones oficiales llevadas a cabo previas al voto y a las cuales se les había dado una respuesta afirmativa y a pesar de que los observadores mostraron sus identificaciones oficiales y copias de la carta petitoria.

Las puertas de la JLCA se aseguraron con una cadena al momento de empezar el voto, a las 5pm.

Los representantes del "Progresista" organizaron a los empleados de confianza para formar varias filas alrededor de las puertas de la JLCA y fueron después acordonados por una fila de empleados uniformados de la empresa de Control de seguridad.

Los empleados de confianza se rehusaron a ser fotografiados después que escucharon que los empleados de línea de Atento Servicios los identificarán como no elegibles para votar.

Un golpeador en estado de ebriedad que afirmó actuar en nombre de Atento Servicio (pero sin poder proporcionar pruebas de su asociación con Atento Servicios) pidió sacar fotos del equipo internacional de observación y persiguió al equipo cuando se negó el permiso para fotografiar.

La presencia de aproximadamente 300 golpeadores. Por lo menos uno de los 300 se identificó como trabajador de Atento Servicios. Ninguno pudo señalar en cual call center trabajaban, aunque varios aseveraron que trabajaban para Atento. Ninguno pudo articular ninguna razón del por qué estaban presentes. Varios hicieron gestos amenazadores a los observadores. Algunos parecían tener marcas pertenecientes a bandas. Un individuo llevaba un palo de madera con clavos que sobresalían. Se vio a varios de los hombres inhalando sustancias desconocidas de bolsas y el olor a marihuana y a alcohol estaba presente. Los aproximadamente 300 hombres tenían apariencia similar (vestimenta, edad, forma de cuerpo) a los golpeadores que se observaron en cada uno de los call centers visitados por el equipo de observación en las horas previas a la elección.

La presencia de dos hombres que coordinaban a los 300 golpeadores y quienes habían estado presentes en el voto fraudulento del 2 de Julio de 2010, diciendo ser representantes del sindicato "Progresista".

El papel de los aproximadamente 300 golpeadores fue impedir el acceso de los simpatizantes del STRM a la JLCA, evidenciado por su postura en el área inmediatamente

enfrente de las puertas de la JLCA y su forma de avanzar para repeler a los simpatizantes de STRM cada vez que éstos trataban de ganar acceso a las puertas.

Los 300 golpeadores gritaron insultos, hicieron gestos amenazadores y ejercieron contacto corporal por medio de empujones, patadas y golpes contra los miembros de STRM y sus simpatizantes. También lanzaron proyectiles que incluían botellas de vidrio y de plástico a los miembros y a los simpatizantes de STRM.

Los golpeadores y sus coordinadores montaron una plataforma equipada con sistema de sonido a aproximadamente 3 metros de las puertas de la JLCA con música de baile a todo volumen, se arrojaron proyectiles y los jóvenes hacían gestos intimidantes a los trabajadores de Atento Servicios que estaban en espera de votar.

Una ambulancia estacionada junto al área controlada por los 300 golpeadores bloqueó toda la vista de las puertas de la JLCA.

Cuando los representantes del STRM hablaron a través del sistema de sonido sobre los golpeadores contratados por la empresa, al menos un hombre del grupo de aproximadamente 300 levantó su mano para identificarse como "golpeador a sueldo".

Un grupo de 5 golpeadores ridiculizó a la elección y a los trabajadores de Atento Servicios mientras éstos esperaban en fila entre las cadenas humanas protectoras, para tener acceso a la JLCA.

El personal de Control de Seguridad también estuvo presente dentro el área usada por los golpeadores.

La plataforma, la ambulancia y el autobús de Control de Seguridad formaron un semi-círculo alrededor de las puertas de la JLCA y dentro de este espacio los 300 hombres coordinaron el bloqueo de las puertas y los empujones contra los representantes de STRM y los trabajadores de Atento Servicios cuando trataron de tener acceso a la JLCA.

La presencia de aproximadamente 30 policías antimotines perfectamente equipados, un vehículo de la policía estacionado en la esquina de las calles Dr. Río de la Loza y Dr. Andrade de las 4pm en adelante.

También estaba presente un camión de la policía que portaba un cañón de agua estacionado en la calle de Dr. Andrade casi enfrente de la entrada a la JLCA.

En ningún momento la policía intervino a fin de asegurar la seguridad de cualquiera de las partes.

Aproximadamente 20 policías antimotines adicionales ganaron acceso al área directamente alrededor de las puertas aproximadamente a las 5:30pm cuando los simpatizantes de STRM habían entrado al área, y habían desplazado a los empleados de confianza de Atento Servicios, a los representantes del sindicato "Progresista" y a los aproximadamente 300 golpeadores.

Los 20 policías antimotines usaron equipo de protección facial (visores) para protegerse de los objetos que lanzaba el personal de seguridad privada sin uniforme.

La presencia, calculada en 2,000 funcionarios, representantes, miembros y simpatizantes del STRM, funcionarios afiliados a la UNT, funcionarios del SME, representantes de otras organizaciones mexicanas de la sociedad civil en coalición con el movimiento sindicalista democrático e independiente. Los líderes de estos grupos llamaron a la calma desde la plataforma y animaron a los trabajadores a votar libremente

El STRM había llegado varias horas antes del voto para establecer un espacio no-violento alrededor, de la calle que lleva a las puertas de la JLCA (calle Dr. Andrade). El STRM reportó que no había logrado tener acceso a todo el espacio en la cuadra de Dr. Andrade

directamente colindante con las puertas de la JLCA dado que los aproximadamente 300 hombres que los observadores vieron, ya habían controlado grandes partes del espacio, incluyendo el área directamente alrededor de las puertas de la JLCA. El STRM reportó que los hombres estuvieron presentes desde antes de la llegada del STRM a la JLCA a mediodía. El STRM montó una plataforma equipada con sistema de sonido aproximadamente a 6 metros de las puertas de la JLCA, desde la cual los líderes del STRM y de otros sindicatos y organizaciones de la sociedad civil posteriormente transmitieron mensajes informativos, de solidaridad, de reducción de tensión y estímulo a los trabajadores de Atento Servicios que esperaban votar.

La presencia de aproximadamente 45 trabajadores de Atento Servicios que no se reportaron a trabajar ese día.

Algunos trabajadores que esperaban votar expresaron temor al ver a sus supervisores que también estaban en la fila para entrar a la JLCA

Cuando los representantes de STRM intentaron desempacar el equipo de sonido, fueron amenazados a gritos.

Los funcionarios y el personal de STRM formaron "cadenas humanas" protectoras alrededor los trabajadores de Atento Servicios que esperaban votar, para darles paso seguro a las puertas de la JLCA.

Según los trabajadores protegidos de STRM iban ganando terreno más cerca de las puertas de la JLCA, el grupo de aproximadamente 300 hombres los empujaban, pateaban, lanzaban proyectiles, empujando y gritando. Algunos de los simpatizantes de STRM fueron forzados a subir a las puertas metálicas hasta llegar al alambre de púas de lo alto, para evitar ser aplastados durante los empujones. Esto sucedió en varias ocasiones. Algunos proyectiles les pegaron a los trabajadores de Atento Servicios causando lesiones menores.

A las 5:15pm. los simpatizantes del STRM intentaron entrar a la JLCA caminando a la parte trasera del edificio, acompañados de funcionarios de STRM y de miembros del equipo de observación. Las puertas no les fueron abiertas.

A las 5:30pm el STRM ganó el espacio inmediatamente afuera de las puertas de la JLCA. Los empleados de la JLCA empezaron a manipular las cadenas de las puertas. No fue claro si fue para añadir más cadenas o quitar las que estaban cerrando las puertas. La policía antimotines se acercó a las puertas y se colocó entre los votantes y las puertas.

Aproximadamente a las 5:45pm se dio aviso que la JLCA había suspendido la elección. Mientras el STRM y los trabajadores de Atento Servicios empezaron a dispersarse, los observadores presenciaron que aproximadamente 30 golpeadores formaron filas para recibir pago de sujetos no identificados.

### **Dentro de la JLCA**

- Tres abogados de STRM fueron identificados y eran visibles dentro de las puertas de la JLCA

Los representantes de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México informaron que sus representantes estuvieron dentro de la JLCA.

Se vio, a través de las puertas a los empleados de confianza dentro de la JLCA parados junto a las mesas de recepción de votos y las cabinas transparentes para votar, las cuales se habían colocado al aire libre. De acuerdo con los reportes de los representantes de STRM colocados en la calle enfrente de la JLCA, estos empleados entraron a la JLCA aproximadamente a las 3pm con el permiso del personal de la JLCA.

Cuando los representantes y los simpatizantes de STRM fueron desalojados de las puertas de JLCA en Río de la Loza, los empleados de la JLCA miraban desde dentro de las puertas y no hicieron nada para intervenir.

## **Conclusiones**

**El equipo internacional de observación no obtuvo la acreditación oficial de las autoridades de la Ciudad de México. Tampoco tuvo acceso el equipo de observación al interior de ningún call center de Atento Servicios o a la JLCA. Aún más, a sus miembros no se les permitió entrevistar a la gerencia o al personal de supervisión de Atento Servicios, ni al personal de supervisión de Control ni al personal de la JLCA a pesar de las peticiones oficiales y aviso previo sobre la presencia del equipo de observación a la JLCA. A pesar de las limitaciones a la libertad de movimiento y al acceso de información del equipo de observación, se reunió suficiente evidencia para concluir que:**

**A los empleados elegibles para votar en la repetición el 31 de octubre de la elección del 2 de Julio de 2010 para determinar los derechos de negociación en Atento Servicios se les negó este derecho debido a una serie de irregularidades cometidas antes de la elección, llevando a e incluyendo la suspensión de la elección a las 5:45pm el 31 de octubre por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México.**

**Estas irregularidades fueron cometidas con pleno conocimiento e intencionalmente por la gerencia de Atento Servicios y el sindicato "Progresista", quienes operaban de manera conjunta con la intención de mantener su contrato de protección. El Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, a quien se informó la probabilidad de irregularidades, violencia y fraude antes de la elección, contribuyó a las acciones llevadas a cabo por Atento Servicios y por el sindicato "Progresista" debido a que su administración falló en implementar las medidas para prevenirlos antes o durante su acontecimiento.**

**Las acciones hostiles hacia una elección libre y justa incluyeron, pero no se limitaron, a lo siguiente:**

- Llenado de urnas con votos de la lista**
- Retención de la lista de votantes**
- Cuestionamiento e intimidación a votantes**
- Registro de la identidad del votante**
- Oferta de incentivos financieros por el voto a la empresa (sindicato protector)**
- Amenaza de sanciones por votar por STRM**
- A los votantes elegibles se les impide votar**
- A los votantes no-elegibles se les anima a votar**
- Se amenaza y se comete violencia física contra los votantes**

**Estas acciones contravienen las disposiciones consagradas en las siguientes leyes nacionales, tratados internacionales, acuerdos corporativos y las normas y estándares voluntarios.**

**La Constitución Mexicana Sección 16 Artículo 123: los trabajadores tendrán el derecho de organizarse para la defensa de sus intereses, formando sindicatos, asociaciones profesionales, etc.**

**Artículos de la Ley Federal del Trabajo Mexicana:**

**Artículo 183- Los trabajadores de confianza no pueden formar parte de ningún sindicato del lugar de trabajo y no pueden ser tomados en consideración en ninguna elección de sindicato**

**Artículo 931 – Si se lleva a cabo una elección del sindicato, deben mantenerse las siguientes normas: IV. Los votos de los empleados de confianza no se deberán contar/permitir en la cuenta final**

**ILO Convención 87 sobre libertad de asociación, ratificada por México en abril 1950**

**ILO Convención 98 sobre el derecho de negociar colectivamente, aunque no fue ratificada por México, es una obligación según la Declaración de Filadelfia sobre Derechos Fundamentales de 1998**

- Pacto Mundial de la ONU  
[http://www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global\\_Framework\\_Agreements.html](http://www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global_Framework_Agreements.html)
- Directrices de OECD para Multinacionales <http://www.oecd.org/dataoecd/43/29/48004323.pdf>
- Telefónica Código de Conducta Corporativo -  
[http://www.uniglobalunion.org/apps/portal.nsf/7d24600935695d19c1257398002c8732/513a7b55742a39eec125755100579d2a/\\$FILE/UNI-Telefonica-en.pdf](http://www.uniglobalunion.org/apps/portal.nsf/7d24600935695d19c1257398002c8732/513a7b55742a39eec125755100579d2a/$FILE/UNI-Telefonica-en.pdf)
- Telefónica- UNI Código de Conducta (Acuerdo de marco global)  
[http://www.uniglobalunion.org/Apps/UNIFiles.nsf/vwLkpFilesByld/1CFD50420FD1B59EC125764A0034256D/\\$FILE/English\\_Grid.pdf](http://www.uniglobalunion.org/Apps/UNIFiles.nsf/vwLkpFilesByld/1CFD50420FD1B59EC125764A0034256D/$FILE/English_Grid.pdf)
- Telefónica- Sindicato Global UNI reglas para elecciones sindicales libres y justas, firmado en agosto 2011.

**El resultado de lo mencionado arriba es la segunda negación documentada del derecho de los trabajadores de Atento Servicios a una elección de derechos de negociación libre y justa. La negación de ese derecho, combinada con el hecho de que el sindicato “Progresista” no ha negociado con Atento Servicios durante los once años que el contrato ha estado vigente, significa que se ha perpetrado una contravención tanto directa como compuesta al derecho de los trabajadores a una negociación colectiva.**

**Debido a que la Ley Federal del Trabajo permite que exista más de un sindicato en el lugar de trabajo al mismo tiempo, pero solo permite los derechos de negociación a uno de ellos y debido a que los simpatizantes del STRM se enfrentaron con acoso e intimidación por su afiliación sindical como una táctica deliberada para manipular el proceso de elección, es razonable suponer que el deseo de los trabajadores de afiliarse al sindicato de STRM se ha socavado como resultado de las acciones de Atento Servicios y del sindicato “Progresista”. También es razonable suponer que la intención de lo descrito arriba fue hacer impotente a la sección del sindicato STRM en Atento para representar a sus miembros. Además, de la negación de su derecho a la**

**negociación colectiva por lo tanto, los trabajadores de Atento Servicios también han sido sometidos a atentados para violar su libertad de asociación**

**Atento Servicios llevó a cabo una operación dirigida a identificar las intenciones de los votantes antes del voto e impedir que los simpatizantes de STRM votaran por medio de tácticas de intimidación, intento para influir en la intención de votar y bloqueo físico de la votación: La operación de Atento Servicios dependió de la coordinación y cooperación del sindicato "Progresista", de la empresa privada de Control de Seguridad, de 300 golpeadores, de las fuerzas de seguridad pública y de la JLCA.**

**La solicitud original para los derechos de negociación se presentó a las autoridades locales competentes el 15 de diciembre de 2009. Hasta la fecha a los trabajadores de Atento Servicio en la Ciudad de México se les ha negado durante 22 meses, el derecho a una elección libre y segura, secreta, universal y directa para determinar que el sindicato de su elección entre a negociar con la empresa**

**En un intento deliberado para evitar que cualquier denuncia contra la empresa o las autoridades locales prospere, al equipo de observación no se le permitió acceso ni entrevistas en los call centers de Atento Servicios o a las oficinas de JLCA. Esto, en un intento para evitar la recopilación, grabación y uso de la evidencia visual o testimonial de fraude, colusión y otras prácticas ilegales contra Atento Servicio y/o sus colaboradores.**

**Por último, el STRM logró tener acceso a las puertas de la JLCA por medios no-violentos. Una vez logrado el acceso, la policía antimotines se acercó al área cercana a las puertas y la elección fue cancelada por la JLCA. En la elección de julio de 2010 la votación siguió adelante a pesar de una atmósfera similar de intimidación y violencia en las puertas. La única diferencia es que esta vez el STRM logró ganar acceso a las puertas de la JLCA y por lo tanto sus simpatizantes pudieron haber votado. Sin embargo, en lugar de abrir las puertas, esta vez la JLCA les puso cadenas. Dadas las intenciones de Atento Servicios, el sindicato "Progresista" y la colusión de las autoridades locales, se esperaba que las demandas de violencia y desorden se desviarán de los golpeadores contratados por Atento Servicios y por el "Progresista", hacia el STRM en un intento por hacer responsable al STRM de la suspensión de la votación.**

**El equipo de observación concluye que cualquier voto organizado bajo circunstancias semejantes fallará en producir un resultado de elección libre y justa debido al actual contrato de protección entre Atento Servicios y el sindicato de protección corrupto que no tiene miembros registrados empleados por la empresa ante la autoridad laboral federal (STPS).**



UNI ICTS Global Union

Mr. Marcus Courtney  
Head of Department UNI ICTS  
+41 22 365 21 33  
[marcus.courtney@uniglobalunion.org](mailto:marcus.courtney@uniglobalunion.org)

Mr. Óscar Maraver  
Human Resources Director  
Telefónica  
[oscar.maraversanchez@telefonica.es](mailto:oscar.maraversanchez@telefonica.es)

Nyon, 01 November 2011

Dear Oscar,

We are writing to express our immediate outrage regarding the conduct of Telefonica Atento management leading up to and causing the cancellation of a vote to determine the collective bargaining representation for Telefonica Atento workers. A legal process mandated and endorsed by the Mexican City Labour board.

We placed international union observers to monitor the election process and to ensure that the vote would result in a free and fair outcome. The initial reports that we have heard paint an ugly picture of Telefonica Atento management behaviour so egregious and hostile to the democratic process that it resulted in the cancelation of the election!

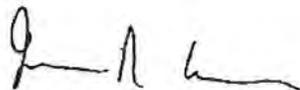
At the actual labour board in Mexico City, Telefonica Atento management and its hired 'security' personnel physically blocked the entrances so workers could not enter the voting booth. In another location, Legario, the management refused to release the workers from work effectively denying them an opportunity to vote. These actions come after a week where management has consistently threatened termination for workers who want to exercise an internationally recognised human right to vote for union representation, which is a direct violation of our Global Agreement. We see these combined actions as an all out assault on union democracy and human rights that Telefonica Atento has allowed to happen on its watch.

We are demanding an immediate intervention on your part with local Telefonica Atento management to cease from firing any employee who is eligible to vote in the election, and as part of this process open up negotiations between local management and STRM to ensure that this is implemented. As part of this process, we ask that Telefonica Atento produce a list of the employees who are eligible to vote to the union. We are setting a deadline of Thursday 3 November for the first negotiation session.

Furthermore, we are in the process of documenting all the violations that have taken place and a more detailed report will be forthcoming. As we have been in discussions with you for more than a year using the protocols established under our framework, where we brought to your attention the challenging situation in Mexico and the risks that it poses to our dialogue, we are deeply disappointed by this latest conduct and results in Mexico. Our affiliates have repeatedly expressed their commitments to the Global Agreement, and we have made a tremendous amount of effort to engage you in dialogue to find a productive

solution to the issues but again the frustrations continue to mount in the Telefonica Union Alliance that the commitments made by Telefonica to follow the protocols do not produce any measurable results.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Courtney', with a long horizontal flourish extending to the right.

Marcus Courtney  
Head of UNI Telecom

Cc: Jesús Vesperinas, CC.OO, Spain  
Alfredo Mesa, UGT, Spain



UNI ICTS Global Union

Sr. Marcus Courtney  
Jefe de Departamento de UNI Telecom  
+41 22 365 21 33  
[marcus.courtney@uniglobalunion.org](mailto:marcus.courtney@uniglobalunion.org)

Sr. Óscar Maraver  
Director de Recursos Humanos  
Telefónica  
[oscar.maraversanchez@telefonica.es](mailto:oscar.maraversanchez@telefonica.es)

Nyon, 08 November 2011

Dear Oscar,

We have been informed that another election has been scheduled with less than 48 hours notice for the Atento workers in Mexico for Wednesday 9 November 2011.

If this election goes ahead as scheduled, in our view, it will violate any basic standard of democratic fairness and legitimacy.

1. No voting list has ever been produced by Atento management that could be verified by the parties to identify and determine the eligible voters. We are demanding that you enter in to negotiations with STRM to determine an accurate and eligible voter list.
2. Despite your insistence that Atento management is neutral, which has been called for by both our Global Agreement as well as election agreement, we can not see any evidence that Atento management has done anything but favour and promote a 'ghost union'. In fact, in your last letter to us, you failed to offer any example of neutral behaviour by Atento management and instead opted for a detailed defence of the ghost union and its actions. We are demanding an immediate cease and desist from Atento management for promoting the ghost union and honour your agreements with UNI for a free and fair outcome.

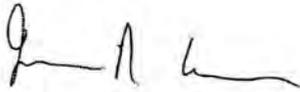
UNI and our affiliates who sent international observers to the election have expressed absolute shock at the denial for workers to vote for union representation by organised physical force that blocked their ability to gain access to the ballot box.

This is strictly not just legal issues between unions as you like to characterise the situation. A balloted union election in a multinational corporation like Telefonica can only take place with consultation and negotiation between the government and the management. In our view the company bears a significant responsibility for the outcomes of the elections and the fact that the court has invalidated one election, stopped the second, and now is attempting a third under highly controversial circumstances brings into question your insistence that the company is neutral.

As one of the world's leading Telecommunications companies that has publicly highlighted its commitment to social responsibility and to uphold internationally recognised human

rights on labour standards Telefonica has an interest in ensuring a legitimate democratic outcome that expresses the true desires of its Atento workforce.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Courtney', with a stylized flourish at the end.

Marcus Courtney  
Head of UNI ICTS

Cc: Jesús Vesperinas, CCOO Spain  
Alfredo Mesa, UGT Spain

**Campaña de sindicalización de Atento**  
**Hoja de evaluación y resultados del periodo de prueba de Julio**

Tabla de acuerdos tomados el 14 y 15 de junio y su estado de cumplimiento

Acuerdo	Resultado
Se solicitará al Co. Severino del CEL de Pachuca un reporte sobre la situación de los centros de Atento en dicha ciudad.	El reporte fue entregado el 31 de Julio de 2012.
Se solicitará el apoyo del CASSI para actualizar el diagnóstico nacional de Atento.	No se ha hecho; se ha priorizado la investigación para la "campaña de aire."
En el Distrito Federal, el trabajo se enfocará en pisos, campañas y/o un centro de trabajo específico, en base a criterios estratégicos.	Se escogieron 6 campañas en 3 centros como áreas de enfoque, en base a la distancia de la oficina, el avance que se tenía, la estabilidad de la campaña y el descontento.
La prioridad de l@s organizador@s será el trabajo de sindicalización. Se incorporarán a otras actividades en la medida que tengan tiempo disponible.	A la fecha esto ha sido el enfoque exclusivo del equipo.
El STRM debe implementar una "campaña comprehensiva o integral" para diversificar las formas de presionar a la empresa.	Se ha preparado casi toda la investigación, investigado e identificado blancos, y se preparan las primeras acciones de presión externa.
L@s organizador@s enfocarán sus labores con aquell@s trabajador@s identificadas como "1s" (líderes u organizador@s intern@s), de acuerdo al sistema de calificación expuesto.	Se han activado 8 "1s" en la empresa, quienes se han hecho responsables de reclutar, resultando en 74 de los 109 afiliados con los que se cuenta a la fecha.
L@s ofertas de servicios sindicales y las demandas a ser planteadas por la Sección 187 se evaluarán y priorizarán con los "1s."	Se ha enfocado en la oferta de servicios que han sido valorados: recreativo, día del telefonista, etc. Por encima de esto, se ha enfatizado el la mejoría de las condiciones de trabajo como principal atractivo de la sindicalización.
Se llevará a cabo una formación intensiva con los "1s" incorporando la experiencia histórica y actual del STRM, así como las nuevas experiencias internacionales.	Se ha preparado el temario y establecido la fecha para la primera capacitación.
El STRM sólo brindará apoyo jurídico a afiliad@s que busquen reinstalación.	Se ha establecido la política de apoyar solo para reinstalación, resultando en que en este momento estas son la mayoría de las demandas

Los resultados del trabajo de sindicalización se medirán con base a número de afiliados, mapas de los centros de trabajo, tablas de situación por cada centro de trabajo/ campaña/ piso, y una base de datos de tod@s l@s emplead@s de Atento.	Se ha establecido el uso de todas estas herramientas de trabajo.
La estrategia en torno a la demanda colectiva por titularidad se definirá una vez se empaten los resultados de la organización y la presencia política al interior de la empresa.	Aún no se ha avanzado lo suficiente en el trabajo organizativo para definir esto.
Habrà un proceso de evaluación constante mediante los plenos semanales del equipo para lo operativo y evaluaciones estratégicas cada 30 días.	Se realizan los plenos del equipo de organización y el comité de apoyo y estamos realizando la primer evaluación estratégica.
Los coordinadores del STRM, organizador@s y el CASSI elaborarán un plan de trabajo para cumplir estos acuerdos. Este definirá metas, responsables, plazos y recursos necesarios. Estará listo la semana del 22 de junio.	El plan se elaboró y a continuación se evalúa.

#### **Tabla de resultados de la Campaña de Tierra**

Metas/Actividades	Notas	Plazo límite
Tener tabla completa de centros de trabajo en el DF, campañas y pisos	Se cumplió en la primera semana de julio, aunque el movimiento constante obligará a realizar este ejercicio de manera constante.	Para 29 de Junio
Establecer criterios y seleccionar enfoque de organizadores en DF	Se cumplió dentro del plazo.	Para 3 de Julio
Tener contactos iniciales en punto(s) de enfoque	Se tuvo en todas las áreas dentro del plazo.	Para 6 de Julio
Preparar formación de líderes (materiales, programa, presentadores, etc.)	Se cumplió extemporáneamente el 30 de julio.	Para 16 de Julio
Reclutar 2 a 3 líderes	Se superó la meta antes de la fecha límite y se ha superando, llegando a los 8.	Para 20 de Julio
Primera reunión con líderes, comienza formación	Se ha programado para el 10 de agosto, también fue extemporánea.	Semana del 23 de Julio
240 contactados, 180 afiliados, 2 a 3 líderes	El cumplimiento fue mixto. Se habló con 227 trabajador@s durante el periodo y se	Para 31 de Julio

nuevos	afiliaron tan solo 109. El éxito fue en cuanto al reclutamiento de líderes (esto quitó el énfasis en hacer contactos). La afiliación no avanzó al paso esperado por la campaña antisindical, pero hay indicadores muy alentadores gracias al trabajo de los "1s"	
Segunda evaluación	Se está llevando a cabo dentro del plazo definido.	Semana del 30 de Julio

### **Campaña de Aire**

Metas/Actividades	Notas	Plazo límite
Tener un reporte de la situación en Pachuca	Se tuvo el 30 de julio.	A discreción de coordinadores
Identificar los huecos en la investigación para tener un pulpo de Atento DF	Se lleva trabajando a lo largo del mes, aunque ha sido extemporáneo.	Para 29 de Junio
Tener el Pulpo de Atento DF, revisado para seleccionar blancos en general (nuevos frentes)	Se lleva trabajando a lo largo del mes, aunque ha sido extemporáneo.	Para 6 de Julio
Tener seleccionados y aprobados blancos generales ("nuevos frentes")	Se logró también, extemporáneamente.	Para 13 de Julio
Tener el plan de presión y la aprobación	El plan de presión apenas esta en proceso de elaboración.	Para 27 de Julio
Primera acción de presión	Aún no esta programada la fecha.	Semana del 30 de Julio

## Conclusiones preliminares

Si se decide seguir con el modelo, algunas de las necesidades son:

- Que siga el proceso de capacitación del equipo de organización para enfatizar puntos que aun son retos.
- Tener más capacidad de investigación para diseñar e implementar la campaña de aire.
- Tener mas organizada la estructura que va a ejecutar la campaña de aire, balancear la necesidad de hacer acciones de presión con la necesidad de que el equipo se enfoque en la organización. Cubrir aspectos como apoyo jurídico, negociación, contacto a medios, movilización de solidaridad nacional e internacional.
- Contar con más organizador@s capacitad@s en la misma dinámica. Probablemente un@s 5 más, seleccionados en base a su capacidad evaluada mediante una capacitación estilo instituto de organización.

## PROPUESTA DE ACUERDO INTERNO DEL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN DE LA SECCIÓN 187

Primero. Cada miembro del equipo se compromete a presentar, antes del primer día de cada mes, un plan de trabajo para sus áreas de enfoque. Los planes de enfoque deben contener:

- a) Un objetivo general para el área de enfoque en base a los siguientes:
  - I Contactación – lograr una afiliación (contacto comprometido).
  - II Líder – lograr tener un líder que haya afiliado, y más de 5 afiliaciones.
  - III Segundo – lograr tener un segundo líder, y más de 15 afiliaciones.
  - IV Comité – lograr un grupo de 3 a 5 líderes, y más de 25 afiliaciones.
  - V Movilización – comenzar a tomar acciones en el área, tener el 33% del área afiliad@.
- b) Una meta y un plan para lograr tener *al menos* 20 conversaciones cara a cara durante el mes. Este número podrá ser aumentado a criterio de la mayoría del grupo.
- c) Cada miembro del equipo deberá llevar un registro escrito y verificable de conversaciones cara a cara, llamadas telefónicas y contactaciones.

Segundo. El reclutamiento de nuevos integrantes del equipo se hará estrictamente en base a las aptitudes e interés de la persona solicitante, mediante una capacitación/inducción. Sólo se podrá excluir a personas que vete la dirigencia sindical, o que hayan demostrado una falta de compromiso con el esfuerzo. }

Tercero. El equipo de la Sección 187 llevará a cabo un proceso de *Hacer Paz con el Pasado* que discuta todas las injusticias que sienten los miembros actuales que se cometieron en su contra. La base del proceso será conocer la **Verdad** y aclarar los hechos mediante el testimonio honesto y voluntario de las personas implicadas para lograr una **Reconciliación** en base a la admisión de las partes de los actos que hicieron y de un compromiso colectivo de tomar medidas para que nunca se repitan. El proceso será el siguiente:

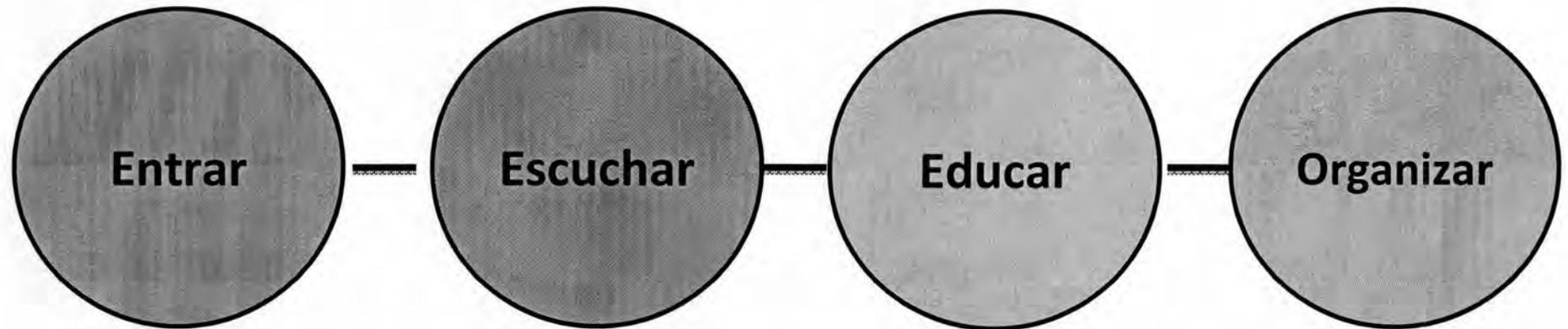
- a) Se designará a un/a(s) relator/a(s) para recibir testimonio y presentar un reporte al pleno de la sección.
- b) L@s relator@s recibirán de manera verbal, las solicitudes de cada integrante del equipo hasta el 31 de agosto de aclarar hechos.
- c) L@s relator@s recaudarán testimonio individual para presentar un reporte verbal al grupo a mas tardar el viernes 8 de agosto.
- d) Sobre la base de la admisión de los que hayan perpetrado injusticias contra otra persona en el grupo, se acordarán medidas para que nunca se repitan.
- e) Si no se aclaran los hechos mediante este proceso, o si la persona que el proceso revele como agraviada no queda satisfecha, l@s relator@s turnarán el reporte escrito a la Comisión de Apoyo del esfuerzo de sindicalización y la Directora de País del CASSI.

Cuarto. Se solicitará a la secretaría de equidad de llevar a cabo un programa de sensibilización sobre equidad de género que incluya el acoso sexual con carácter de urgente.

## Los cuatro pasos de la conversación

La comunicación cara a cara

**La gente se involucra o participa en un evento porque una persona que ellos conocen les ha pedido que participen**



**“Escuchar a los trabajadores es un proceso continuo, no importa el tiempo que se pase escuchando y desarrollando nuestro mensaje, nuestra tarea nunca termina. Cada trabajador tiene sus propios temas. Los contactos individuales, uno a uno, dan oportunidad de descubrir cuales son los temas de importancia para cada trabajador y para poner en prueba nuestro mensaje. Los contactos cara a cara también son oportunidades para motivar a que los trabajadores participen y para evaluar el nivel de apoyo que brindan al sindicato.” (pp. 21 Manual de la AFSCME)**

**Entrar**

Presentarse  
claramente

**Escuchar**

Conocer la  
problemática  
específica de cada  
compañero  
Identificar la situación  
que lo motive a hacer  
algo

**Educar**

Llevar a la reflexión y a  
asumirse como un  
actor fundamental  
para solucionar su  
problema  
Que el compañero se  
de cuenta de que sólo  
unidos podemos  
resolver nuestros  
problemas

**Organizar**

Evaluar a la persona al  
proponerle la afiliación  
¿Estarías dispuesto a  
unirte a nosotros para  
mejorar las cosas en  
Atento?

Asignar tareas  
Hablar con un  
compañero  
Conseguir teléfonos  
Repartir volantes  
Afiliar gente  
Identificar a los  
contrarios

Tener presentes siempre tres puntos

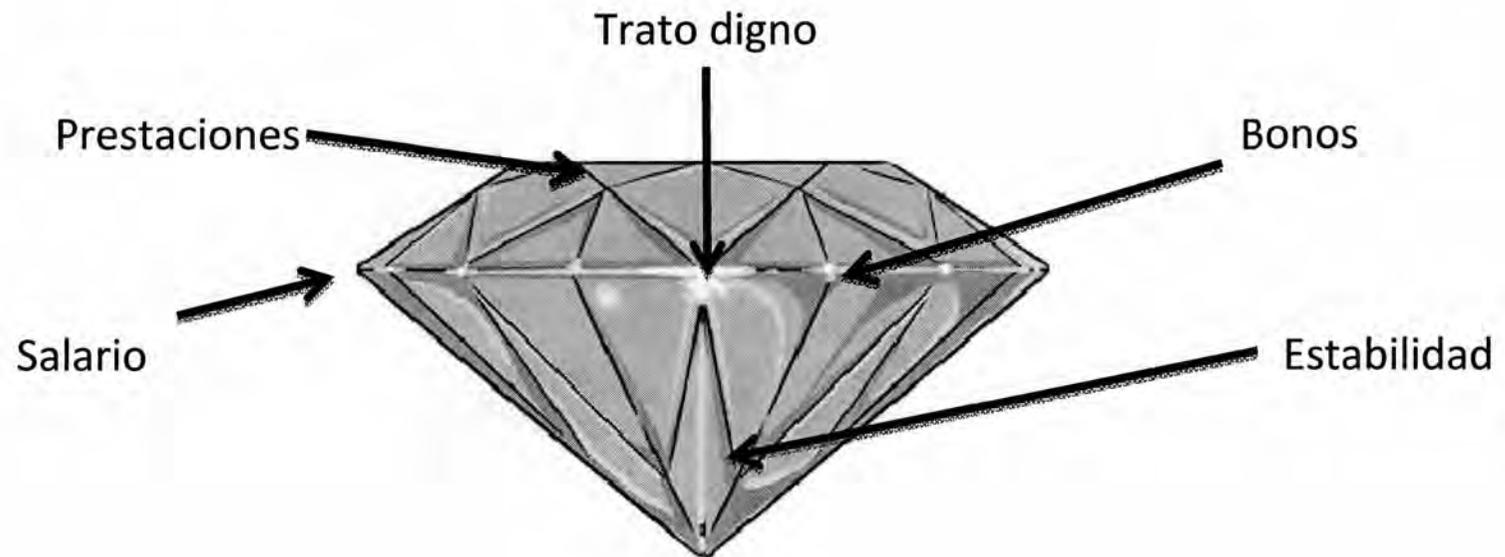
Sólo si actuamos organizadamente podemos hacer  
frente a la fuerza de la empresa

"Vacunar", es decir, identificar los temores y  
anticiparnos a las acciones o dichos de la empresa.  
Las preguntas clave son: ¿Qué crees que hagan  
cuando...? ¿Por qué crees que lo hacen?

Mantener viva la ESPERANZA de que las cosas pueden ser  
distintas

# Escuchar

“Escuchar a los trabajadores es un proceso continuo, no importa el tiempo que se pase escuchando y desarrollando nuestro mensaje, nuestra tarea nunca termina. Cada trabajador tiene sus propios temas. Los contactos individuales, uno a uno, dan oportunidad de descubrir cuales son los temas de importancia para cada trabajador y para poner en prueba nuestro mensaje. Los contactos cara a cara también son oportunidades para motivar a que los trabajadores participen y para evaluar el nivel de apoyo que brindan al sindicato.” (pp. 21 Manual de la AFSCME)



- Dejemos que los trabajadores lleven la parte principal de la conversación. No se trata de “vender” al sindicato como un producto. Hagamos preguntas de carácter general. Sus respuestas nos permitirán formular preguntas más específicas que lo lleven a la reflexión. Queremos sentar las bases de una relación dónde el trabajador participe activamente.
- No demos las cosas por sentadas. Hagamos siempre preguntas y escuchemos las respuestas!
- No tenemos las respuestas a todas las preguntas e inquietudes. Si no sabemos algo, así de claro hay que responder. Comprometámonos a buscar la respuesta y a entregarla en una próxima reunión
- No discutamos con los trabajadores. Busquemos llegar a puntos en común
- Los materiales informativos son muy útiles en la medida en que refuerzan o facilitan la comunicación cara a cara, nunca la sustituyen
- No solo nos interesan sus problemas, también es importante tener información acerca de sus compañeros, sus supervisores, la forma en que intentan resolver problemas, las fiestas, la ubicación espacial etc.

# Educar

Las respuestas de los trabajadores a nuestras preguntas generales son el insumo para realizar preguntas mucho más específicas. Nuestra tarea consiste en lograr que los trabajadores reflexionen sus problemáticas en relación con:

¿Quién tiene el poder?

¿Cuál es el interés de la empresa?

¿Por qué las cosas suceden así?

¿Es mejor actuar cada quien por su cuenta o una acción colectiva

¿Hay ejemplos de éxito?

¿Por qué actúa así la empresa?

¿Hay ejemplos de éxito?

## El Comité de Organización Interno

Extraído de un manual de organización de CWA, con comentarios de ✖

- ☛ Tiene presencia en todas las áreas y turnos de la empresa
- ☛ Representa la diversidad de la empresa en cuanto a género, grupos étnicos, puestos de trabajo y edades. ✖ y preferencias sexuales.
- ☛ L@s organizador@s internos están comprometid@s y motivad@s para trabajar con el fin de lograr una ORGANIZACIÓN DE TRABAJADOR@S.
- ☛ Al ganar la titularidad, el comité se vuelve la expresión principal del sindicato al interior de la empresa.

### ¿Quién es un/a organizador/a intern@?

1. La persona que puede motivar, educar y movilizar 5 a 10 personas.  
✖ Es necesario más en países donde la organización sistemática es algo nuevo y no hay recursos – mínimo que puedan motivar, educar y movilizar a 10.
2. La persona que tiene el compromiso con sus compañer@s de trabajo de luchar hasta la victoria.  
✖ Ojo, el compromiso no es con l@s organizador@s
3. Alguien que identifica los asuntos clave (✖ problemática, miedos, aspiraciones) y desarrolla formas de abordarlos.
4. Alguien que identifica y desarrolla líderes (✖ 1s) y simpatizantes (✖ 2s) en la empresa.
5. Aquella persona que habla cara a cara con otr@s trabajador@s y l@s evalúa.
6. Aquella persona que enfoca la campaña en el cambio positivo y contrarresta la campaña negativa del patrón.

✖ Mi padrino sindical dice que un líder no necesariamente es el que se para a echar un discurso; que aunque es importante que lo/a busquen l@s trabajador@s y confíen en él/ella, lo principal es que ESTÉ COMPROMETID@ A CAMBIAR LAS COSAS.

### El Comité Interno:

- ☛ Debe ser capacitado para comunicarse con y educar a otr@s trabajador@s y poder ejercer liderazgo en el centro de trabajo.
- ☛ Debe ayudar a recopilar información – datos específicos – de otr@s trabajador@s y emplead@s. Son los ojos y oídos del sindicato. Evalúan a otr@s trabajador@s, reportan sobre la conducta patronal y ayudan a aclarar las dudas que surjan.
- ☛ Cada 1 debe dominar lo que es un sindicato, la contratación colectiva, la campaña antisindical del patrón y el proceso de organización completo.
- ☛ El comité no es cualquier persona que llegue a una reunión, sino que se compone de trabajador@s comprometid@s a hablar cara a cara con sus compañer@s, evaluarlos y hacer manifiesto su apoyo al sindicato.
- ☛ El comité debe estar al frente del esfuerzo para lograr el apoyo mayoritario. Debe evitar acciones y pronunciamientos extremos que los distancien de la mayoría necesaria. (✖ nada de paros y mentadas de madre hasta que la mayoría esté lista).

## Problemas Comunes con el Comité de Organización

- ⚡ El "comité" se vuelve un grupo compuesto de cualquiera que llegue a una reunión.
  - ✖ *Esto además de no enfocar aumenta el riesgo de infiltración.*
- ⚡ Se discuten asuntos con el comité, pero sin seguir un orden que eduque a l@s trabajador@s.
- ⚡ El/la organizador/a se echa un discurso sobre los beneficios del sindicato y pide que la gente firme afiliaciones.
- ⚡ Si estos problemas ocurren, l@s trabajador@s no asumirán el liderazgo en la campaña. Como organizador/a, tu trabajo es garantizar que esto no suceda. Esto se hace logrando que el comité sea un grupo organizado de trabajador@s que hablan con otr@s trabajador@s.
- ⚡ El otro extremo es problemático. No se debe dejar que l@s trabajador@s tomen todas las decisiones si la experiencia organizativa dicta que están tomando una decisión errónea. La relación entre organizador/a y comité debe ser de apoyo mutuo.

✖ *Si l@s trabajador@s tuvieran la capacidad de organizarse por sí mism@s, este documento no existiría. El/la organizador/a ejerce una función de guía y liderazgo democrático - es decir, abriendo espacio para la participación y reflejando los deseos de la mayoría. Organizar es generar las condiciones en las que l@s trabajador@s puedan asumir el liderazgo pleno de la campaña, de sus condiciones de trabajo y, ojalá algún día, de la sociedad de la que son mayoría. El no dar dirección; el dejar que l@s trabajador@s caigan en la inercia del sistema de explotación y; lo que es peor, el permitir que caigan en las trampas de los patrones, frustra estas aspiraciones.*

*-trabaja sobre pequeña conquista*

## Capacitación del Comité

En cada reunión se debe educar a los miembros sobre un aspecto del sindicalismo o la campaña. Se les deben asignar tareas. Los cuatro temas básicos son:

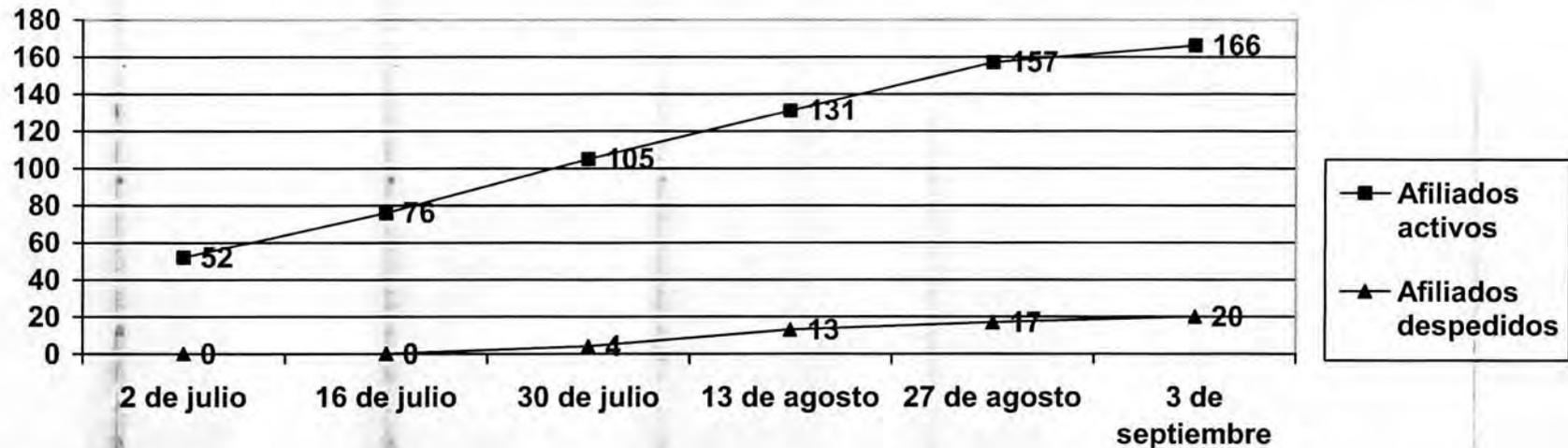
1. Como llevar a cabo la visita domiciliaria
  - ✖ *cómo hacer la conversación para reclutar*
2. Elementos básicos del comité de organización
3. Cómo evaluar a otr@s trabajador@s
4. La campaña antisindical

Los miembros del comité requieren de mucha información. Sólo pueden comunicar a sus compañer@s la información que dominan. Además de los cuatro temas, se debe capacitar sobre CWA (✖ *STRM*), sus contratos y su funcionamiento interno. Cómo ha contribuido a cambiar las condiciones de trabajo en otras empresas. Un contrato colectivo de otra empresa puede ser útil.

## Las reuniones del Comité

Las reuniones deben estar estructuradas (✖ *tener un orden del día*) y no ser sesiones de cotorreo. Se deben enfocar al trabajo que los miembros han hecho desde la reunión pasada. También se debe capacitar, revisar las listas de empleados (✖ *mapas y tablas*) y un reporte de las conversaciones con otr@s trabajador@s.

## REPORTE DE LA CAMPAÑA DE TIERRA DE ATENTO, 3 de Septiembre del 2012



Líderes que están afiliando, planeando y ejecutando acciones en el centro de trabajo: 11 en 5 “campañas.” Esto representa uno menos que la semana pasada por la baja de la compañera que propició el movimiento de Sevilla descrito a continuación.

El pasado miércoles 29 de agosto, las compañeras del Centro de Atención Telefónica (CAT) BBVA Bancomer realizaron un paro y presentaron una serie de demandas a la empresa. El paro llegó a involucrar al 80% del servicio y generó que decenas de llamadas quedaran sin contestar. De manera coordinada, unos 12 ex-trabajadores de Atento (inclusos los del equipo de la sección 187) junto con alrededor de 20 compañeros del CEN y Acción Política nos presentamos afuera del centro con el sonido para denunciar a la empresa y exhortar a las compañeras a luchar por sus derechos. Los despedidos de Atento bloquearon la lateral de Avenida Chapultepec y aunque llegó la policía, se pudo negociar mantener el bloqueo durante unos 45 minutos. La empresa accedió a dialogar con las trabajadoras, y se comprometió a suspender los despidos, no tomar represalias en contra de los participantes del movimiento y comenzar una "mesa de trabajo" para revisar las demandas. Dicha mesa se realizó el viernes 31 de agosto, y la empresa acordó considerar tres puntos de las exigencias que se les presentaron: el cese a los despidos, ofrecer tiempo específico de baño a sus emplead@s y reubicar o despedir a la coordinadora del Centro de Atención Telefónica de BBVA. Las pláticas resumirán el viernes 7 de septiembre.



Sr. Juan Antonio Abellán  
Presidente Ejecutivo  
Movistar México

Estimado señor Abellán:

La empresa que usted dirige es conocida por su compromiso con la responsabilidad social. Sin embargo, nos preocupa que su empresa hermana, Atento México, ocupe el primer lugar en demandas por despido injustificado en el Distrito Federal, con casi 40 juicios pendientes. El costo estimado para la empresa por esta práctica asciende a 3.5 millones de pesos, entre arreglos económicos y salarios caídos.

Además, creemos que eventos como los del CC de Sevilla el pasado 2 de agosto, ponen en riesgo no solo las operaciones de Atento, sino las de clientes como Movistar México.

Le solicitamos respetuosamente, en su calidad de presidente de una empresa hermana que además es uno de los principales clientes de Atento, que investigue estos problemas y ayude a detener estas prácticas ilegales que fomentan la ineficiencia y la inestabilidad laboral.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial.

Atentamente

**"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"**

México, D.F., a 7 de agosto de 2012.

Por el Comité Ejecutivo Nacional

El Secretario General del STRM y

Presidente Mundial de UNI ICTS

---

**Dip. Francisco Hernández Juárez**

Telefonica

Juan Antonio Melán  
Compañía Telefonos de México - CEO  
Telefonos de México

México D.F. a 10 de agosto, 2013

Dip. Francisco Hernández Juárez  
Secretaría General del STPR y  
Presidencia Municipal de Toluca  
Plaza del Volcán # 20  
Col. Cuauhtémoc  
06500 México, D.F.

Estimado Dip. Hernández:

Recibi su atenta carta y con gusto se la hará llegar a mi homónimo el Lic.  
Héctor Méndez, Director País, responsable de Atención

en sus oficinas de Toluca - Tel. 5233-2510 ext. 82102 con domicilio en  
Yucatán # 12, Col. Irbidomex Condesa, 06100 México, D.F.

Reciba un cordial saludo

Juan A. Abellán Ríos  
Corresponsable Delegado - CEO

33

33



**Sr. Ignacio Deschamps González**  
**Director General y Presidente del Consejo**  
**Grupo Financiero BBVA Bancomer**

El grupo que usted dirige mantiene una imagen de calidad y solidez.

Sin embargo, nos preocupa que Atento México, una empresa con la que GFBB mantiene relaciones corporativas y comerciales importantes, ocupe el primer lugar en demandas por despido injustificado del Distrito Federal, con casi 40 juicios pendientes. El costo estimado para la empresa por esta práctica asciende a 3.5 millones de pesos, entre arreglos económicos y salarios caídos.

Además, creemos que eventos como los del CC de Sevilla el pasado 2 de agosto, ponen en riesgo a clientes como GFBB. Las cuestionables prácticas laborales de gerentes de Atento casi resultan en la suspensión de varias operaciones de cobranzas y atención a clientes de BBVA Bancomer.

Le solicitamos respetuosamente que investigue estos problemas y ayude a detener estas prácticas ilegales que fomentan la inestabilidad y la ineficiencia laboral.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial.

Atentamente  
"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"  
México, D.F., a 7 de agosto de 2012.  
Por el Comité Ejecutivo Nacional  
El Secretario General del STRM y  
Presidente Mundial de UNI ICTS

**Dip. Francisco Hernández Juárez**



Sr. Miguel Matey,  
Director General  
Atento México

Estimado señor Matey:

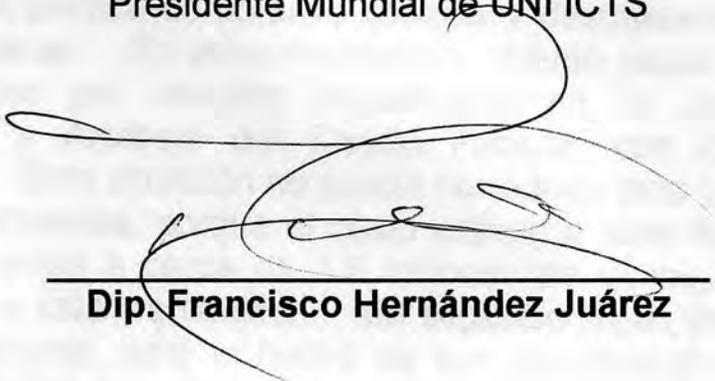
Me es grato dirigirme a usted para felicitarlo por su designación como Director General de la empresa Atento en México, así como para expresarle mi interés de entrevistarme con usted, con el fin de tratarle de manera directa y personal, importantes asuntos relacionados con la situación laboral de la empresa que usted encabeza.

Sé que Atento está atravesando por momentos decisivos, que constituyen una oportunidad valiosa de realizar cambios positivos en su situación laboral, que la conviertan en una empresa mucho más exitosa de lo que ha sido hasta ahora. Si bien Atento ha sido calificado como "uno de los mejores lugares para trabajar en México", no deja de ser preocupante el uso sistemático del despido injustificado como parte de una política corporativa costosa y desgastante, que habría que reconsiderar. En estos momentos, Atento ocupa el primer lugar en demandas por despido injustificado en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, con casi 40 juicios pendientes. Esta situación no puede ser buena para la empresa, por principio de cuentas, porque el costo estimado para Atento por esta práctica asciende a cerca de 3.5 millones de pesos, entre arreglos económicos y salarios caídos. En segundo lugar, pero no por ello menos importante, está el hecho de que los despidos injustificados ponen en riesgo la estabilidad y la certidumbre laboral, como lo muestran los eventos ocurridos en el CC de Sevilla el pasado 2 de agosto. Por último, vale la pena señalar la constante pérdida de recursos humanos calificados y experimentados en el trabajo de *call center* y de *contact center* que implican los despidos, lo que sin duda afecta la calidad del servicio.

Por estas y por otras razones igualmente significativas, le solicitamos respetuosamente revisar la estrategia de despidos injustificados, y quedamos a su disposición para apoyar en la solución de este problema, en virtud de que, no obstante no ser titulares de la negociación colectiva en Atento, contamos con numerosos trabajadores afiliados en su empresa, así como con el reconocimiento de interés jurídico por parte de las autoridades del trabajo en México, para representar a trabajadores de Atento. El STRM es internacionalmente reconocido no sólo como una organización auténtica, democrática y representativa de los trabajadores, sino como un sindicato propositivo que, mediante el diálogo y la negociación profesional, seria y responsable, contribuye al éxito de las empresas a través de la negociación colectiva.

Sin más por el momento, reciba un saludo cordial.

Atentamente  
"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"  
México, D.F., a 7 de agosto de 2012.  
Por el Comité Ejecutivo Nacional  
El Secretario General del STRM y  
Presidente Mundial de UNI ICTS



---

Dip. Francisco Hernández Juárez



**LOS TRABAJADORES DEL CC SEVILLA**, estamos en contra de los despidos injustificados que ha realizado la empresa en los últimos días. Varios de nuestros compañeros han sido dados de baja con cualquier pretexto y aun así, no se cumple con los requisitos legales para despedir a un trabajador. En cambio, pretenden que firmemos una renuncia voluntaria.

Esta situación es injusta. Quienes laboramos en Atento lo hacemos para cubrir una necesidad económica. A la empresa le interesa que brindemos un servicio eficiente y de calidad. Sin embargo, esta ola de despidos impide que se logren ambos objetivos. ¿Cómo podemos esperar que se brinde un servicio de calidad cuando 9 de cada 10 trabajadores ya no vamos a laborar en Atento al final del año? ¿Cómo pensar en una atención al cliente de primer nivel si quienes tenemos mayor antigüedad y experiencia somos los primeros a quienes despiden?

Nosotros estamos convencidos de que la calidad del servicio va a incrementarse en cuanto las condiciones de trabajo mejoren. Por eso exigimos que se tomen en cuenta los siguientes puntos:

1. Sabemos que la empresa reporta un salario mayor al que percibimos actualmente (\$5,200 pesos salario base). ¿Qué le impide a la empresa pagarnos esa cantidad?
2. Las llamadas “anomalías” u “errores fatales” en el servicio sólo sirven como pretexto para que la empresa nos quite el bono de productividad. Es un sistema donde se nos castiga por los errores pero no se ataca el verdadero problema. La capacitación suficiente y permanente sería la verdadera solución.
3. Un sistema de incentivos para trabajar bien, pero sobre todo cada vez con mayor calidad, implica modificar el esquema para obtener el bono de productividad. Nuestra propuesta es que exista un bono diferenciado que tome en cuenta un 25% de asistencia, un 25% de puntualidad, un 25% de calidad, y un 25% de productividad. Los detalles de cada aspecto, deben ser definidos por una verdadera representación de los trabajadores en conjunto con la empresa.
4. Exigimos que en vez de que nos obliguen a pagar tiempos de conexión, se respete la ley en el pago de horas extra. La ley señala que todo tiempo adicional a nuestra jornada de trabajo, será considerado como TIEMPO EXTRA (artículos 66, 67, y 68 de la Ley Federal del Trabajo)
5. **No reconocemos al sindicato impuesto por la empresa. ¿Qué han hecho ellos para evitar que seamos despedidos sin justificación?**

Atento está en proceso de venta. Los nuevos compradores (busca en Google: Atento + Bain Capital) están acostumbrados a recortes de personal y vínculos con cuestiones ilegales. Los despidos en Moras Tempranas, Moras Tardías y el CAT están relacionados con todo esto. Sólo si nos organizamos vamos a salvar nuestra fuente de trabajo. Aún estamos a tiempo.

¡Si nos organizamos lo lograremos!

Equipo	Areas de Responsabilidad	Afiliados el mes anterior	Nuevos afiliados	Bajas	Total Activo	Líderes activos	Notas
<b>Legaria-CHM</b> Juan Sánchez Villanueva (responsable) y Silvia Monzón	Centros de Legaria y Plaza Inn, Campaña de Crédito Hoy Mismo (CHM) en Sevilla.	92	13	8	97	3	El número de líderes es demasiado bajo, incluso para conocer si hay bajas.
<b>Sevilla</b> Eduardo Vargas (responsable) y Sonia Sánchez	Centro de Sevilla, salvo CHM (ver arriba)	66	26	8	84	6	Dentro del Centro de Atención Telefónica Bancomer (CAT) el trabajo se ha estancado desde hace meses. Crecer en otras áreas y reactivar el CAT serán la misión del equipo en febrero.
<b>Expansión a nuevos centros</b> Elizabeth Calvillo (responsable), Abraham Carro y Pedro Germán Godínez.	Centros de Yucatán, Roma y Dinamarca	126	10	8	128	4	El reto de febrero es seguir penetrando dentro del CC Roma donde apenas hay poco afiliados. En Dinamarca tiene que consolidarse una célula, mientras que en Yucatán el trabajo avanza favorablemente. Es preocupante la falta de líderes.
<b>Puebla</b> Víctor Rangel (responsable) y Soledad Vázquez	Centro de Puebla	86	0	0	86	2	Puebla se mantiene estancado por la falta de líderes, que ha sido un problema crónico. Esto se vio agravado por el despido de tres activistas en diciembre. El reto es consolidar líderes entre los afiliados, con los hay poca capacidad de comunicación.

Durante el mes, Inés Montarcé realizó investigación en torno a Plaza Inn para la protesta por la reinstalación de Lalo, preparó una actualización preliminar de la queja ante la OIT y continuó monitoreando los medios sociales y noticias sobre Atento.

México D.F. a 9 de Enero de 2013

A quien corresponda

Nos dirigimos a usted preocupados por los clientes de BBVA Bancomer. Somos trabajadores del call center Atento, incluidos los del **Centro de Atención Telefónica (CAT) Bancomer**.

En meses recientes, Atento ha despedido injustificadamente a un buen número de asesores telefónicos del **CAT**. Esto representa un riesgo para los clientes de Bancomer ya que el equipo de asesores maneja datos personales y confidenciales de los mismos, Sería preferible que la plantilla contara con capacitación completa y oportuna además de gozar de estabilidad laboral. Parece que a los directivos de Atento esto no les interesa.

Por esta razón, solicitamos apoye nuestra petición y se lo-haga saber a **Jorge Antonio Ibarra Rodríguez** (Representante de BBVA Bancomer en la plataforma del CAT), **Tania Jessica Medina Flores** (Coordinadora de la plantilla del CAT Bancomer) y a **Raúl Huerta** (Contacto para la prensa de Atento México) para que cesen los despidos injustificados e innecesarios en el CAT Bancomer, en el Centro de Contacto Sevilla, ubicado en av. Chapultepec #408, en la ciudad de México.

Proporcionamos a usted en un anexo los números telefónicos del CAT así como los correos electrónicos de las personas citadas

Como cliente mayoritario de Atento, BBVA tiene el poder de lograr este tipo de cambios. Creemos que es una responsabilidad ineludible ante sus clientes y las personas que, aunque indirectamente, trabajamos para BBVA. Evitar responsabilizarse de esta situación equivaldría a hacerse cómplice de estas prácticas nocivas para tanto los clientes como los trabajadores del call center empleado por BBVA.

Sin más por el momento, agradecemos su atención y esperamos su respaldo.

**Trabajadores del CAT Bancomer**

## Medios de contacto

1- Centro de Atención Telefónica (CAT) Bancomer – 10548020

2- Jorge Antonio Ibarra Rodríguez

[jorge.ibarra.1@bbva.com](mailto:jorge.ibarra.1@bbva.com)

3- Tania Jessica Medina Flores

[tjmedina@atento.com.mx](mailto:tjmedina@atento.com.mx)

4- Raúl Huerta (52 55) 4195 1070 ext. 85812

[rahuerta@atento.com.mx](mailto:rahuerta@atento.com.mx)

Lunes 14 de Enero del 2013

Carlos Navarrete Ruiz  
Secretario de Trabajo y Fomento al Empleo  
Gobierno del Distrito Federal

PRESENTE

Estimado Licenciado Navarrete,

Nos dirigimos a usted para solicitarle su apoyo para defender el empleo estable para jóvenes en la Ciudad de México. Desde hace algunos meses, el Call Center Atento ha estado llevando a cabo una reestructuración de personal. Tal vez en estos momentos, hay trabajadores siendo engañados e incluso amenazados para firmar renunciaciones. Atento les dirá que no los despiden, que simplemente los están "desvinculando." Tan solo en el último año, se han perdido 3,000 empleos a nivel nacional producto de una política de reestructuración innecesaria dadas las exorbitantes ganancias de la empresa.

Las prácticas irregulares de despido son tan extremas, que en la propia Junta Local de Conciliación y Arbitraje podrá usted verificar que es la empresa más demandada en toda la ciudad por despidos injustificados. A pesar de ser reportado en medios como El Universal, no ha habido preocupación de las autoridades.

Por estos problemas, cientos de trabajadores de Atento nos hemos organizado con el **SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA** para defender nuestro empleo. Hemos logrado importantes cambios en las políticas de la empresa aún sin tener la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Desgraciadamente, no se ha logrado un proceso justo y transparente para determinar que los trabajadores deseamos tener nuestro propio sindicato y no el impuesto por la empresa. Hemos sido sujetos a amenazas, hostigamiento, despidos e incluso a agresiones directas. Sin embargo, miles de personas seguimos ansiosos de lograr un cambio para mejorar nuestras vidas y lograr que Atento aporte mejores empleos para jóvenes mexicanos. En el último año ya se han dado varias protestas al interior los centros de trabajo, e incluso hemos llegado a bloquear vialidades para detener la reestructuración de la empresa. Este conflicto ira escalando como lo ha hecho en los últimos meses, sobre todo a partir de la compra de Atento por la empresa Bain Capital, cuyos antecedentes de reestructuración salvaje fueron ampliamente ventilados durante la campaña presidencial de su fundador Mitt Romney en Estados Unidos.

La solución permanente a estos problemas será contar con la capacidad de negociar con la empresa directamente y no con base en protestas que desgastan a la empresa y generan molestias a terceros. Para ello requerimos una elección en la que se cumplan las siguientes condiciones:

- 1) Que no haya violencia, amenazas ni presiones indebidas de ninguna parte. Le exigimos a la empresa a que firme un acuerdo con nuestro sindicato y ante su persona y la Junta de Conciliación para garantizar esto.

2) Que no voten, como en pasadas ocasiones, altos gerentes, directivos, supervisores y otro personal de confianza. En el padrón de la elección pasada, por ejemplo, estaba la directora de recursos humanos de América del Norte, para burla de las autoridades y de nosotros.

3) Que se permita que vote un número representativo de trabajadores, al menos el 50%. En la elección con mayor participación, sólo se permitió la que votaran 500 trabajadores de base contra 1,000 de confianza. El resultado, obviamente, fue de 500 contra 1000 votos. En los centros de trabajo la gente fue encerrada, atemorizada, amenazada con violencia física, privada de documentos de identidad, e incentivada con dinero para no ir a votar. Alrededor de 5,000 personas siguen esperando la oportunidad de expresar su preferencia desde hace tres años.

Creemos que usted es una persona seria, y que asume la Secretaría del Trabajo del Distrito Federal dispuesto a defender las leyes de nuestro país y frenar abusos como los de Atento. Hemos escuchado del compromiso del actual gobierno de esta ciudad con los jóvenes sobre todo en el tema del empleo. Le suplicamos no deje pasar una oportunidad tan importante para proteger y mejorar el empleo de mas de 5,000 jóvenes que hoy tienen la esperanza de ver un gobierno que vele por sus intereses.

Atentamente, a nombre del resto de nuestros compañeros,

### Objetivo de la campaña:

Lograr la sindicalización y organización de los trabajadores de Atento. Obtener la Titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo.

### Objetivos de la Campaña Integral de Presión

- 1) Movilizar a l@s trabajador@s en ámbitos más allá de los de cajón: lugar de trabajo, procesos jurídicos (pero sin excluir estos).
- 2) **Ejercer presión para lograr demandas a corto plazo/tácticas (cese a despidos, etc.)**
- 3) **Ejercer presión hacia la demanda estratégica (negociación colectiva)**
- 4) Aislar políticamente a la empresa y cerrarle espacios en otras esferas, sobre todo la pública. **Dicho positivamente, esto significa construir alianzas para el sindicato y abrirle espacios.**
- 5) **Fortalecer al sindicato aumentando la capacidad de movilización involucrando a sus miembros actuales en la tarea de sindicalización**

### Tema de la campaña:

Bain Capital compró la empresa Atento y amenaza con recortar personal y empeorar las condiciones de trabajo. Queremos empleo estable y donde se respeten los derechos de más de 7mil jóvenes en nuestra ciudad.

### ¿Cómo estamos involucrando a l@s trabajador@s?

**Organizativamente:** Informar sobre la reinstalación en centros de trabajo. Enfatizar que la ley está de nuestro lado, sin dejar de reforzar la organización.

Es necesario hacer un mensaje que haga énfasis en: **“La importancia de seguir organizados, reforzando el hecho de que a través de la sindicalización, aún sin tener el reconocimiento de la empresa, podemos frenar los despidos y lograr la reinstalación de cada uno de los compañeros que han sido despedido injustificadamente, y al lograr la titularidad del contrato colectivo podremos solucionar todos nuestros problemas en el trabajo.”**

Pensando en la importancia que tiene que se involucren l@s trabajador@s en la **CAMPAÑA DE AIRE**, será necesario que durante la jornada de reinstalación acudan compañeros que actualmente sostienen su demanda por reinstalación, con el equipo jurídico del STRM, y algunos de los compañeros que han demandado por su cuenta pero que han continuado apoyando la campaña. Así como, pensar en acciones discretas en todos los centros de trabajo para demostrar la presencia y apoyo a la reinstalación de Eduardo con un volanteo interno.

### Listas de necesidades/tareas

- a) Llamar y convocar a los despidos que llevan su demanda con el equipo jurídico del STRM. (el que mejor conozca al/la despidid@, pero Sol que haga la lista y se asegure que todos estén cubiertos) La cita sería en las instalaciones del STRM, jueves 6 de febrero, a las 9am. Necesitamos la confirmación de mínimo 10 compañeros.
- b) Llamar y convocar a los despidos que han demandado por su cuenta, pero que en activo apoyaron y estaban afiliados. (Coordinados por Sol, EL APOYO DE SOL SERÁ SONIA quienes conocen a la mayoría). La cita sería en las instalaciones del STRM, jueves 6 de febrero, a las 9am. Necesitamos la confirmación de mínimo 5 compañeros.

- c) Elaborar materiales para el volanteo interno el jueves 6 de febrero, el material para repartir debe estar impreso el martes 4 de febrero, para ser distribuido y entregado a los líderes en todos los centro de trabajo el 5 de febrero. (Abraham y Eduardo) TAMBIEN PARA VOLANTEAR NEGOCIOS EN PLAZA INN.
- d) Elaborar mantas y pancartas con los nombres de los despedidos, solicitando se frenen despidos y mencionando el gran triunfo que representan la reinstalación de Eduardo. Operación música y protesta. (Silvia, Sonia y Elizabeth)

¿Cómo estamos involucrando a aliad@s? ¿Qué quieres que se le quede a alguien del sindicato? ¿Tecmarketing? ¿El potrillo? ¿Los barzonistas que están haciendo activismo en contra de prácticas de call center?

El mensaje para consumidores durante la acción en Plaza Inn se deberá concentrar en continuar insistiendo sobre como las malas condiciones de trabajo e inestabilidad laboral provocan mala calidad de los servicios que presta la empresa Atento, con lo que además se provoca que exista poca confidencialidad con el manejo de los datos personales.

**“Exige a Atento que deje de despedir a los trabajadores. ¡¡Que Atento respete la Ley haciendo valer la reinstalación de Eduardo!!!”.**

Por otra parte, a los dueños y locatarios de Plaza Inn necesitamos dejarles claro que nuestra protesta es pacífica, además, les haremos llegar cartas exponiendo los motivos de la manifestación, solicitando se “sumen o solidaricen” a nuestra causa para que no se vuelva a dar otra protesta pacífica dentro y fuera de la Plaza.

El mensaje para políticos debe exponer la importancia de que las autoridades/políticos intervengan para preservar miles de empleos y garantizar que los jóvenes del DF tengan trabajos dignos y estables. Si se despide nuevamente a Eduardo después de que el actuario de la JLCy A del DF se retiró del centro de trabajo, la empresa estará demostrando una vez más una de las tantas prácticas deshonestas y fuera de la legalidad en las que incurre reincidentemente, **por lo que exigimos a la autoridad laboral del DF garantizar que estas prácticas fuera de la ley no se vuelvan a presentar.**

Continuando con la estrategia con los políticos, debemos “notificar” a Carlos Navarrete (¿entre otros como el jefe delegacional, diputados locales y efe de gobierno?) que estaremos realizando una protesta pacífica, en apoyo a la reinstalación de nuestro compañero Eduardo, en el centro de Plaza Inn. Mencionar que esperamos que pueda estar al pendiente de la protesta pacífica, además, externar que estamos convencidos que **“la reinstalación de nuestro compañero está apegada a la legalidad y justicia, esperamos que la empresa Atento respete la ley y la autoridad del trabajo, dejando claro que los trabajadores seguiremos organizados hasta frenar los despidos y negociar colectivamente con la empresa.”**

Se solicitará el apoyo de mínimo 15 compañeros de Tecmarketing y 10 del CEN del STRM, con la intención de que se pueda involucrar en la campaña más directamente a otros sectores y miembros del STRM. Además, tomando en cuenta que **la reinstalación del compañero Eduardo es muy importante para la campaña, recalando que esta acción servirá para animar a los compañeros, y dando cabida a lo importante de este tipo de acciones para la lucha de Atento y para otro tipo de luchas, debido a que puede sumarse a otras herramientas de lucha que ya se utilizan en nuestro país, haciéndoles más novedosas.**

### Lista de materiales/tareas para la acción:

- a) Carta a Carlos Navarrete, debe estar lista para ser enviada el lunes 3 de febrero. (puede realizar esta tarea David)
- b) Carta para locatarios y dueños de Plaza Inn, debe estar lista para ser enviada el lunes 5 de febrero. (Esta tarea puede realizarla Abraham)
- c) Convocatoria a compañeros de Tekmarketing e integrantes del CEN STRM para el 6 de febrero, a las 9 am, en las instalaciones del sindicato. Se requiere la presencia mínimo de 20 compañeros éntrelos de Tekmarketing y el CEN. (Solicitud para la convocatoria a través de David)
- d) Aproximadamente 100 volantes para repartir a los clientes que estén en los locales que se encuentran dentro de Plaza Inn (Esta tarea la puede realizar Abraham y Eduardo).
- e) Mapa de Plaza Inn, medios de contacto de locatarios y dueños. Debemos cubrir esta tarea antes del viernes 3 de febrero. (Esta tarea la debe realizar Inés y Abraham)
- f) Plan de acción detallado para el día 6 de Febrero, que incluya: quién va estar en donde, quién va ser encargado se seguridad y vigilancia, etc (Esta tarea la vamos a desarrollar Sonia, Abraham y Elizabeth). Para esta tarea necesitamos la confirmación sobre cuántos compañeros de Tekmarketing, del CEN y despedidos van acudir a la acción, debe estar listo y ser del conocimiento de todos los integrantes del equipo el día 5 de Febrero.

### ¿Cómo le genera costos directos lo que vamos a hacer a la empresa? ¿Qué quieres que se le quede a Atento?

Dejar claro que queremos que frenen los despidos y que no nos vamos a rendir hasta obtener la titularidad del contrato colectivo de trabajo y negocie con los integrantes de la sección 187 del STRM.

Además, evidenciar con otros locatarios/vecinos que Atento no cumple la ley y por ende habrá muchas manifestaciones dentro de Plaza Inn y frente a los otros centro hasta que sus conductas sean modificadas. Comenzar con la estrategia de **"Atento es un vecino incómodo"**.

Orillar a Atento a no ofrecer reinstalaciones de "mala fé", llevándola a juicios directos que permitirán que sea la JLCy A la que dicté la reinstalación de muchos compañeros y por tanto el pago de los sueldos caídos.

Si no cumple en la ley  
haber consecuencia

Global Contact

México D.F. a 5 de febrero de 2013.

A quién corresponda,

Nos dirigimos a ustedes para informarles que el próximo **jueves 7 de febrero de 2013 a las 9:00 am** el Call Center Atento, ubicado en el tercer piso de esta plaza, se comprometió a reinstalar a un trabajador llamado Eduardo Vargas Escobar. Tenemos la esperanza de que la empresa cumplirá con sus obligaciones legales, sin embargo tiene un historial de comportarse poco profesionalmente y violar la ley. Este tipo de prácticas le han generado protestas en el pasado que incluyen bloqueos de avenidas y han afectado a los clientes y vecinos de sus instalaciones.

Un grupo de observadores, incluyendo decenas de trabajadores despedidos ilegalmente, asistirán al centro comercial **este jueves 7 de febrero, a las 9:00 am**. Esto con el fin de verificar, paralelamente a las autoridades laborales del Distrito Federal, que la empresa cumpla con sus obligaciones.

Nos preocupa que la empresa quiera provocar una situación tensa. En el pasado, Atento ha contratado a personas para incitar a la violencia. Los trabajadores están comprometidos a no caer en provocaciones, pero no quisiéramos que Atento generara una situación que perjudique a otros inquilinos del centro comercial.

Como locatario de Plaza Inn, le sugerimos contactar a Atento para conocer sus intenciones para ese día y solicitar que se comporten profesionalmente y con apego a la ley. Esto con el fin de evitar inconvenientes a terceros que no son responsables de lo que hace Atento, pero que como usuarios de los mismos espacios podrían sufrir las consecuencias de la irresponsabilidad de Atento.

Los datos de contacto de Atento son:

**Atento CC Insurgentes**

**Av Insurgentes Sur No. 1971, Piso 4, Local 191, Colonia Guadalupe Inn, Delegación Alvaro Obregón, CP 01020, DF.**

**ATENTAMENTE,**

**MOVIMIENTO # YOSOY21**

## **Trabajadores de Atento México luchan por un empleo estable**

Se manifestarán en las calles de la ciudad durante el 4º Global Contact Forum

Desde hace varios años, miles de trabajadores de Atento se han organizado para detener los despidos arbitrarios y fuera de la ley cometidos por esta empresa. Sin embargo, esta práctica nociva provoca la pérdida de miles de empleos año con año. Estos empleos, por cierto, carecen de las condiciones más elementales para una vida digna como tiempos de descanso entre llamadas, tiempo suficiente para comer e ir al baño, respeto de las incapacidades médicas, y violación de la libertad sindical y de negociación colectiva. Todos los días, Atento viola las leyes mexicanas.

Existe la amenaza de que las condiciones laborales en Atento México empeoren ahora que es propiedad de Bain Capital. En América del Sur, la empresa ha tomado medidas de reestructuración y recorte de personal y no sería extraño que la gerencia en México siga por el mismo camino. Al parecer, la historia de Bain Capital está ligada inevitablemente a la pérdida de empleos.

Esta realidad afecta de manera importante la calidad del servicio y la seguridad de la información confidencial (como datos personales, cuentas y claves bancarias) en manos de Atento. Desde el 2011, Atento ocupa el lugar número 1 en demandas por despido injustificado en el Distrito Federal. Además de que miles de jóvenes pierden su empleo, la empresa disminuye la calidad de los servicios prestados al sustituir operadores telefónicos con experiencia y capacitación por operadores sin experiencia y contratados con peores condiciones de trabajo.

El mayor problema que enfrenta la búsqueda de un empleo estable y mejores condiciones de trabajo, es la existencia de un Sindicato y un Contrato Colectivo de Protección Patronal patrocinados por Atento y legitimados por las autoridades

mexicanas. A unos meses de que Bain Capital se hizo con la propiedad de Atento, la situación no da señal de cambio y tal parece que facilitaría una posible reestructuración, recorte de personal y el empeoramiento de las condiciones de trabajo.

Los trabajadores de Atento, organizados en la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana han emprendido acciones de presión al interior de los centros de trabajo y fuera de ellos. Apenas hace unos meses, tras una protesta organizada fuera de Expo Bancomer Santa Fe, lograron el diálogo con directivos de Atento durante un evento patrocinado por la empresa. El pasado 7 de febrero, La empresa burló la ley de nueva cuenta e incumplió con la reinstalación de un trabajador. Como respuesta, decenas de trabajadores de Atento se manifestaron al interior de Plaza Inn, en la colonia Guadalupe Inn (dónde se encuentra un local de Atento) y lograron el apoyo de los locatarios y el compromiso de la administración del inmueble para solicitar a Atento que deje de despedir ilegalmente a los trabajadores.

Atento patrocinará el evento 4º Global Contact Forum, a celebrarse del 4 al 6 de marzo de este año en las instalaciones del Hotel Camino Real Ciudad de México. Ahí se reunirán representantes de las principales empresas del negocio de los call centers en México y a nivel global. Cientos de trabajadores de Atento están convocados para manifestarse en contra de las prácticas ilegales de la empresa.

Los trabajadores de Atento luchan por la libertad de elegir libremente al sindicato de su preferencia y por la libertad de negociar mejores condiciones de trabajo. Con mejores condiciones laborales y de vida tendrán un empleo estable que garantizará el correcto uso y confidencialidad de los datos personales en manos de la empresa. Eso es lo que está en juego.

## **Trabajadores de Atento México**

México D.F. a 22 de febrero de 2013

**Su Excelencia Dr. Manuel Alabart Fernández-Cavada**

**Embajador de España**

Galileo 114, Colonia Polanco. 11550 México, D.F

Presente

Su Excelencia Dr. Manuel Alabart Fernández-Cavada. Nos dirigimos a usted para ponerlo al tanto de la situación que vivimos todos los días más de 18 mil jóvenes que trabajamos en Atento México, empresa recientemente adquirida por Bain Capital, con presencia en 16 países (incluida España) y que se dedica al negocio de los call centers.

Desde hace tiempo, miles de trabajadores buscamos detener los despidos ilegales cometidos por Atento. Esto provoca la pérdida de miles de empleos que además carecen de las condiciones más elementales para una vida digna como tiempos de descanso entre llamadas, tiempo suficiente para comer e ir al baño, respeto de las incapacidades médicas, y violación de la libertad sindical y de negociación colectiva.

Desde el inicio de sus operaciones en México, en 2001, Atento ha violado la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva de miles de jóvenes trabajadores mexicanos. Con la complicidad de las autoridades mexicanas, Atento ha pagado por más de una década los servicios de un Sindicato Patronal y simula que existe contratación y negociación colectiva. Sobra decir que los costos laborales para Atento México son menores en comparación con España, situación que ha facilitado el traslado de puestos de trabajo hacia nuestro país. A unos meses de que Bain Capital se hizo con la propiedad de Atento, la situación no da señal de cambio y tal parece que resulta conveniente para Bain ante un eventual recorte de personal y precarización de las condiciones de trabajo.

Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

Sección 187

Río Neva 16 Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F.

Es de su interés conocer que existe la amenaza de que las condiciones laborales en Atento México empeoren ahora que es propiedad de Bain Capital. Nos preocupan las medidas de reestructuración y recorte de personal que ha tomado la empresa en sus instalaciones de América del Sur y no sería extraño que la gerencia en México y España sigan por el mismo camino, sobre todo, porque la historia de Bain Capital está ligada a la pérdida de empleos.

Dr. Manuel Alabart Fernández-Cavada, los trabajadores de Atento, organizados en la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, solicitamos atentamente, comunique de esta situación a Telefónica España, propietaria de Telefónica Móviles (que opera en México bajo la marca "MOVISTAR") y al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (en México BBVA Bancomer). Ambas empresas son clientes de Atento México y emplean a más del 70% de la plantilla laboral. La brutal rotación de personal y las precarias condiciones de trabajo repercuten en la calidad de los servicios y en la seguridad de la información de terceros en manos de Atento (como datos personales, números de cuentas bancarias, movimientos, saldos, de los clientes de MOVISTAR Y BBVA Bancomer)

Le pedimos al gobierno que usted representa que indague las operaciones de Atento ante la posibilidad de acciones ilícitas dentro y fuera de España. De igual forma, es importante que exhorte a Atento para que cumpla con las leyes de cualquier país donde opera así como los convenios internacionales que protegen el derecho de los trabajadores a elegir libremente su sindicato, sin presiones, amenazas o ejercicio de la violencia.

Atentamente, por la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

---

Elizabeth Calvillo Reynoso

---

Sonia Sánchez Tapia

Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana  
Sección 187

Río Neva 16 Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F.

México D.F. a 22 de febrero de 2013

**Su Excelencia Sr. Anthony Wayne**

**Embajador de los Estados Unidos de América**

**Reforma 305, Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06500**

Presente

Sr. Wayne,

Nos dirigimos a usted para ponerlo al tanto de la situación que vivimos todos los días más de 18 mil jóvenes que trabajamos en Atento México, empresa de origen español recientemente adquirida por Bain Capital, con presencia en 16 países (incluidos los Estados Unidos) y que se dedica al negocio de los call centers.

Desde hace tiempo, miles de trabajadores buscamos detener los despidos ilegales cometidos por Atento. Esto provoca la pérdida de miles de empleos que además carecen de las condiciones más elementales para una vida digna como tiempos de descanso entre llamadas, tiempo suficiente para comer e ir al baño, respeto de las incapacidades médicas, y violación de la libertad sindical y de negociación colectiva.

Con la complicidad de las autoridades mexicanas, Atento paga los servicios de un Sindicato Patronal y simula que existe contratación y negociación colectiva. De esta manera, la empresa viola la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva auténtica. A unos meses de que Bain Capital se hizo con la propiedad de Atento, la situación no da señal de cambio y tal parece que resulta conveniente para Bain ante un eventual recorte de personal y precarización de las condiciones de trabajo.

Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

Sección 187

Río Neva 16 Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F.

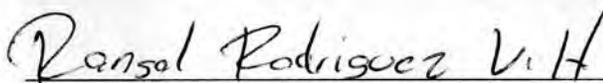
Es de su interés conocer que existe la amenaza de que las condiciones laborales en Atento México empeoren ahora que es propiedad de Bain Capital. Nos preocupan las medidas de reestructuración y recorte de personal que ha tomado la empresa en sus instalaciones de América del Sur y no sería extraño que la gerencia en México siga por el mismo camino, sobre todo, porque la historia de Bain Capital está ligada a la pérdida de empleos.

Sr. Wayne, los trabajadores de Atento, organizados en la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, solicitamos atentamente, que su gobierno indague las operaciones de Bain Capital ante la posibilidad de acciones ilícitas dentro y fuera de los Estados Unidos de América. Así también, le pedimos exhorte a Bain Capital para que cumpla con las leyes mexicanas y los convenios internacionales que protegen el derecho de los trabajadores a elegir libremente su sindicato, sin presiones, amenazas o ejercicio de la violencia.

Atentamente, por la sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana



Silvia Monzón Zavala



Víctor Hugo Rangel Rodríguez

Recibido 2/22/13



Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

Sección 187

Río Neva 16 Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500, México D.F.

# **ORGANIZADOR LÍDER**

## *Perfil de Puesto*

### **RESPONSABILIDADES**

#### **1. MANEJO DE PERSONAL**

- a) Mantener la disciplina necesaria para desempeñar el trabajo, tomando las medidas acordadas para hacerlo según surja la necesidad.
- b) Recomendar a la Comisión de Apoyo las altas y bajas del equipo de organización.
- c) Recomendar a la Comisión de Apoyo el ascenso a Organizador/a Principal de algún integrante del equipo.
- d) Aprobar toda licencia de integrantes del equipo.
- e) Garantizar el pago de las becas del equipo de organización en tiempo y forma.
- f) Evaluar el desempeño del equipo y coordinar la evaluación de su propio trabajo

#### **2. SOLIDARIDAD Y RELACIONES**

- a) Coordinar junto con la Comisión de Apoyo los contactos con organizaciones de Solidaridad Internacional relevantes
- b) Coordinar la relación con el CASSI
- c) Preparar informes y solicitudes de fondos para fuentes de financiamiento.

#### **3. FORMACIÓN Y DIFUSIÓN**

- a) Garantizar la correcta formación y capacitación del equipo de organización.
- b) Editar y supervisar las publicaciones, volantes u otros materiales que se distribuyan con respecto a la campaña

#### **4. CAMPAÑA DE PRESIÓN Y ORGANIZACIÓN**

- a) Supervisar la planeación, ejecución y evaluación de acciones de presión contra la empresa.
- b) Coordinar la investigación que se requiera para la campaña de organización y presión.
- c) Asistir, de ser posible, a todas las reuniones con blancos de presión y coordinar los preparativos para estas.

#### **5. CUALQUIER TAREA DELEGADA POR EL SECRETARIO GENERAL DEL STRM**

### **TAREAS**

#### **1. COORDINACIÓN DEL TRABAJO ORGANIZATIVO**

- a) Reunión semanal de coordinación
- b) Recabar información para actualizar el mapa de líderes por campaña y centro
- c) Recabar los datos de contactados y evaluados para el reporte semanal a la comisión de apoyo.
- d) Presentar y revisar planes de trabajo de principales y líder.
- e) Revisar y actualizar los mapas generales de la empresa y sus relaciones cada semana de acuerdo al reporte de la investigadora y l@s organizador@s.
- f) Revisar una vez al mes los reportes de estrategia mensual para cada centro de trabajo
- g) Asistir a la reunión mensual de la sección y establecer las prioridades para esta
- h) Asistir al pleno mensual del equipo de organización y establecer prioridades

#### **2. REPORTE Y RELACIONES**

- a) Presentar el reporte semanal a la Comisión de Apoyo.
- b) Revisar mensualmente las licencias del equipo y presentarle un informe de la situación.
- c) Garantizar que se presenten los reportes financieros, narrativos y de desempeño que requiere el sindicato y los donantes de fondos.
- d) Llamada bi-semanal con CASSI

### **3. MANEJO DE PERSONAL**

- a) Revisar semanalmente la asistencia de los integrantes.
- b) Reunirse periódicamente con la Comisión de Disciplina y Convivencia para tomar **medidas para mantener el ambiente y disciplina necesarios para el trabajo y revisar problemas que surjan.**
- c) Hacer una evaluación semestral del desempeño del equipo, o mas frecuentemente **si se estima necesario.**

### **4. FORMACIÓN Y DIFUSIÓN**

- a) Preparar e impartir (o supervisar) una capacitación semanal
- b) Una vez por semana, acompañar a un(@s) organizador/@s en su trabajo de campo.
- c) Una reunión mensual para planeación de El Organizador Atento.
- d) Llamada mensual con Fortalecimiento Sindical CASSI

Campana Integral de Presión  
Global Contac Fórum

**Objetivos:**

- 1) Movilizar a l@s trabajador@s en ámbitos más allá de los de cajón: lugar de trabajo, procesos jurídicos.
- 2) Ejercer presión para lograr negociar y llegar a un acuerdo sobre las condiciones que queremos para el recuento sindical.
- 3) Ejercer presión hacia la demanda estratégica (negociación colectiva)
- 4) Aislar políticamente a la empresa y cerrarle espacios en otras esferas, sobre todo la pública.
- 5) Fortalecer al sindicato aumentando la capacidad de movilización involucrando a sus miembros actuales en la tarea de sindicalización

**Tema de la campaña:**

Bain Capital compró la empresa Atento y amenaza con recortar personal y empeorar las condiciones de trabajo. Queremos empleo estable y donde se respeten los derechos de más de 7mil jóvenes en nuestra ciudad.

**Parte 1. ¿Cómo estamos involucrando a l@s trabajador@s?**

**Activos:** Informar sobre las acciones a realizar durante el Global Contac Fórum, el próximo 4, 5 y 6 de marzo, explicar claramente a los líderes en activo que durante la protesta pacífica buscamos evidenciar y exigir que la empresa Atento deje de actuar injustamente y violando las leyes mexicana al realizar prácticas como despidos injustificados, favoritismo, incumplimiento en el pago completo del salario que tiene reportado ante la autoridad laboral, pago de horas extras y bonos de productividad (hacer énfasis en la problemática según el trabajador con el que se esta platicando). Además, queremos exigir que se respete la decisión que hemos tomado los trabajador@s de organizarnos dentro de la sección 187 STRM con la finalidad de entablar un dialogo y negociar con la empresa mejores condiciones de trabajo o la resolución de todas nuestras demandas para poder tener un mejor trabajo.

Es importante mencionar que: "Cada día estamos más cerca de obtener la victoria, es muy importante seguir organizados y participar activamente durante la semana, asumiendo la tarea de platicar a cada uno de nuestros compañeros las acciones a realizar, afiliándoles e involucrándoles en el proceso de contactación de más compañeros. Esta semana de acción representa un avance importantísimo en el camino para la victoria"

**Despedidos:** Informar sobre las acciones a realizar durante el Global Contac Fórum, el próximo 4, 5 y 6 de marzo, explicar claramente que es muy importante contar con su participación los 5 y 6 de marzo porque durante la protesta pacífica buscamos evidenciar y exigir que la empresa Atento deje de actuar injustamente y violando las leyes mexicana al realizar prácticas como despidos injustificados. Además, queremos exigir que se respete la decisión que hemos tomado los trabajador@s de organizarnos dentro de la sección 187 STRM con la finalidad de entablar un dialogo y negociar con la empresa mejores condiciones de trabajo o la resolución de todas nuestras demandas para poder tener un mejor trabajo.

Es importante mencionar que: "Son parte fundamental del cambio en Atento al lograr la titularidad del contrato colectivo podremos lograr la reinstalación de cada uno de los compañeros que han sido despedidos injustificadamente, garantizándonos la posibilidad de no tener que soportar nunca más un trabajo inestable o con pésimas condiciones de trabajo. Esta semana de acción representa un avance importantísimo en el camino para la victoria"

Parte 2. ¿Cómo estamos involucrando a aliad@s? ¿Qué quieres que se le quede a alguien del sindicato? ¿Tecmarketing? ¿El potrillo? ¿Los barzonistas que están haciendo activismo en contra de prácticas de call center?

El mensaje para consumidores, transeúntes, personas que participan en el GCF, Miembros IMT y gerentes del Hotel Camino Real: Nos vemos obligados a ejercer nuestro derecho a protestar pacíficamente porque la empresa Atento se niega a respetar la ley y los derechos laborales de miles de trabajadores jóvenes, quienes como mecanismo de defensa nos organizamos y conformamos la sección 187 dentro de STRM, con la finalidad de dialogar con la empresa y negociar mejores condiciones de trabajo para cada uno de nosotr@s.

Sin embargo, la empresa optó por negarse al diálogo imponiéndonos corruptamente una organización que hace pasar por sindicato, cuyo líder, Ramón Gámez, es prófugo de la Justicia, lo que ha generado que Atento realice prácticas poco profesionales, que van desde favoritismo, desvío de recursos, poca confidencialidad en el manejo de bases de datos hasta despidos injustificados, prohibiciones para que los trabajadores vayamos al baño durante nuestra jornada de trabajo, despido de compañeras embarazadas, amenazas y violencia contra los trabajador@s, etc.

Es importante mencionar que: "Lamentamos que algo que tan fácilmente se pudiera resolver con diálogo y dentro del marco del respeto a la ley tenga que hacerse en la esfera de la protesta pública, donde necesariamente afecta a personas que no tienen culpa de la situación. Sólo queremos votaciones justas y libres donde los trabajadores puedan manifestar cual es la organización que queremos nos represente frente a la empresa, la SECCIÓN 187 DEL STRM"

El mensaje para políticos debe exponer la importancia de que las autoridades/políticos intervengan para preservar miles de empleos y garantizar que los jóvenes del DF tengan trabajos dignos y estables. En los últimos 3 meses, Atento ha cerrado más de 2000 posiciones de trabajo del DF para llevárselas al Estado de México, dicha situación es posible debido a la impunidad con la que actúa al margen de la Ley y lo hace porque puede y mantiene una Sindicato de Protección Patronal. En una ciudad con vanguardia, con un gobierno democrático y de izquierda se debe defender y hacer valer el derecho de miles de trabajador@s jóvenes para elegir la organización sindical a la que quieren pertenecer.

Es importante mencionar que: "Exigimos que el GDF intervenga para dialogar con la empresa Atento y acordar condiciones que garanticen un recuento sindical en el que los trabajadores manifieste de manera libre y secreta su preferencia por el Sindicato que quieren que los represente"

Se solicitará el apoyo de **Tekmarketing y 10 del CEN del STRM**, con la intención de que se pueda involucrar en la campaña más directamente a otros sectores y miembros del STRM. Además, **es importante hacer énfasis sobre la importancia de afiliarse a más compañeros se traduce en mayor fuerza para nuestro sindicato.**

**Parte 3. ¿Cómo le genera costos directos lo que vamos a hacer a la empresa? ¿Qué quieres que se le quede a Atento?**

Evidenciar Atento no cumple la ley y por ende habrá muchas, cada vez más, manifestaciones en cada uno de los eventos en los que participe y en todos los centros de trabajo. **Nosotros vamos a continuar luchando porque miles de trabajador@s estamos organizados dentro de la sección 187 del STRM y no vamos a dejar de actuar hasta que se estable un dialogo con la empresa para garantizar una votación en la que los manifestemos nuestra libre decisión de elegir al sindicato que queremos que nos represente y negocie colectivamente para resolver nuestras demandas.** Mientras tanto todo se va a enterar que **"Atento es un amigo incómodo"**.

México D.F., a los 6 días del Mes de Marzo de 2013

**Juan Antonio Olivares Verdejo**  
Solutions and Startup Manager  
ATENTO

PRESENTE

Señor Olivares,

Nos dirigimos a usted a nombre de cientos de trabajadores de Atento que no pueden estar aquí por diversos motivos. No queremos generar molestias a los presentes. Sin embargo Atento cerró toda otra vía para resolver nuestros problemas. Atento nos obliga a llevar nuestra inconformidad al público y les rogamos un minuto de su paciencia.

Creemos que es nuestro deber alzar la voz contra la corrupción y expresar las injusticias que padecemos. Estamos aquí porque no tenemos un espacio seguro y limpio para trabajar. Estamos aquí porque no percibimos el salario que la empresa reporta pagarnos sino uno hasta 50% menor. Estamos aquí porque trabajamos horas extra sin pago. Queremos, como usted, acumular antigüedad y desarrollarnos profesionalmente dentro de la empresa. Queremos que Atento deje de ser la empresa más demandada por despido injustificado en el Distrito Federal. Queremos que la empresa rompa con la organización del criminal prófugo Ramón Salvador Gámez Martínez. No queremos la presencia de su organización como sindicato simulado. Estamos aquí para exigir que se resuelvan nuestros problemas mediante un diálogo institucional. Queremos escoger a nuestros representantes democráticamente y queremos una elección para escoger nuestro sindicato.

Concretamente solicitamos a Atento,

PRIMERO. Que en la elección se permita votar a la mayoría de los trabajadores.

SEGUNDO. Que no haya violencia en el proceso. Que la empresa se abstenga de intimidar, amenazar, o contratar personas para golpear a sus propios empleados.

TERCERO. Que no se permita a votar a personal de confianza que excluye la ley de estas elecciones.

Conocemos la trayectoria personal de usted y le tenemos en muy alta estima. Le pedimos que como alto ejecutivo de Atento alce la voz para que se logre un diálogo y termine este enfrentamiento estéril. Agradecemos la paciencia de todos los presentes.

Atentamente,

A nombre de miles de trabajadores y trabajadoras de Atento,

**“Santiago Rafael Cruz”**

México, D.F., siendo el día 7 del mes de mayo del año 2013.

Para: C. José Luis Morales Pérez  
Director de Inspección de Trabajo  
Dirección General de Trabajo y Previsión Social

De: Elizabeth Calvillo Reynoso, Sección 187-Atento

**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**Asunto: Queja de trabajadores de Atento para Inspección**

Por medio del presente documento solicitamos una inspección extraordinaria de Seguridad e Higiene y Condiciones de Trabajo en la empresa Atento Servicios SA de CV, en los siete centros ubicados en el Distrito Federal, con domicilio:

1. Monterrey, N. 100, Esquina con Insurgentes, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700, México, Distrito Federal.
2. Puebla, N. 277, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
3. Chapultepec, N.408, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
4. Dinamarca, N.51, Local Bajo, Col. Juárez, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700, México, Distrito Federal.
5. Yucatán, N.15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6100, México, Distrito Federal.
6. Presas Salinillas, N.317, Colonia Loma Hermosa, Delegación Miguel Hidalgo, C.P 11200, México, Distrito Federal.
7. Av. Insurgentes Sur, N.1971, Piso 4, Local 191, Col. Guadalupe Inn, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, Distrito Federal.

Debido a que dentro de los centros de trabajo los(as) trabajadores(as) no hemos presenciado, ni participado en la elección de representantes que participen en las inspecciones de seguridad e higiene, solicitamos que se presente evidencia documental que pruebe que las comisiones de seguridad e higiene están integrada por:

- a) Un trabajador y el patrón o su representante, cuando el centro de trabajo cuente con menos de 15 trabajadores o cuando el número sea mayor que esté integrada por un coordinador, un secretario y los vocales
- b) Presentar evidencia documental de que se formalizó la constitución de la comisión (día, mes y año), a través de un acta, en sesión con los miembros que se hayan seleccionado.
- c) Presentar evidencia documental de la constitución de cada comisión contiene como mínimo los datos siguientes; Datos del centro de trabajo o El nombre, denominación o razón social,

domicilio completo (calle, número, colonia, municipio o delegación y entidad federativa, código postal), Registro Federal de Contribuyentes o Registro Patronal otorgado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, la fecha de inicio de actividades, número de trabajadores del centro de trabajo y de turnos.

- d) En caso de "existir" la comisión de seguridad e higiene, solicitamos la copia de acta o documentación que prueba los asuntos resueltos y tratados durante la última inspección.

En el supuesto de que exista la comisión de seguridad e higiene, solicitamos que se verifique los siguientes aspectos con la finalidad de evitar condiciones inseguras, condiciones peligrosas y accidentes de trabajo:

**a) Riesgo por exposición a ruido**

- Condiciones de diademas, la cuales, no son personales y se encuentran en mal estado (no son ajustables, no cuentan con almohadilla, no cuentan con control de volumen), lo que implica un gran esfuerzo para escuchar y atender las llamadas, afectando el sistema auditivo.
- El sistema de aire acondicionado es altamente ruidoso provocando el ruido afecte la capacidad auditiva de nuestros (as) compañeros(as) durante la jornada de trabajo.

**b) Riesgo por exposición a presión ambientales anormales**

- Aire acondicionado a muy alta potencia, generando temperaturas muy bajas, lo que provoca que gran número de nuestras/os compañero/as se enfermen de las vías respiratorias, se realizan actividades en condiciones no óptimas para la salud.
- Obsoletos instrumentos de medición, composición y temperatura de ductos de aire acondicionado y funcionamiento de los mismos.
- Exposición de ductos de aire acondicionado, son visibles y no cuentan con protección.

**c) Fatiga Física**

- Por trabajo repetitivo, sin oportunidad de tener tiempo de descanso necesario, sólo se cuenta con 20 minutos por cada jornada de trabajo de 6 horas y 30 minutos para jornada de 8 horas, tiempo que incluye pausas para ir al baño y horario de comida, en caso de exceder los 20 o 30 minutos se debe pagar el tiempo, es decir, hacer horas extra sin remuneración alguna.
- Metas de productividad inalcanzables, en la mayoría de los casos, si no se cumplen se deben laborar tiempo extraordinario sin pago.
- Fatiga ocular provocada por mal estado de equipos de cómputo, no se cuenta con protectores de pantalla.

**d) Señalamientos de Seguridad**

- No existen señalamientos básicos que indiquen rutas de evacuación o salida de emergencia, lugares de seguridad, ni ubicación equipos eléctricos de alto voltaje.
- No existen señalamientos que indique procedimiento en caso de incendio o temblores, áreas de fumar, enfermería, comedor, etc.

**e) Prevención y Protección contra incendios o temblores**

- No se aplican procedimientos de seguridad, no existe comisión de protección civil, ni capacitación alguna. En caso de sismo o incendio se impide que los trabajadores(as) desalojen las instalaciones de trabajo.

- En la mayoría de los centros de trabajo no se cuenta con salidas de emergencia. Sólo en Sevilla y Yucatán, éstas son insuficientes y se encortan cerradas o bloqueadas.
- Sólo hay un extintor por piso, cuando el número de trabajadores es de más de 100 compañeros(as), por lo cual resulta insuficientes.

**f) Edificio, instalaciones y materiales de trabajo**

- No existe reloj checador para registrar nuestra hora de entrada y salida, por lo que se puede actuar impunemente en el incumplimiento del pago de horas extras laboradas.
- No hay un espacio físico destinado para las enfermerías, ni mucho menos se cuenta con un médico o enfermera en cada centro de trabajo. No existen botiquines médicos.
- En la mayoría de los centros de trabajo, las escaleras están deterioradas o son inadecuadas por su tamaño, diseño e improvisación.
- Las sillas, equipo de cómputo, escritorios y diademas son inadecuados para el trabajo que se realiza debido a que están rotos, son obsoletos, no ajustables, ni ergonómicas, incómodos y en mal estado.
- La iluminación artificial (lámparas) es inadecuada e insuficiente, colocada en algunos casos de manera peligrosa, muchas veces expuesta o muy cerca de nuestros(as) compañeros(as).
- Los baños son insuficientes para el número de trabajadores(as) que hay por centro de trabajo.
- Los comedores y cafetería son inadecuados, no están equipados, no existe un espacio destinado propiamente para este fin, más bien, son improvisadas en espacios que no son utilizados para operaciones.

**g) Condiciones insalubres**

- En casi todos los centros de trabajo hay plaga de chinches y pulgas.
- No se hace desinfecciones periódicas de los micrófonos de las diademas, cuando se llegan a limpiar sólo se hace con gel antibacterial.
- No se realiza limpieza en las áreas de trabajo, las alfombras, equipo de cómputo, mamparas y sillas están sucias.
- En los comedores y baños no existe jabón y muchas veces no se cuenta con agua.

En suma, estar expuesto a las anteriores condiciones de trabajo puede traer como consecuencia un alto riesgo de accidentes y enfermedades de trabajo como síndrome de Burnout, fatiga, depresión, laringitis aguda, nódulos vocales y afecciones oculares, auditivas, en zonas lumbares y/o muñeca.

En cuanto a **Condiciones de Trabajo socioeconómicas**, solicitamos la revisión de los siguientes aspectos:

**a) Incumplimiento del pago de salarios registrados ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje**

- La empresa violó la libertad sindical de todos los trabajadores(as) firmando un Contrato Colectivo de Trabajo con la empresa de simulación sindical denominada "Sindicato Progresista de Trabajadores de Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana" (SPTCTRM). Dicha empresa pertenece a la Federación Sindical Coordinadora Nacional de

- Trabajadores, propiedad del prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez Martínez.
- El Contrato Colectivo estipula un tabulador salarial, pero los sueldos acordados no son percibidos y las categorías que no son respetadas, las cuales son: **Teleoperador I con un sueldo de 5,232, Teleoperador II con un sueldo de 6,141, 95 pesos y Teleoperador Técnico con un sueldo de 7,588.72 pesos.**
- b) Pago completo de utilidades correspondiente al año fiscal 2012**
- Solicitamos la revisión de la carátula fiscal de la Empresa Atento Mexicana, debido a que tiene subcontratados los servicios del Call Center Atento Servicios, por lo que se presupone que gran número de las ganancias Atento Mexicana se deben a las operaciones de Atento Servicios SA de CV.
  - Además, la carátula fiscal de Atento Servicios SA de CV, con la finalidad de conocer la base sobre la que se debe calcular el pago de utilidades.
  - Solicitamos se presente la documentación y actas que acrediten la conformación de la comisión mixta revisora del cálculo y pago de utilidades, integrada por la representación del patrón Atento Servicios SA de CV y Atento Mexicana, así como la elección de los representantes de los trabajadores.
  - Así como, el seguimiento necesario para comprobar el pago correspondiente de utilidades a cada uno de nuestros(as) compañeros (as).

**Atentamente,**

**A nombre de miles de trabajadores y trabajadoras de Atento  
Elizabeth Calvillo  
Sección 187-Atento  
Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

Quedamos a sus órdenes para cualquier aclaración, en: teléfono 5539721357, e-mail elyrc\_cp@hotmail.com o en la dirección de la oficina Río Neva 14 y 16, PB, Colonia Cuauhtemoc, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06500, México, Distrito Federal.



### ¡Bienvid@s a la sección La Voz de l@s Operador@s!

Aquí podrán enviarnos sus comentarios, dudas y sugerencias para que los publiquemos.

En esta ocasión, primer número de "En Operación" publicamos la duda de una compañera del Centro Plaza Inn, quien preguntó por la posibilidad de que las autoridades laborales realicen una inspección en Atento para constatar las malas condiciones y los abusos cometidos en los centros de trabajo.

Pues queremos informarle a ella y también a todos ustedes compañer@s que nos leen, que ya solicitamos al Gobierno del Distrito Federal que realice una inspección de las condiciones de trabajo en Atento.

Tenemos que estar muy pendientes. No sería raro que la empresa comience a mejorar el mobiliario, las instalaciones, los salarios, y otras muchas cosas porque saben que viene una inspección.

Próximamente les daremos más información al respecto por esta vía, a través de nuestro Twitter y Facebook, como a través de l@s organizador@s del Sindicato de Telefonistas.

Esperamos también sus dudas, comentarios y opiniones para poder publicarlos en esta sección.

### Desencanto Enviado por "El Serrano"

Seguramente a tod@s nos ha pasado. Al llegar por primera vez tenemos la imagen amable de un lugar que te abre las puertas creando expectativas de un buen ambiente laboral.

Al pasar el tiempo, descubres las verdaderas condiciones de trabajo. De manera súbita se toman decisiones que afectan tus condiciones laborales. En cualquier momento, por ejemplo, te mandan de "apoyo" a campañas de las que no tienes ni idea del servicio.

¡Claro que un@ no sabe ni que responder a las preguntas básicas de los clientes! Ya no digamos si se trata de algún servicio con algún grado de especialización.

Otro aspecto que merma el ánimo, es que el tan esperado bono de fin de mes no llega o aparece incompleto y muchas de las veces no queda claro por qué: que si el supervisor no manda la aclaración y que si el área administrativa "olvido" verificarla... a fin de cuentas, el bono termina por no llegar.

Aunque nuestro objetivo sea estar sólo unos meses en la empresa, no podemos permitir que se nos quiten nuestros derechos.

Nosotr@s estamos obligados a cubrir los parámetros tanto de servicio como de calidad para recibir los bonos, pero la empresa también debería estar obligada a cumplir.

Finalmente esto se da por ser una relación de empleado y patrón, en la cual el patrón tiene la ventaja por ser el dueño de la empresa. La única manera de equilibrar la relación es con la organización de l@s trabajadores. No se trata de someter a la empresa a condiciones que tampoco pueda cumplir, sino de llevar a cabo una negociación entre la empresa y nosotr@s, dónde la empresa eleve la calidad del servicio gracias a nuestro trabajo, y dónde nosotr@s mejoremos nuestro salario, bonos, prestaciones y en general nuestras condiciones de trabajo.

#### Una negociación donde la empresa gana pero también nosotr@s.

Solo lo podremos lograr si tomamos conciencia de nuestra condición y la importancia que tenemos como trabajador@s, no solo en la empresa sino también en la vida cotidiana.



Posición física adecuada del teleoperador(a)

# El aire acondicionado me enferma

**A cualquier hora que estés en el trabajo tienes la presión de agilizar la llamada o cerrar tu venta. Sea para vender, cobrar o dar asistencia, tu voz debe ser siempre fuerte y clara para cumplir con los criterios de calidad. No importa si afuera llueve a mares o hace un calor de los mil demonios, el aire acondicionado de tu centro de trabajo siempre está a todo lo que da.**

## entre llamada y llamada



Al ruido del aire se suman las voces de tus compañer@s y los gritos del supervisor o supervisora. Si tienes suerte, encontrarás algo de agua en el garrafón para refrescarte después, pero ahora debes continuar con las llamadas y al ardor de ojos y nariz, que ya está congestionada, se suma la irritación de garganta que te lleva a alzar aún más la voz, sin mucho éxito, para comunicarte con el cliente. Tienes fatiga, dolor de cabeza, náuseas y tu voz se esfuma junto con tu bono de calidad. A tu supervisor(a) le importan los indicadores, no cómo te sientes. Te preguntas ¿es posible cambiar esta situación?

El aire acondicionado es un problema en la mayoría de los centros de trabajo. Mientras las máquinas se mantienen a temperaturas adecuadas para su funcionamiento, muchos de nosotr@s hemos enfermado a causa de los bruscos cambios de temperatura y la sequedad e irritación que provocan en ojos, nariz y garganta los gases utilizados para hacer funcionar el aire acondicionado. Incluso se han dado casos de compañer@s que sufren severos daños en las cuerdas vocales -los cuales provocan, en el corto plazo, pólipos hemorrágicos y pueden desencadenar, de no atenderse, cáncer en la garganta - porque el aire y la dinámica de trabajo los enferman. Se tardan en acudir al médico y regresan a trabajar sin haberse rehabilitado completamente, y eso por la presión de no perder más días y los bonos de productividad.

Enfermar de las vías respiratorias en Atento es un asunto delicado, pues nuestra labor es ser la voz de empresas como Bancomer, Movistar o Walmart, entre muchas otras. Si no podemos hablar no podemos trabajar, si no logramos rehabilitarnos no producimos ganancias. El ciclo enfermar - volver a trabajar- volver a enfermarte- termina inevitablemente en el despido.

Existe una Norma Oficial mexicana (NOM-001-STPS-2008) que rige las condiciones de seguridad (entre ellas, la del aire acondicionado) en edificios y centros de trabajo. En varias partes del mundo existen normas similares. Por ejemplo, en Uruguay, la presidencia decretó las condiciones en las que deben desempeñar su trabajo los empleados de los call centers, actividad que debe ser regulada adecuadamente para proteger a los trabajadores de problemas físicos y psicológicos que pudieran generarse por la actividad. Dicha disposición regula desde el horario de trabajo, el tiempo de pausa entre llamadas y para ir al baño, hasta la humedad ambiental y la temperatura del aire acondicionado.



En México, medio millón de personas que trabajan en call centers se hallan indefensas, entre otros abusos, ante el uso indiscriminado del aire acondicionado. Aunque exista esta norma, las empresas no la cumplen. ¿Por qué? La razón es muy simple: a Atento no le importa nuestra salud, somos los propios trabajador@s los que tenemos que luchar por mejorar nuestras condiciones de trabajo. Si no hacemos algo, estas situaciones se seguirán dando hasta llegar a un punto insoportable.

¿Te gustaría continuar así o estás dispuest@ a hacer algo para que cambien las cosas?

Es nuestro derecho exigir mejores condiciones en nuestro centro de trabajo. Debemos unirnos y organizarnos para mejorar nuestra situación laboral.

Si quieres saber más del tema:

**Googlea**

Carta + UNI + Telecentros

**En México, medio millón de personas que trabajan en Call Centers están indefensas ante el abuso en el uso del aire acondicionado**

**Para suscribirte envía un mensaje privado a nuestro perfil de Facebook o**

**escribenos a**

**[enoperacionatento@gmail.com](mailto:enoperacionatento@gmail.com)**



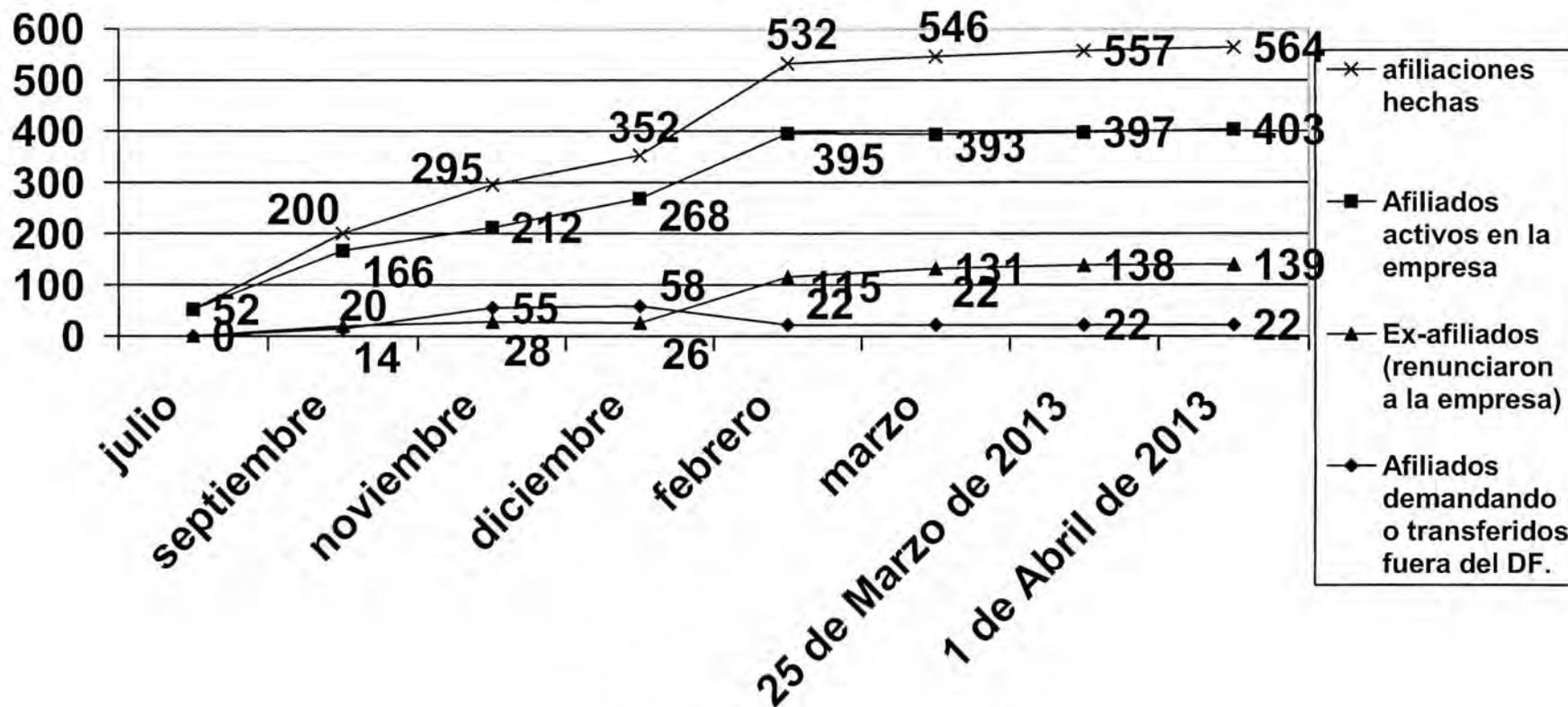
**AtentoSecc187**



**Atento.Telefonistas**

Esta es una publicación de los trabajadores de Atento organizados en la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

## REPORTÉ DE LA CAMPAÑA DE ATENTO, 1 de Abril de 2013

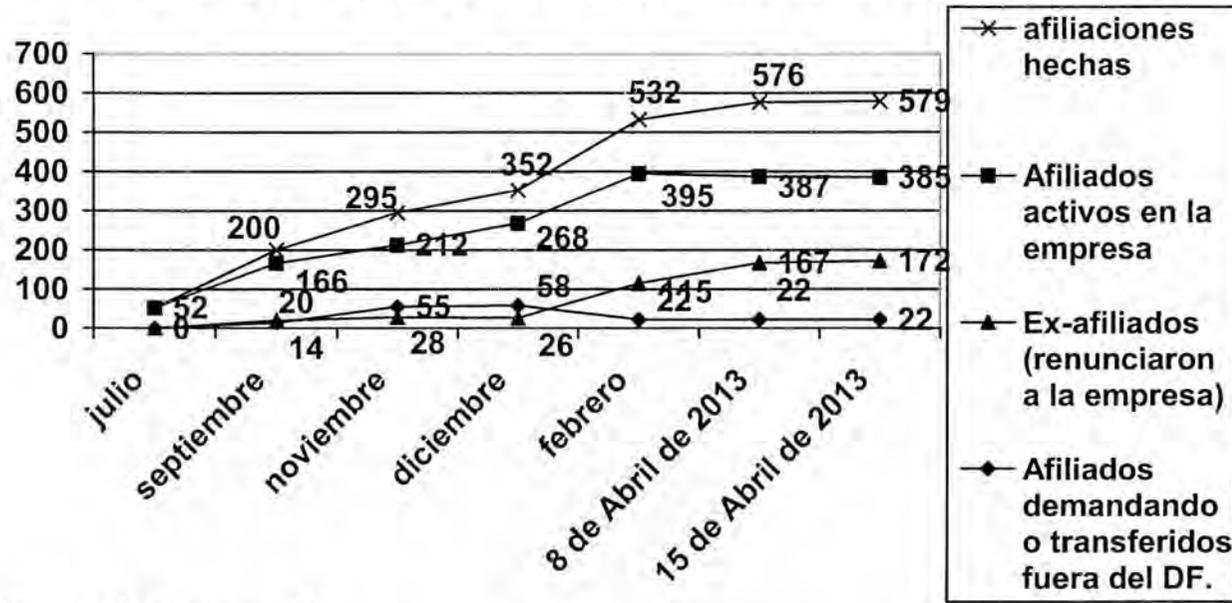


Líderes activos en el interior de los centros: 9

Líderes despedidos activos: 9

El equipo continuó el proceso de reforzamiento de líderes en los distintos centros, priorizando capacitación y desarrollo de los líderes y de los simpatizantes que forman parte de la sección y que ya han apoyado de distintas formas a la organización. Se continúa informando y capacitando a los líderes despedidos para que continúen apoyando a la campaña.

## REPORTE DE LA CAMPAÑA DE ATENTO, 15 de Abril de 2013



Líderes activos en el interior de los centros: 8

Líderes despedidos activos: 9

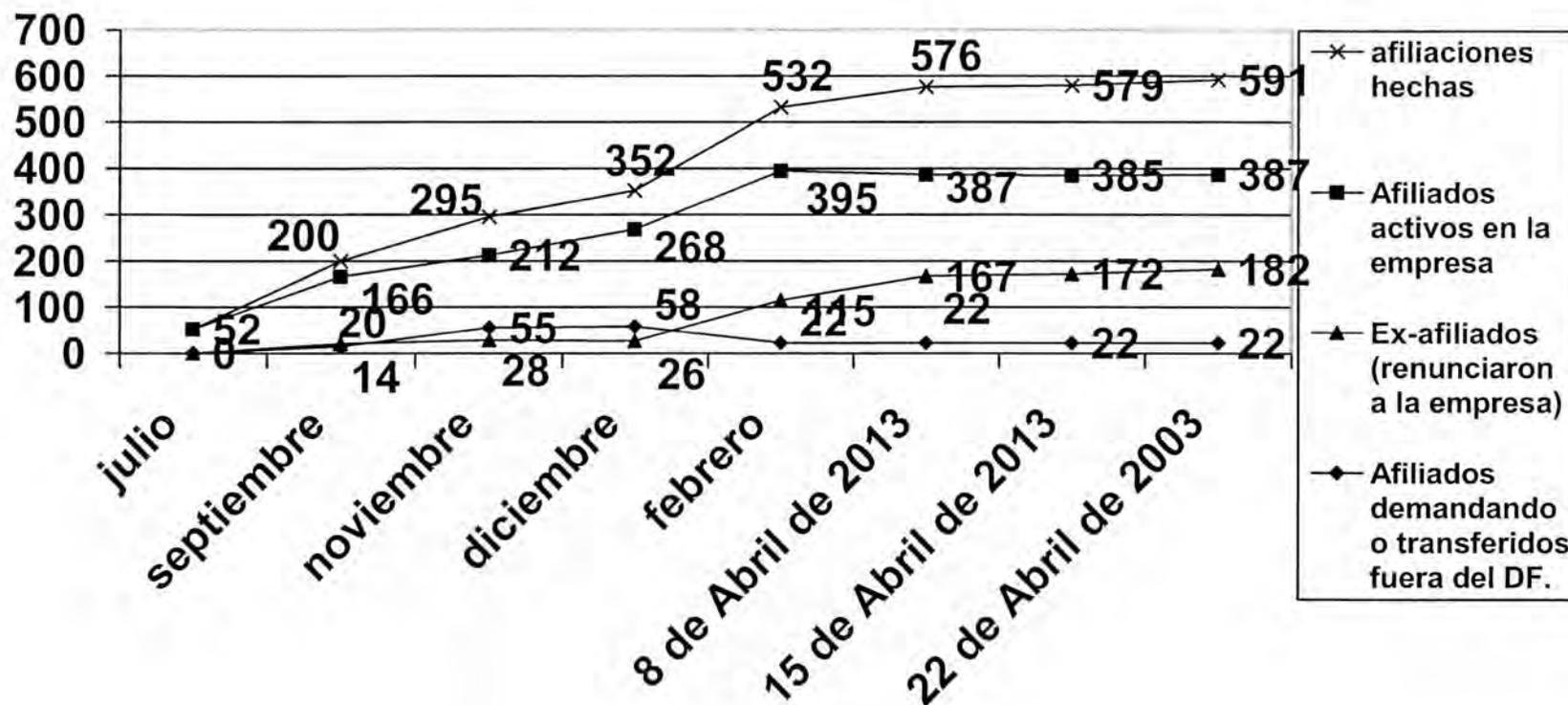
La semana pasada el equipo de organizadores se reunió con el Secretario General, Francisco Hernández Juárez, para evaluar el avance de la campaña de sindicalización. El compañero Hernández Juárez aportó varias propuestas para mejorar el trabajo de organización cuando se acerca la posibilidad de un recuento.

El pasado sábado 13 de abril realizamos una reunión en el sexto piso del STRM, en donde acudieron algunos líderes. El encuentro no contó con la participación de la mayoría de los líderes con los que contamos, por lo que el saldo es negativo. Se propuso la Próxima reunión para el día sábado 27 de abril, con el objetivo de empujar a los líderes y generar propuestas para la manifestación del 1 de mayo.

Los líderes y el equipo organizador apoyamos la propuesta de "ayuda económica" que permita motivar a los compañeros que acuden regularmente a las reuniones de trabajo con el equipo organizador, y que por lo mismo, faltan a su centro de trabajo, perdiendo la paga de uno o hasta dos días de salario.

El organizador principal, David Alvarado, se ausentará de las oficinas del STRM del día 21 de abril al 1 de mayo debido a que asistirá a diversas reuniones de trabajo en la República dominicana y en Río de Janeiro durante esos días.

## REPORTE DE LA CAMPAÑA DE ATENTO, 22 de Abril de 2013



Líderes activos en el interior de los centros: 8

Líderes despedidos activos: 9

El número de afiliados activos se incrementó a pesar de las bajas. Esto es resultado de las afiliaciones logradas por los/las compañeras/compañeros "1".

A partir de la semana pasada, el equipo de organizadores inició las visitas a los domicilios de los afiliados. El principal objetivo son los compañeros con posibilidades de ser "1", sin embargo, también está abierta la opción de visitar a afiliados con quienes se ha perdido comunicación (cambio de número telefónico, centro de trabajo, despido del "1" que les daba seguimiento).

México DF, 30 de Abril de 2013

Co. Francisco Hernández Juárez  
Secretario General  
STRM

Estimado compañero:

Adjunto el reporte semanal de la campaña de Atento. Trae algunos cambios que creo que permitirán observar más fácilmente los avances por centro de trabajo y el desempeño del equipo. Además, enfatiza lo que estamos haciendo como sindicato en los hechos.

Quedo como siempre a tus órdenes,

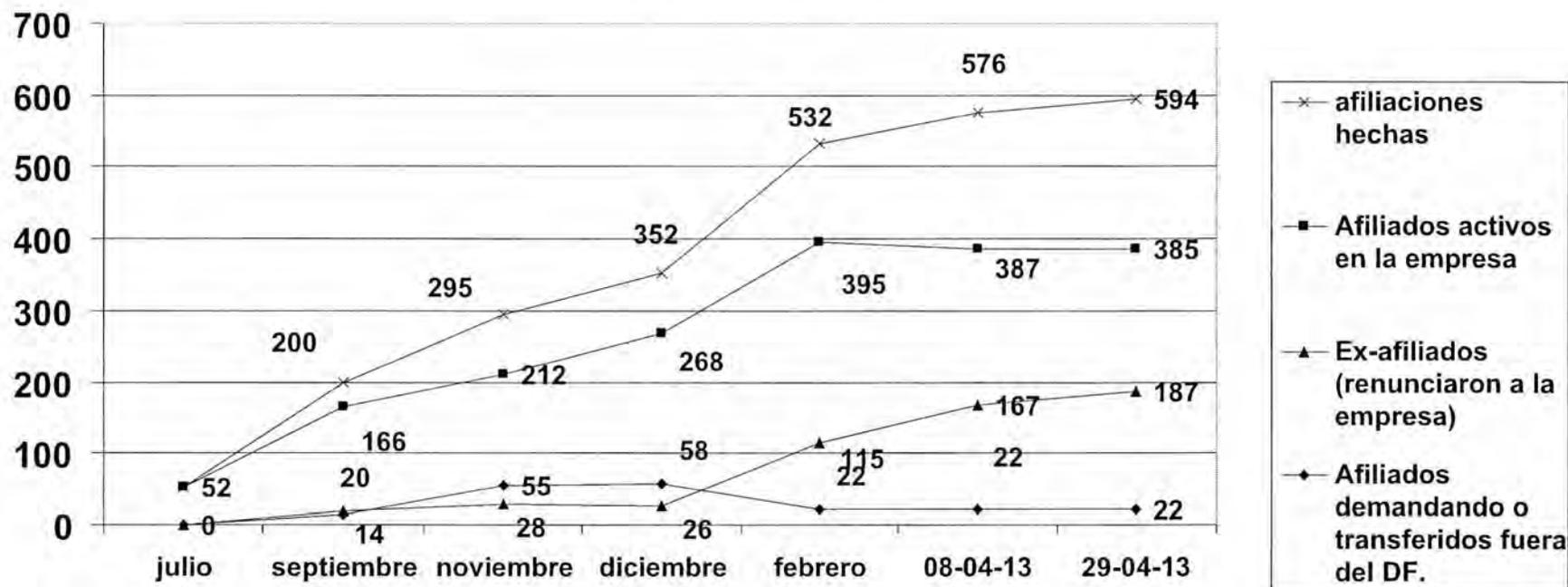


David Alvarado  
Sección 187 ATENTO

2013 APR 30 09 06 25

012070

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA  
SECCIÓN 187 - ATENTO  
REPORTE SEMANAL**



Trabajadores del centro de Sevilla enviaron correos electrónicos dirigidos a directivos de Bancomer. El objetivo fue evidenciar los malos tratos de una supervisora y del representante de Bancomer dentro del centro. Además, se revocaron las claves de acceso en algunas computadoras para entorpecer el trabajo.

El día sábado 27 de abril hubo una reunión con líderes intern@s, despedid@s y organizador@s. Asistieron un total de 13 líderes. Este es el mayor número que se ha logrado desde hace varios meses. Los acuerdos principales de la reunión fueron: a) ofrecer a Atento una tregua mediante un comunicado (si ellos no despiden compañer@s, no habrá acciones contra sus clientes); b) Se hizo una comisión para reunirse con el agregado laboral de la embajada de EEUU, conforme lo ofreció el CASSI; c) se recalcó la importancia de movilizar a toda la base afiliada en la marcha del 1 de mayo; d) se acordó proceder con la inspección del trabajo pero con cautela para que no pareciera que el “maquillaje” de los centros de trabajo fuera espontáneo, sino como resultado de la lucha.

## FORMA DE EVALUACIÓN DE LÍDER

NOMBRE:

Pon el número negro correspondiente al final de la fila y luego suma todas al final.

AFILIACIÓN			PUNTOS
Ha entregado una. ❶	Ha entregado 5 o más (o ha logrado que otra persona afilie) ❷	Ha entregado más de 10 ❸	
COMUNICACIÓN			
Tiene un árbol de 5 personas comprobado ❶	Tiene un árbol de 10 personas comprobado ❷	Ha generado otro árbol ❸	
PARTICIPACIÓN AFUERA			
Ha ido a un evento anónimo (entrevista, encapuchado, etc.) ❶	Ha ido a un evento semi-público (una marcha o una concentración donde hubo mucha gente) ❷	Ha hecho algo que lo delata, aunque no de frente (hablar en un mítin, afiliarse en otro centro, etc.) ❸	
CAPACITACIÓN			
Ha asistido a una ❶	Ha asistido a tres o más ❷	Ha sido capacitador/a de manera formal. ❸	
PARTICIPACIÓN AL INTERIOR			
Ha metido volantes, pegado stickers, participado en un día de color, etc. ❶	Ha ayudado a planear y llevar a cabo una acción ❷	Ha sido representante de sus compañeros, no tiene miedo de presentarse como líder. ❸	
SACAR INFORMACIÓN			
Asiste a citas con nosotros, nos platica cosas. ❶	Hace citas con compañer@s, nos los presenta, etc. ❶	Se arriesga a sacar algo físico de la empresa. (La nómina, una lista, una circular, etc.) ❷	
ELECTO		❸	
		TOTAL	

### ESCALA

- Menos de 5 = Tiene potencial, pero no es líder todavía
- 5 o más = Líder Jr.
- 10 o más = Líder Sr., de confianza
- 15 o más = Líder Comité Ejecutivo Interino, 100% de l@s nuestr@s.
- 20 o más = Liga de las Sombras, discípulo de Ra'as al Ghul, y básicamente, nuestr@ jef@.

**México, D.F., siendo el día 6 del mes de junio de 2013**

**Miguel Matey Marañón**

**Director Regional de Atento Américas Norte**

A nombre de miles de compañeros y compañeras de Atento Servicios SA de CV en los centros de trabajo ubicados en el Distrito Federal solicitamos se frenen los despidos ilegales.

Como usted sabe, desde hace más de tres años los trabajadores y trabajadoras nos hemos afiliado y conformado la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM). Buscamos negociar colectivamente para mejorar nuestras condiciones de trabajo, asegurar la estabilidad laboral y mejorar sustancialmente la calidad de los servicios.

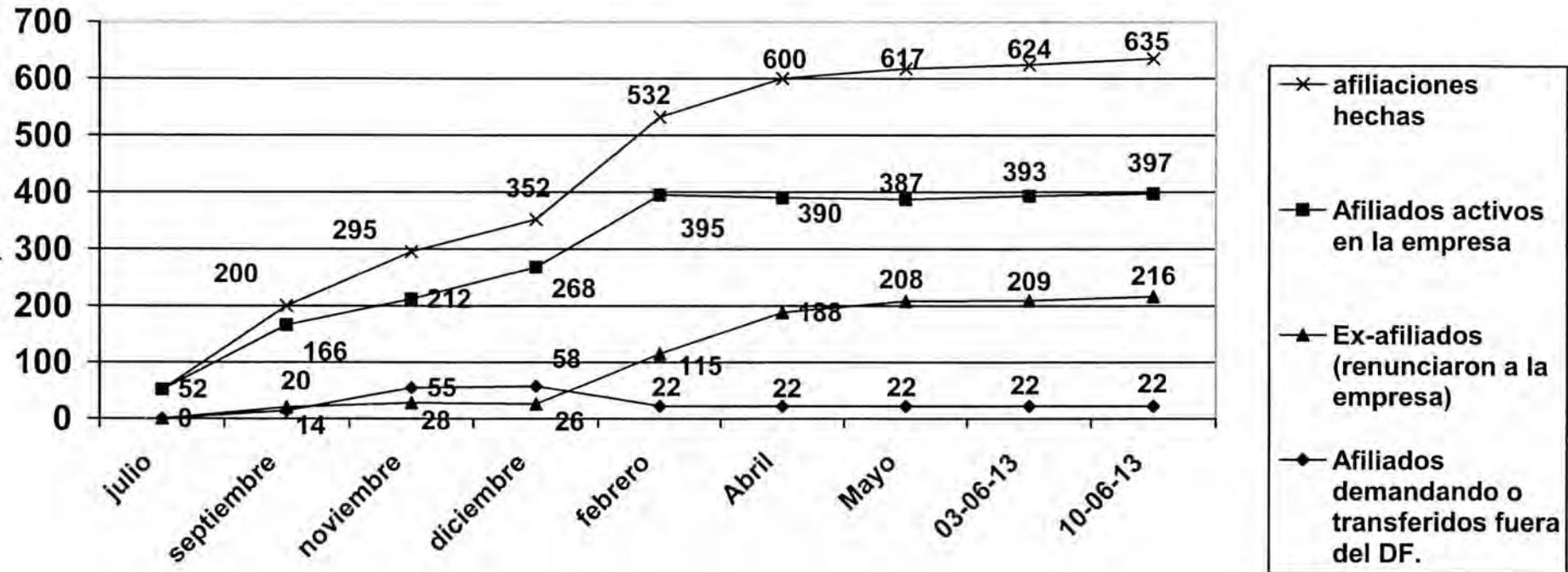
Sin embargo, hemos encontrado una constante negativa a abrir una mesa de negociación con usted, los gerentes de cada centro de trabajo y personal de recursos humanos. Por eso nos hemos visto en la necesidad de llevar nuestras quejas al ámbito público. Hemos difundido información de nuestros problemas en Atento en Movistar, Sucursales BBVA Bancomer y algunos eventos como el Global Contact Forum y Finance Forum. Nos ha dado mucha pena incomodar a clientes y otras personas por no haber otra forma de avanzar en la resolución del conflicto entre trabajadores y empresa.

Es por ello que le reiteramos nuestra apertura al diálogo. Buscamos negociar nuestras condiciones de trabajo, el respeto a nuestra libertad sindical, y el reconocimiento de reconocimiento que la sección 187 del STRM representa a la mayor parte de los y las trabajadoras de Atento. En este sentido, el día de hoy le solicitamos:

1. Alto total a los despidos ilegales. Queremos que se garantice estabilidad laboral para nuestros compañeros y compañeras.
2. Que se detenga el traslado de campañas hacia centros de trabajo ubicados en el Estado de México, lo cual implica el despido ilegal de miles de compañeros y compañeras.
3. En caso de que concluya el contrato con algún cliente y se cierre una campaña, exigimos la inmediata reubicación de todos nuestros compañeros y compañeras a otro servicio, respetando su horario, jornada y sueldo.

No es nuestro interés, sino una necesidad, involucrar a clientes y el público en general. Esperamos una pronta resolución a nuestras demandas, buscando que se garantice empleo estable de nuestros compañeros y compañeras. De cumplirse estas condiciones, no tendría sentido involucrar a clientes como Movistar, Natura, Gayosso, BBVA Bancomer, tiendas Suburbia, ni llevar nuestras demandas a otros espacios o eventos públicos.

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 10 de Junio de 2013**



El sábado 8 de Junio tuvimos nuestra capacitación-entrevista con l@s aspirantes para organizador(a) de la sección. Asistieron compañer@s activ@s, despedid@s y extern@s además de los y las organizadoras. Se generó un buen intercambio entre los participantes y se les invitó (se queden o no) a apoyar el proyecto de sindicalización de Atento.

Obtuvimos información acerca de que la OIT está impulsando un nuevo proyecto denominado "Empleo decente para jóvenes", el cual analizaremos para insertar nuestro proyecto y así generar un frente común con diversas organizaciones y actores políticos.

El 6 de junio, 12 compañer@s de "Mastercard" (de los 16 que son) realizaron una pequeña desconexión y entregaron a Recursos Humanos una carta en la que expresaban su preocupación por el término de la campaña y su reubicación en otras con distintos horarios. La acción permitió generar una mesa de negociación para ofrecer reubicación sin afectar a l@s compañer@s.

El mismo día, compañer@s organizador@s acudieron a brindar apoyo al cierre "temporal" del Mc Donalds. El evento permitió mostrar nuestro apoyo a las diversas organizaciones que se encuentran en lucha por los derechos laborales y exponer nuestro caso.



¿Qué opina la  
**ONU** sobre  
**ATENTO?**

**en este número**

 Inconformidades en Legaria

 Un buen salario es indispensable

 ¿Qué opina la ONU sobre Atento?



la VOZ

# de l@s operador@s

## Reproducimos un correo que nos envía un compañero de Legaria:

Manifiesto por este medio mi inconformidad así como también la de varios compañer@s operadores, quienes hemos sido presas de actitudes irrespetuosas, ventajosas, esclavizantes y de presión por parte de los supervisores y coordinadores de CC Atento Legaria.

Ellos se la pasan gritando todo el día, presionándonos con los tiempos de captura pidiéndonos salvar el trabajo de quienes no lo hacen bien, como otros operadores y supervisores que solo van a socializar o la gente de sistemas que no le dan mantenimiento al software y hardware.

No se nos permite ausentarnos de nuestro lugar para ir al sanitario, a menos que la persona que ponen a

cuidar la puerta del centro, como puede ser un supervisor u otro operador quienes solo permiten que salgan 2 personas a la vez de 200 que somos, causándonos problemas de salud. Tampoco se nos permite levantarnos y desalojar el lugar en caso de siniestro como incendio o terremoto.

No hay extinguidores suficientes, no hay señalización correcta de áreas de seguridad ni puertas de emergencia.



Lo peor que podemos hacer ante situaciones injustas, es ignorarlas

El aire acondicionado que lo ponen a bajas temperaturas causándonos problemas en las vías respiratorias, no hay ventilación, la iluminación del centro es deficiente, no se cuenta con protectores de pantalla causando problemas oculares.

Se cuenta con 20 min para los de jornada de 6 hrs. para comer e ir al sanitario y 30 min para los de jornada

de 7 hrs., no hay el descanso oportuno llevándonos con ello a la fatiga y estrés, se nos presiona con hacer horas extras a nuestra jornada laboral y la paga de horas y bonos muchas veces no se ve reflejada a la hora de la quincena y cuando se le cuestiona al supervisor dice que en recursos humanos se equivocaron, que no alcanzó a entrar en este corte que el siguiente mes se te pagará.

Hay muchas anomalías; la sobreexplotación laboral que se sufre en Atento raya en lo absurdo.

Necesitamos ponerle un hasta aquí a estas gentes uniéndonos los trabajadores de Atento para hacerles frente ante estos atropellos.



A todos en la redacción nos gusta esto



¡Hola compañero! Queremos agradecerte el correo que nos mandaste. Tienes que saber que las condiciones que vives (que vivimos todos) en Atento no son las adecuadas. Como mencionas, se trata de atropellos que no deberían suceder.

En todas las situaciones que describes hay una cosa en común: estamos indefensos. Así como nos vuelan el bono, nos encierran en un temblor. ¿hasta dónde son capaces de llegar?

No lo sabemos. Pero si estamos seguros de que pronto eso se acabará.

Cuando estamos en busca de un trabajo siempre pensamos en encontrar un lugar dónde paguen un poquito más. Un lugar dónde el horario nos acomode. Para nuestra mala suerte, las deudas y los gastos nos presionan. Sin opciones, al final, la mayoría aceptamos lo que sea. Así llegamos muchos a Atento. Te reciben amablemente y con los brazos abiertos

¡Qué bonito lugar! La cosa cambia cuando el reclutador nos dice la paga mensual.

– *chicos, el salario es de \$2600 pesos más comisiones. ¡Aprovechen la oportunidad! Aquí no pedimos experiencia. ¡La capacitación ya va a iniciar!*

¿Qué podemos hacer? Es esto o seguir buscando trabajo. Ni modo, tener un ingreso es *indispensable*.

La realidad es dura. Pocas veces sacamos nuestra quincena completa: aunque no faltes, aunque no debas tiempo. De la nada aparecen faltas y minutos en auxiliar o baño. ¿Y quién paga los platos rotos? Nosotros, los operadores. ¡Del bono, ni hablar! Todo mundo habla de él pero pocos lo han visto completito en su recibo

## ¿para que alcanza con lo que ganas en dos horas de trabajo?

si eres teleoperador



Hamburguesa de \$25

si eres gerente de RH



# ATENTO

personas explotando  
personas

La promesa de un jugoso bono se queda en eso, en una promesa.

Cumplimos con las metas de calidad, de productividad, trabajamos horas adicionales, descansos laborados... y todo por mejorar el salario de risa que nos pagan.

Cada quién tiene una necesidad: algunos sostienen a su familia, otros pagan sus estudios, unos más se mantienen a sí mismos.

Cualquiera que sea nuestra necesidad, todos tenemos derecho a recibir un pago justo por nuestro trabajo.

Es un secreto a voces que la empresa les cobra a los clientes mucho más de lo que nos paga. Ya muchos sabemos que nos reportan ante el gobierno con un salario mayor. Todo mundo se da cuenta de las grandes ganancias de la empresa.

Cada uno de nosotros resolvería muchos problemas si el salario mensual fuera mayor. ¿A quién no le gustaría tener un mejor salario?

Entonces, si es un asunto común, organicémonos para lograrlo.

## ¿Qué opina la ONU sobre Atento?

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) emitió recomendaciones al gobierno mexicano. La ONU sabe de nuestro caso porque nuestro sindicato, el Sindicato de Telefonistas, interpuso una queja contra las violaciones a nuestros derechos laborales.

Hace dos años hubo una elección sindical fraudulenta. Atento gastó todo el dinero que pudo y amenazó tanto como se le dio la gana. Esa elección no fue ni libre, ni transparente ni en condiciones de seguridad.

En el 2011, nuestro sindicato presentó una queja ante el Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional del Trabajo (la oficina laboral de la ONU) para denunciar la elección fraudulenta. Ese comité existe para proteger el derecho de los trabajadores a elegir libremente unirse a un sindicato.

La queja siguió su curso y recién el comité ha emitido tres recomendaciones, dos de ellas para el gobierno mexicano:

1. Los trabajadores de Atento debemos aportar más pruebas sobre las violaciones a nuestros derechos

2. El gobierno mexicano debe explicar por qué en su lista de miembros, el sindicato progresista no reporta un solo trabajador de Atento
3. El gobierno mexicano debe garantizar que, en caso de una nueva elección sindical, todos los trabajadores que deseen hacerlo. Además, el comité señala la importancia de evitar que se constan irregularidades y que se ponga en peligro la seguridad de los trabajadores



¡El Comité de Libertad Sindical de la OIT coincide con nuestras demandas!

El gobierno mexicano tendrá que responder a las recomendaciones de la OIT. La empresa logró firmar un contrato a nuestras espaldas con un sindicato mafioso. ¡Todo bajo el conocimiento del gobierno! Ahora tendrán que rendir cuentas.

Para los trabajadores de Atento, esto es un avance importantísimo.

Estamos seguros que muchas asociaciones civiles y otros sindicatos hermanos que también luchan por el respeto a los derechos laborales se unirán a nuestra causa, no sólo en nuestro país, también en el mundo entero.

Hace tiempo, un abogado de Atento decía que la empresa siempre actuaba en el marco de la ley. ¿Qué tiene que decir ahora?

Consulta el documento completo [aquí](#).

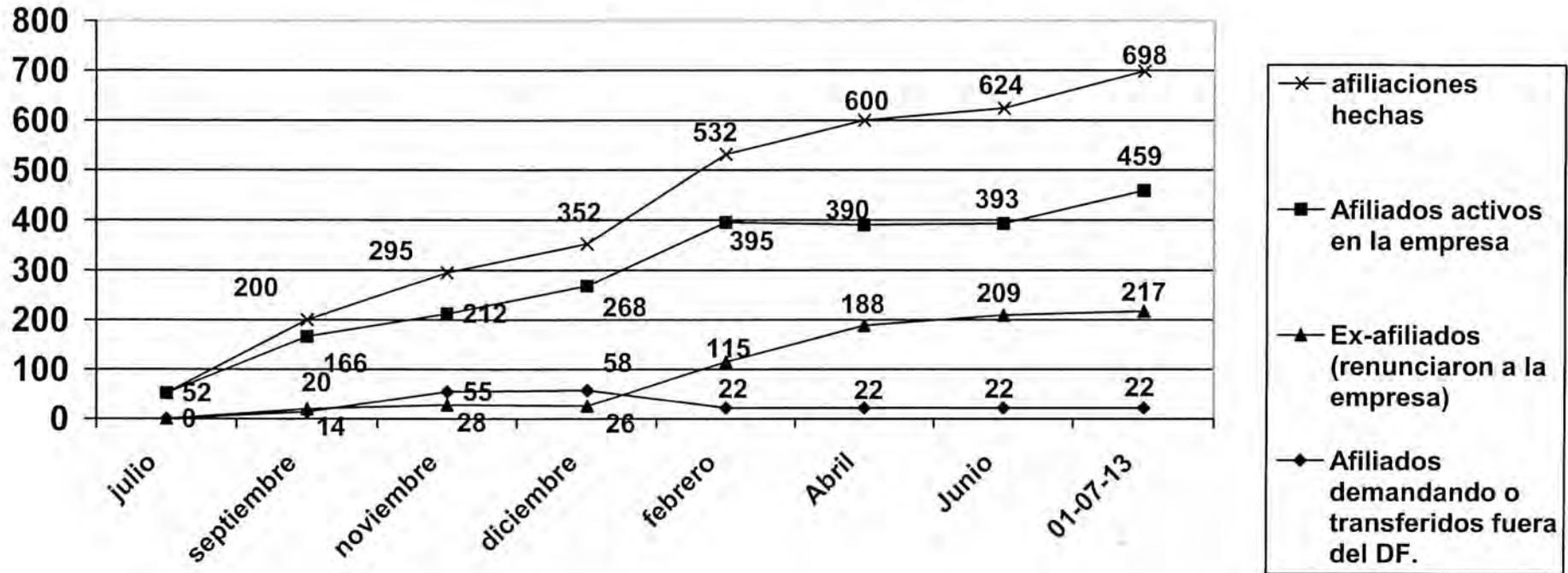
Para suscribirte envía un mensaje a nuestro correo: [enoperacionatento@gmail.com](mailto:enoperacionatento@gmail.com)

También por nuestras redes sociales

[@AtentoSecc187](https://twitter.com/AtentoSecc187) [f Atento.Telefonistas](https://www.facebook.com/Atento.Telefonistas)

Esta es una publicación de los trabajadores de Atento organizados en la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 1 de Julio de 2013**



El día lunes 24 de junio asistimos dos miembros del equipo y un compañero en activo, en compañía del compañero Enrique Fabela, al informe del presidente de la comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Así mismo, el día miércoles tuvimos una segunda reunión con l@s compañer@s de la UNAM que han decidido apoyar a la campaña, y se les asignó el centro en donde desempeñarán funciones de información.

Se distribuyó el segundo número de "En operación", el cual fue difundido en redes sociales y entregado a líderes activos.

## ETAPA FINAL DE LA CAMPAÑA EN ATENTO ESTRATEGIA A SEGUIR ENTRE JULIO Y DICIEMBRE DE 2013

### RESUMEN

#### I. COYUNTURA ACTUAL

La campaña de organización en Atento se encuentra en un momento propicio para tomar la iniciativa y generar las condiciones necesarias para que antes del fin del 2013, el STRM sea el titular de su Contrato Colectivo de Trabajo. La presencia del STRM entre los trabajadores de Atento es la más alta en la historia de la campaña. Existe un diálogo con el GDF y la STyPS que tampoco se había dado hasta el momento. Finalmente, tenemos una ventana de oportunidad por reventa de Atento que se espera, dadas las prácticas de su comprador Bain Capital.

#### II. ESCENARIOS DE FIN DE LA CAMPAÑA

Algunos de los escenarios posibles que se nos presentan son:

**Mejor Escenario:** Lograr la suficiente presión, a la vez que se ofrecen salidas razonables, para que Atento se comprometa a negociar con el STRM antes del recuento. Esto allanaría la vía jurídica.

**Segundo Escenario:** Ganar un recuento. Entre más pronto suceda y más cercano sea a los términos que plantea la OIT, mayores son nuestras posibilidades. Como mínimo, deben existir un compromiso y medidas previas en este sentido, deseablemente con Atento, necesariamente con los gobiernos del DF y federal.

**Tercer Escenario – Peor de los casos:** Hacer de la derrota del STRM una victoria pírrica para Atento. Esto contempla presionar a los clientes a romper relaciones con Atento por sus violaciones a los derechos humanos laborales.

#### III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Las metas específicas y concretas vienen desglosadas abajo.

**OBJETIVO 1:** Convencer a Atento que vale la pena formalizar la negociación colectiva con el STRM que en los hechos ya se está dando en algunos centros de trabajo – actuar como sindicato en los hechos.

**OBJETIVO 2:** Mostrar a Atento que el STRM es una opción viable y razonable. Disipar los temores más fuertes e infundados, llegar a acuerdos para la transición del sindicato de protección patronal al sindicato real.

**OBJETIVO 3:** Aislar a Atento y al Sindicato Progresista. Reducirles espacios.

**OBJETIVO 4:** Ir a un proceso de recuento en el que no quepa duda que ganaremos.

#### IV. NECESIDADES

1. Concentrar, ampliar e intensificar el uso de recursos humanos (equipo de organización)
2. Involucrar activamente a más compañeros del STRM, tanto del Comité como de los centros de trabajo.
3. Contemplar alianzas en el movimiento sindical afuera de la UNT
4. Afinar y acoplar las estrategias jurídica y organizativa.

## I. COYUNTURA ACTUAL

- A. El nivel de afiliación sindical de la sección 187 es el más alto desde el inicio de la campaña y continúa creciendo de manera sostenida. Estamos hablando de alrededor del 10% de los trabajadores incorporados a la Sección 187 del Sindicato. Tenemos una docena de activistas-trabajador@s actuando en todos los centros de trabajo, llevando a cabo acciones de presión, participando en actividades externas e invitando a sus compañeros a incorporarse.
- B. Existe, al menos, una relación cordial con el GDF y un diálogo con el mismo en torno al caso Atento. Existe una nueva presidencia en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.
- C. Existe una relación cordial y respetuosa con el Secretario del Trabajo y Previsión Social. Si bien Atento corresponde a la jurisdicción local, la influencia que pueda ejercer el funcionario federal no puede soslayarse. Políticamente, el caso Atento no implica una confrontación con la CTM (Manuel Cadena, muy cercano a Alfonso Navarrete Prida).
- D. La administración de Atento México atraviesa por una etapa de relativa incertidumbre. La transacción entre Telefónica y Bain y la posible venta de la empresa por parte de Bain reclaman tener resuelto el expediente laboral a efecto de conseguir ya sea estabilidad o mejores condiciones de venta.

Si bien existen los mismos riesgos y adversidades que confrontamos desde el inicio de la campaña y en particular en los tres episodios del recuento sindical, se nos ofrecen también circunstancias novedosas que podemos y debemos de aprovechar para impulsar una etapa final y decisiva de la campaña, lograr el reconocimiento sindical para el STRM e iniciar otra etapa igualmente difícil, la de la negociación colectiva del STRM con Atento.

Durante un año hemos construido nuestra presencia en el interior de la empresa pacientemente, pero al presentarse esta coyuntura, nos corresponde aprovechar al máximo el momento y trabajar muy intensamente para generar más factores positivos y avanzar, de hecho, en una **estrategia contundente de cierre de la campaña y de inicio de la negociación colectiva.**

## II. ESCENARIOS DE FIN DE LA CAMPAÑA

### Mejor Escenario

Aislar a Atento y al Sindicato Progresista, cerrándoles espacios y margen de maniobra. Lograr el reconocimiento directo. En este caso, Atento y el STRM contarán con el apoyo incondicional de la JLCA para formalizar este reconocimiento bajo una figura legal conveniente.

### Segundo Escenario

Ganar un recuento. La JLCA ha aceptado como posibilidad el "recuento administrativo" que sugirió el Licenciado Barba. Si esto no funciona, hacer una nueva demanda. Las condiciones para cualquier recuento se deben plantear simplemente como las que recomendó la OIT: que el

gobierno dé garantías y tome medidas específicas para garantizar "la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad."

Esta recomendación es consistente con lo que se ha venido solicitando pública y directamente a la empresa:

1. Que sólo voten trabajadores legítimamente de base. Necesariamente implica un padrón acordado y depurado.
2. La verificación del gobierno (con posible apoyo de observadores – CDHDF, CSI, UNI, etc.) de que no se impide ni se limita el acceso a los lugares de votación. Un escenario podría ser realizar el recuento dentro de las instalaciones de Atento, pero solo si se garantiza la presencia de representantes de ambos sindicatos en todos los lugares donde ocurra votación.
3. El uso de todos los recursos disponibles para evitar violencia e intimidación. No estaría de más pedir medidas cautelares para personas que han sido amenazadas a lo largo de los cuatro años, así como el compromiso de detener y consignar a aquellos que intenten o pretendan agredir a participantes. Debe haber un operativo para garantizar la seguridad de los votantes debe estar preparado.

Estos términos, evidentemente, serán políticamente difíciles de otorgar, pero su exigencia es razonable y caben dentro de los términos de la recomendación de la OIT. Entre más de estos puntos logremos retomar, mayor es la posibilidad de la victoria.

### **Tercer Escenario para el peor de los casos Hacer de la derrota del STRM una victoria pírrica para Atento**

Este escenario contempla tres situaciones específicas.

Situación 1: Cierre de la empresa (traslado a Monterrey, etc.)

Situación 2: Recuento con las irregularidades del pasado, contrario a la recomendación de la OIT y las pláticas que se han sostenido con el GDF. Tendría que ser boicoteado por el STRM.

Situación 3: Cualquier recurso pseudo-legal para frustrar el derecho de libre asociación.

### **III. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (CON METAS)**

**OBJETIVO 1:** Convencer a Atento que vale la pena formalizar la negociación colectiva con el STRM que ya se está dando – actuar como sindicato en los hechos.

**META:** Lograr que para diciembre haya habido un movimiento por mejorar condiciones de trabajo en cada uno de los centros acompañado de una acción de apoyo al exterior (con clientes, locatarios, usuarios, etc.) El movimiento tiene que ser público y generar algún tipo de concesión o negociación con la empresa.

**OBJETIVO 2:** Mostrar a Atento que el STRM es una opción viable y razonable.

**META:**

Lograr conocer reservas y miedos de Atento para reconocer al STRM (cláusula de exclusión,

cumplimiento de tabulador salarial, ¿otros?). Esto debe ser a través de un intermediario confiable. Dos posibles vías son el despacho de Sánchez y García o el GDF. Transmitir a través de ellos mensajes que atenúen estos obstáculos.

**OBJETIVO 3:** Aislar a Atento y al Sindicato Progresista. Reducirles espacios.

**METAS:**

- A) Ejecutar 3 acciones en espacios públicos donde aparezca Atento, cada uno involucrando a otra organización afín en torno al tema de empleo digno para jóvenes. Manejar en estos espacios la amenaza de desobediencia civil pacífica en caso de frustrar el derecho de libre asociación.
- B) Lograr que al menos un periódico de amplia circulación publique una nota sobre el caso.
- C) Lograr que exista por lo menos otra demanda de titularidad contra los Sindicatos Progresistas en otra empresa.
- D) Lograr la firma de una carta-desplegado en torno a Atento por un número amplio de ONGs, sindicatos afines, políticos y otras personalidades destacadas.

**OBJETIVO 4:** Ir a un proceso de recuento en el que no quepa duda que ganaremos.

**METAS:**

- A) Intensificar el contacto a todo nivel político para solicitar un recuento en los términos de la recomendación de la OIT y en un plazo razonable (Jefe de GDF, JLCA, ALDF, CDHDF, STyPS, STyPS, Senado, Delegados, Cámara de Diputados). Valdría la pena evaluar con el Licenciado Barba la posibilidad del recuento administrativo antes de interponer una nueva demanda de titularidad.
- B) Tener la capacidad de hablar cara a cara con al menos el 50% de los trabajadores (3,400) en una semana, a través del reclutamiento de 150 activistas y un total de 2,500 afiliados.
- C) Realizar una actividad de muestra de apoyo público al STRM por trabajadores activos en cada uno de los centros de trabajo al ser inminente el recuento.
- D) Comprometer delegaciones de observadores de CSI, UNI, CWA, CSA y organizaciones afines nacionales, así como presionar para que cuenten con algún tipo de reconocimiento formal.

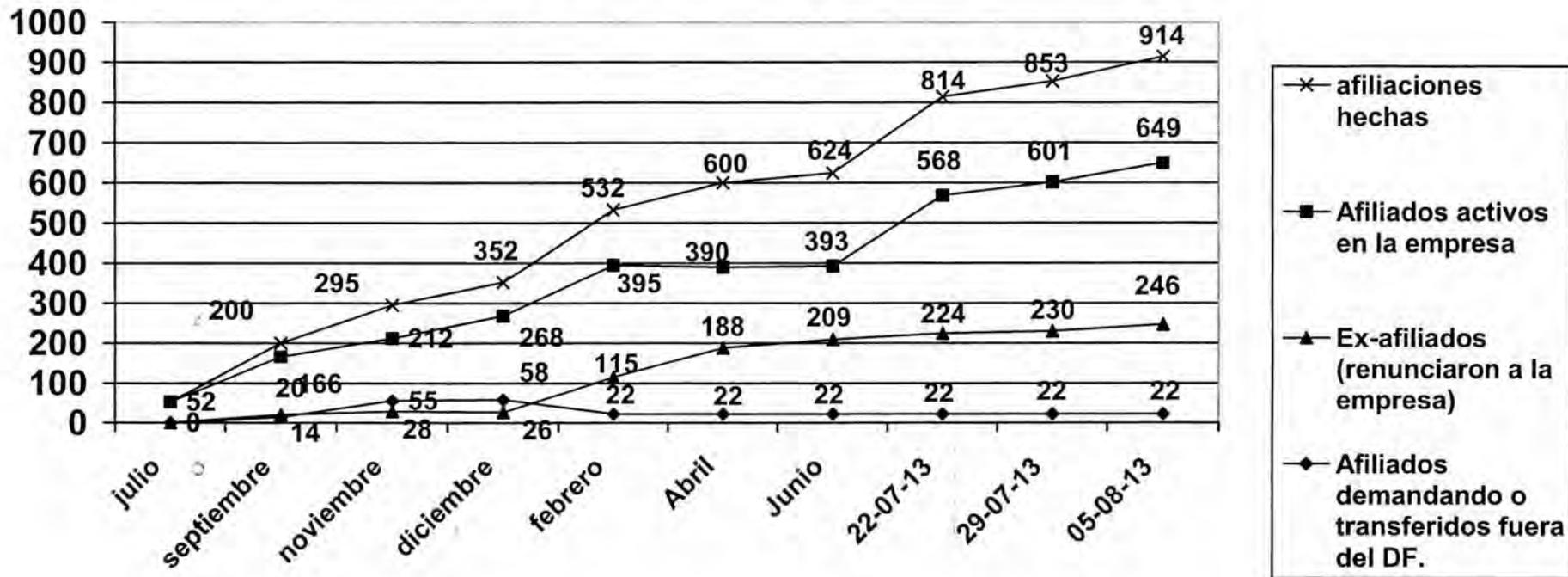
#### **IV. NECESIDADES**

1. Dentro del equipo de organización, hace falta pasar a otro nivel en términos de lo que se ha logrado en el último año. El trabajo debe ser más profesional, enfocado y amplio. Para esto se han impuesto medidas de disciplina severas (ausentismo, trabajo en equipo, cumplimiento de metas); se ha logrado el ingreso de 6 nuevas personas (intensificando el uso de recursos – en vez de proyectar 8 organizadores durante un año, se contemplan 16 durante medio año); y se ha creado un escalafón que, sin hacer modificaciones mayores al presupuesto, recompensa la capacidad y permanencia en el equipo.
2. Puesto que una de las claves para éxito de las campañas, según estudios, se basa en la participación de ya afiliados, nos gustaría contar con 5 compañeras y compañeros dedicados a apoyar 4 horas cada uno por semana en diversas actividades. Las tareas

serían contactar afuera de los centros, volanteo, asistir a protestas y actividades de presión, así como visitar a trabajadores clave en sus domicilios. Sería preferente tener a compañeros cuyo trabajo sea cercano al de los compañeros de Atento (Tráfico, Tecmarketing) para que puedan compartir su experiencia de lo que significa tener un sindicato democrático. Además, entre menos responsabilidades tengan, serán de más valor pues no descuidarán la labor sindical por apoyar en Atento.

3. Para aislar al Progresista y Atento, sería importante generar aliados en el ámbito del sindicalismo fuera de la UNT en contra de Ramón Gámez y su estructura (puede ser con algunos dirigentes de la CROC, la COS – que apoyó en el segundo recuento – e incluso la CTM).
4. Es indispensable tener una cita con el equipo jurídico del STRM para afinar y unificar estrategias.

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 05 de Agosto de 2013**



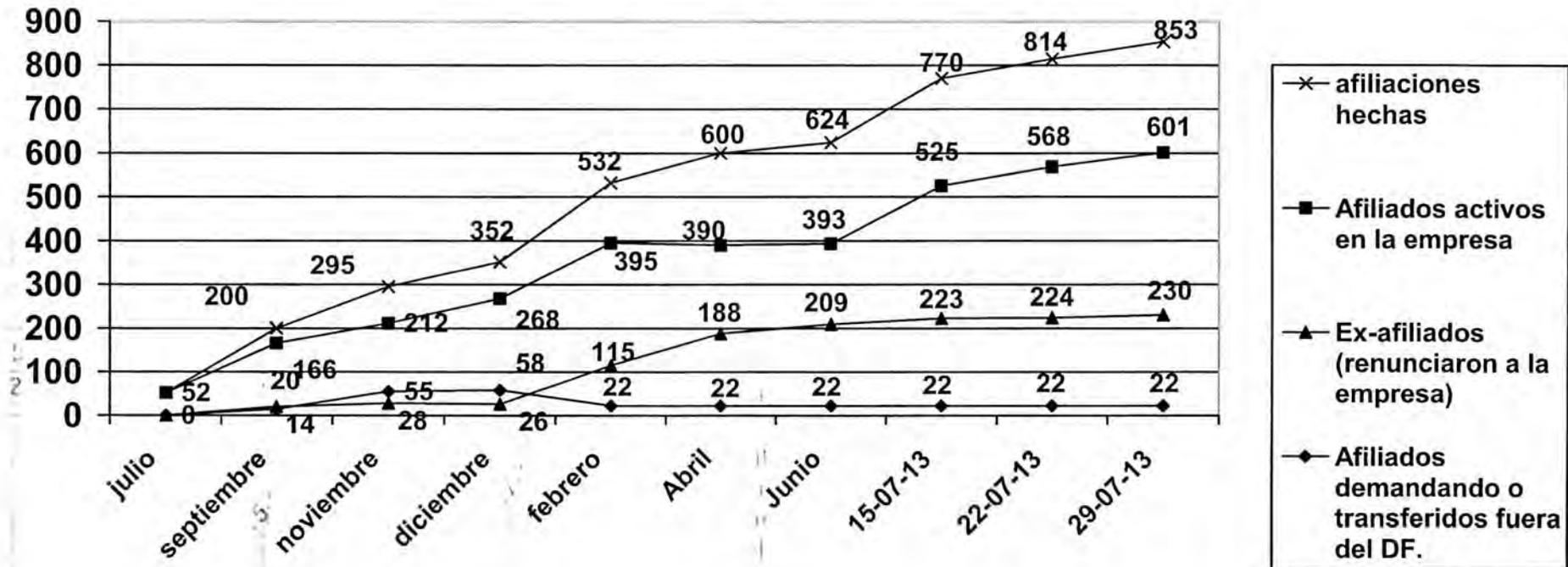
Organizamos la segunda reunión de planeación de la acción de protesta en el CAT. Acudieron 8 compañer@s entre líderes y afiliados. Asignamos responsabilidades para el seguimiento de los afiliados y la evaluación de su apoyo de cara a la acción de unidad en medio mes y la acción de protesta de fin de agosto. Acordamos reunirnos el próximo viernes a las 4pm en el STRM.

Está en pie una "cascarita" de fútbol entre compañeros de Activaciones del CC Puebla, así como compañeros de Natura y Volaris del CC Yucatán. Los compañeros acostumbran acudir al parque México a jugar fútbol y ahora la propuesta es que acudan al centro Social y Recreativo del STRM de la calle Serap Rendón.

El día 1 de Agosto tuvimos una reunión entre PRODESC, los licenciados del STRM y varios miembros de la sección. Pudimos empalmar las prioridades estratégicas organizativas con las jurídicas y de denuncia internacional. Se agenda una próxima reunión para el 29 de Agosto.

El sábado 3 de Agosto acudimos al Recreativo de Zumpango para celebrar el día de los telefonistas. Entre trabajadores activos y familiares estimamos que acudimos más de 80 personas.

**SINDICATO D. TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 29 de Julio de 2013**



Tuvimos una reunión en el sindicato con 6 compañeros del CAT. Acordamos realizar una acción de protesta al final del mes de agosto y una acción intermedia de muestra de unidad a mediados del mismo mes.

El día martes 23 de julio, tuvimos una reunión con el párroco de San Pedro Mártir, Jesús Ramos, que nos presentó con el movimiento popular Sergio Méndez Arceo; que agrupa a jóvenes que podrían sumarse al apoyo de la sindicalización de Atento

El jueves tuvimos una reunión con l@s compañer@s de la agenda LGBTTTI, con los que buscamos empatar algún proyecto e impulsar una capacitación conjunta.

Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
<b>Evaluar nuestra fuerza</b>		<b>Mostrar nuestra unidad</b>	<b>Prepararnos para la protesta</b>	<b>Mostrar nuestra inconformidad y negociar una solución</b>
Evaluación	Evaluación Acción "falsa"	Acción intermedia	Preparativos	Acción de protesta
29 de julio a 4 de agosto	5 al 11 de agosto	12 al 18 de agosto	19 al 25 de agosto	26 de agosto al 1 de septiembre
<p>Fechas clave</p> <p>Viernes 2 de agosto Reunión de revisión de avances y lluvia de ideas</p>	<p>Fechas clave</p> <p>Viernes 9 de agosto Reunión de revisión de avances y planeación de acción intermedia</p>	<p>Fechas clave</p> <p>Acción intermedia Jueves 15 de agosto</p> <p>Viernes 16 de agosto Reunión de revisión de avances y evaluación de la acción intermedia</p>	<p>Fechas clave</p> <p>Jueves 23 de agosto Reunión de preparación de la acción de protesta</p> <p>Sábado 24 de agosto Pleno de trabajadores Atento</p>	<p>Fechas clave</p> <p>Jueves 29 de agosto Acción de protesta</p> <p>Reunión de evaluación de resultados y definición acciones posteriores a la protesta</p> <p>Viernes 30 de agosto Celebración en el STRM</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuir el trabajo de seguimiento-evaluación</li> <li>Evaluar a los afiliados</li> <li>Evaluar a los posibles afiliados para sumarlos a las acciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentar propuestas para el "día de acción"</li> <li>Evaluación del apoyo de los compañeros previo a la acción</li> <li>Presentar propuestas de acciones solidarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mostrar nuestra unidad</li> <li>Evaluar el éxito de la acción</li> <li>Pensar formas de difundir el resultado de nuestra acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dejar listos todos los detalles de la acción de protesta</li> <li>Planificar acciones posteriores a la acción de protesta</li> <li>Presentar el resultado de nuestra acción intermedia ante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Celebrar nuestro triunfo y prepararnos para consolidar nuestra fuerza</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>Definir el tema de la protesta y los posibles títulos de nuestros folletos, volantes, y materiales</li></ul>	(otros centros de trabajo, sucursales Bancomer, etc)	<ul style="list-style-type: none"><li>Última revisión de tema de protesta y materiales impresos.</li></ul>	compañeros de otros centros. Invitarlos a sumarse a nuestro "día de protesta"	
--	--	--	---	--

# en operación

La voz del cambio en Atento México

Número 3

Septiembre 2013



# alianza mundial



por un trabajo digno en

# ATENTO:



# la VOZ de l@s operador@s

## Información de última hora en Legaria

Desde hace tiempo los compañeros de Legaria sufrimos de los malos tratos y prepotencia del personal de Recursos Humanos (RH), en especial, de la abogada Érika Valenzuela. Las cosas están tan mal que nos prohibieron salir durante el temblor de la semana pasada. Ante esta situación, nos organizamos y decidimos mandarle un mensaje a la empresa: nuestras vidas y nuestros derechos se respetan.

En semanas pasadas repartimos información sobre nuestros derechos en el interior del centro de trabajo y esto nos sirvió de mucho. El día del temblor no nos dejaron salir, pero mandamos un mensaje al Facebook de Atento Telefonistas denunciando lo que pasaba. Nos enteramos que lo mismo sucedía en otros centros. Nuestros compañeros le avisaron de esto al gobierno del DF y a protección civil. La noticia tuvo tanta difusión que seguro llegó a oídos de las autoridades porque el martes 27 de agosto Atento realizó un simulacro de sismo.

El siguiente día los supervisores recibieron la instrucción de tratarnos bien y apoyarnos en lo que necesitemos. Esa fue la cereza del pastel.

Con pequeñas acciones, le demostramos a la empresa y a nosotros mismos que podemos lograr muchas cosas si estamos organizados.

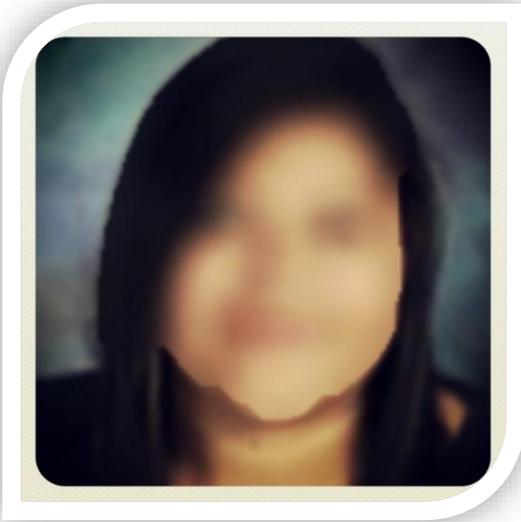
## ¡Hola!

Les escribo desde el centro de Sevilla. Muchos de mis compañeros ya sabemos que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) está enterada de la forma en que Atento nos trata. Me da gusto que ya saben que aquí en la empresa nos cobran el tiempo que usamos para ir al baño o que el aire acondicionado nos enferma.

Hay otras cosas que me gustaría que Naciones Unidas supiera. Los supervisores y coordinadores nos exigen siempre los más altos indicadores cuando ni siquiera ellos manejan bien los productos. La prepotencia y malos tratos son cosa de todos los días. Todo por un sueldo de \$2,600 pesos mensuales. No hay oportunidades reales de ascenso ni estabilidad laboral.

¡No te pares! ¡Agiliza tu llamada! ¡Ya te pasaste de tu tiempo de comida! Esos gritos y amenazas deben detenerse ya.

# Historias de **Atento**



Priscila

### CC Sevilla

Un día normal es llegar antes de las 3 de la tarde, dejar la credencial de Atento para que nos den una diadema y entrar de inmediato para poder conectarnos y empezar a trabajar.

Lo que siempre pasa en mi campaña es que hay preferencias con la gente que le cae bien al super o coordinación, lo mejor de esto es que nos acaban de cambiar al 4to piso donde hay menos espacio, se encierra más el calor y qué decir de los baños, ahora son menos para más operadores, pero aún así se dan el lujo de decir que es una de las mejores empresas para trabajar.



Fátima

### CC Legaria

Tengo 21 años y capturo datos para Wal-Mart; lo peor de mi campaña es que hay favoritismos para ascender, los supervisores son muy groseros y déspotas.

Fui despedida ilegalmente por postularme de puesto. Ser mujer y mi discapacidad del habla son los motivos por los que me discriminaron. Querían forzarme a firmar una renuncia voluntaria y casi me convencen cuando la abogada de Atento amenazó con boletinarme. Al final recordé que la empresa actúa de manera ilegal y me decidí a demandarlos. Su plan era que yo me quedara sin trabajo, que fuera una NINI por siempre.



Carlos

### CC Dinamarca

He estado en varias campañas y conozco casi todos los CC de Atento en el DF. En el trabajo tienes que tener un tiempo promedio en cada llamada, si lo rebasas los supervisores te gritan que lo bajas.

Es un estrés constante, generalmente estas a merced de lo que dice la empresa, despidos injustificados, por calidad, porque le caes mal al supervisor, porque te quejaste de algo, porque te quisiste cambiar de servicio... entonces la empresa considera que no quieres estar ahí y terminan por despedirte, y lo mejor es que te dicen que es una "desvinculación", que les firmes para que te den una grandiosa carta de recomendación.

# Alianza

# Mundial

entre llamada y llamada



Los días 7 y 8 de agosto de este año, representantes sindicales y trabajadores de Atento de diferentes países de América Latina y el mundo (Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala y Estados Unidos) nos reunimos en la Ciudad de México.

Los sindicatos de Atento que participaron fueron: SINTETEL de Brasil (Sindicato dos Trabalhadores de Telecomunicacoes no Estado de Sao Paulo), SINATE (Sindicato Interempresas Nacional de Telecomunicaciones) de Chile, SITCOM de El Salvador (Sindicato de Industria de los Trabajadores de las Telecomunicaciones), SITELGUA de Guatemala (Sindicato de Trabajadores de Telecomunicaciones de Guatemala), SINTRATENTO de Colombia (Sindicato de Trabajadores de Atento Colombia) y nuestra participación en México con el STRM (Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana).

Todos los sindicatos formamos parte de la UNI Global Union, que es un sindicato global de trabajadores de telecomunicaciones y servicios, que tiene presencia en 150 países en todas las regiones del mundo y con 20 millones de personas afiliadas.

No es casual que la reunión haya tenido como sede la Ciudad de México, donde Atento está en la mira de las autoridades laborales nacionales y de la ONU por violar nuestro derecho a sindicalizarnos, y donde nuestro movimiento cada vez tiene más fuerza.

En rueda de prensa, el compañero Juan Sánchez del CC Legaria expuso la situación que vivimos en Atento México. (Patricia Muñoz, Se viola en México la Libertad Sindical, acusan, en [La Jornada](#), 9/082013, pág. 31.)

De igual forma señaló, que la ONU ha emitido tres recomendaciones sobre nuestro caso, dos de ellas al gobierno mexicano ([En operación Número 2](#), Junio 2013)

Esta reunión sirvió para intercambiar experiencias, saber cómo opera Atento en otros países, y fundamentalmente para unirnos y planear acciones conjuntas. La experiencia que nos compartieron compañeros de Atento en

“Lo que más me impactó de la reunión fue cómo se formaron los sindicatos en los diferentes países.

Hay muchas complicaciones para defender nuestros derechos. Tenemos miedo a veces, pero los compañeros nos han enseñado que si se puede

Así como lo lograron en otros países, nosotros también podemos”



Brasil y también de Chile nos enseñó que con la unión y organización **EL CAMBIO SÍ ES POSIBLE**. Desde que están organizados en un sindicato, han logrado mejores condiciones de trabajo.

Para Fátima, del CC Legaria “fue una experiencia muy agradable el darme cuenta de que mucha gente importante como medios de prensa, investigadores y organizaciones sindicales internacionales estén interesados en el trato y los derechos de nosotros los trabajadores y ex trabajadores y que también estén trabajando y sobretodo haciendo algo para apoyarnos”.

Otra compañera que asistió muestra su emoción cuando dice que:

Como dicen las compañeras, no estamos solos. Somos miles los que luchamos todos los días por mejores condiciones de trabajo. No falta mucho para hacerlo realidad.

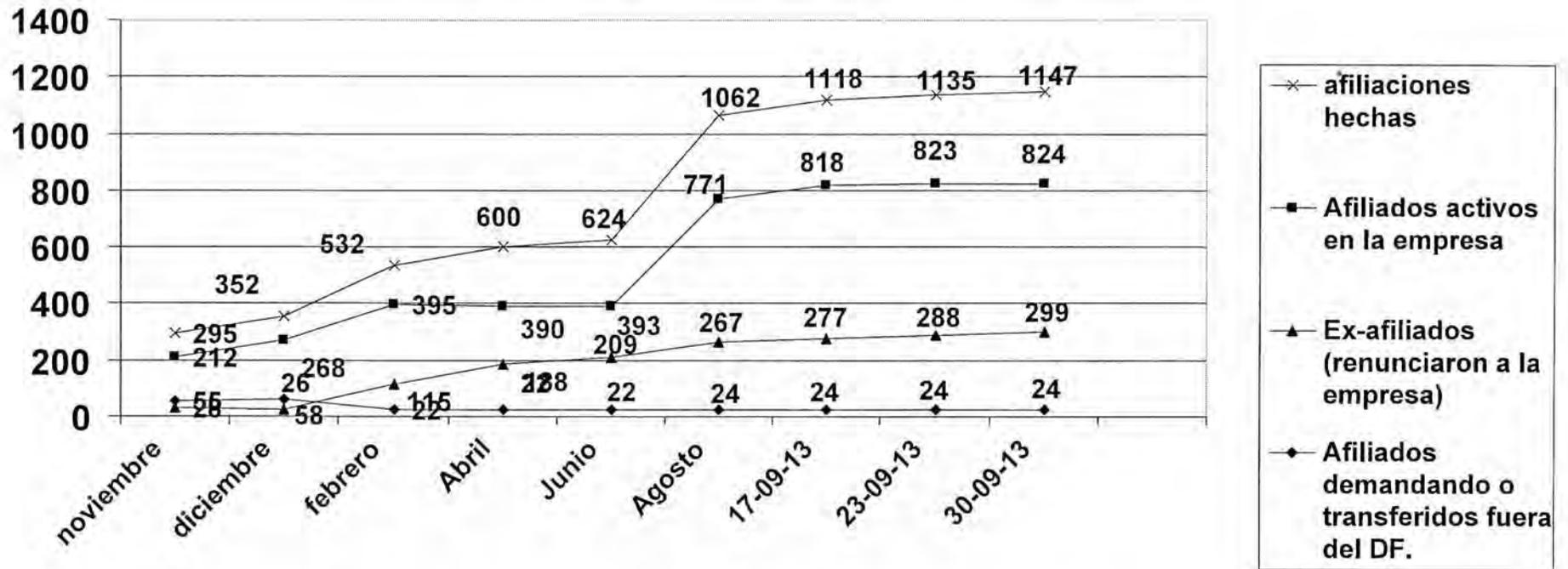
Para suscribirte envía un mensaje a nuestro correo: [enoperacionatento@gmail.com](mailto:enoperacionatento@gmail.com)

También por nuestras redes sociales

[@AtentoSecc187](#) [Atento.Telefonistas](#)

Esta es una publicación de los trabajadores de Atento organizados en la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

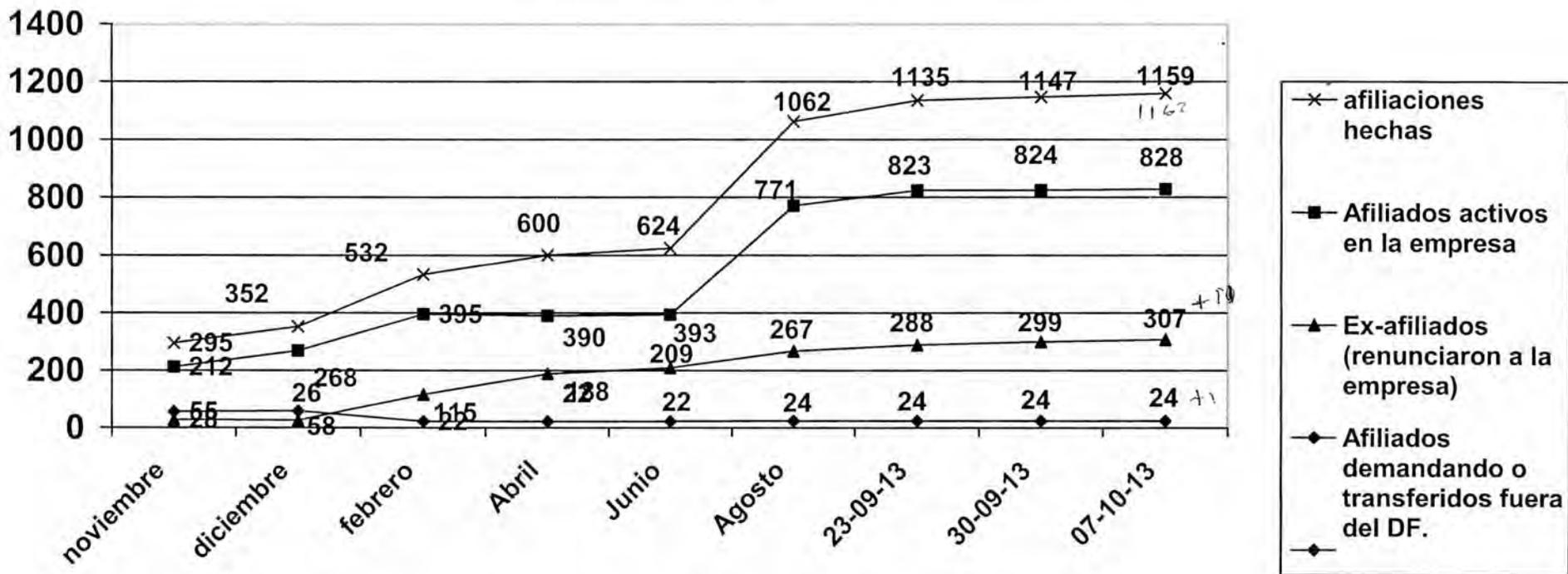
**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 30 de Septiembre 2013**



En la semana se alcanzó el número de 1314 conversaciones cara a cara y 1150 afiliaciones. Se dedicó el esfuerzo del equipo en realizar un número importante de visitas domiciliarias con compañer@os ya afiliado@s. En centros como Roma y Legaria se alcanzó un total de 30 visitas domiciliarias por cada centro de trabajo y en el resto el promedio de visitas fue de 10.

El día martes 24, tuvimos una reunión convocada por la JLCA-DF y la STyFE. Estuvieron presentes el Lic. Héctor Barba, Rafael Marino, Enrique Fabela, además de Carlos Cruz, Eli Calvillo y David Alvarado del equipo de la Sección 187. Por parte del gobierno estuvieron presentes Francisco Crui (Director General de Trabajo y Previsión Social de la STyFE), Ricardo Franco (Secretario General de Asuntos Colectivos de la JLCA) y Guadalupe Moreno (Subprocuradora de Conciliación y Defensoría de la PROFEDET). Se nos informó de tres demandas para obtener la titularidad el Contrato Colectivo de Trabajo interpuestas por tres despachos de abogados (incluyendo el de Sánchez y García que ya presta servicios a Atento). Estos sindicatos se identificaron como de protección patronal. La Junta quería que el STRM definiera su postura, ofreciendo igualdad de condiciones ("piso parejo") en caso de un nuevo recuento. Incluso ofrecieron observadores del proceso y no se rechazó la exigencia de la sección de tener observadores internacionales. El STRM quedó en definir su postura con respecto a demandar la titularidad. Las autoridades insistieron en mantener la confidencialidad de la reunión.

**SINDICATO L TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 7 de Octubre 2013**

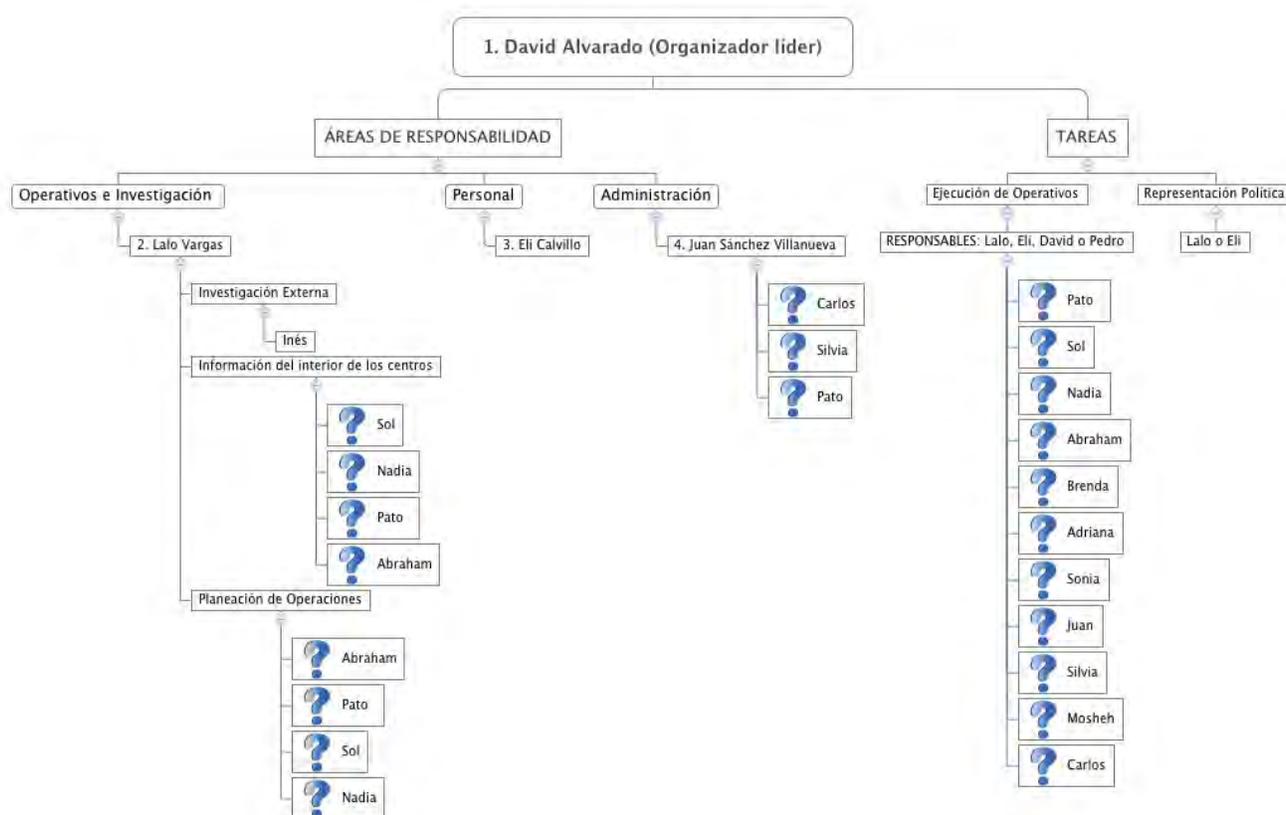


El día sábado 5 de octubre tuvimos nuestra asamblea mensual con líderes activos; el objetivo fue el de generar un plan de trabajo conjunto a partir de las diferencias que existen (y el avance de nuestro proyecto) en los distintos centros. Se acordó que plan próxima reunión se realizará el día 9 noviembre, se espera contar con la participación de todos los centros.

## REORGANIZACIÓN OPERATIVA DEL EQUIPO

- La necesidad nos ha obligado durante el último año y tres meses a pasar de lo educativo (formación) cada vez más a lo operativo (tareas).
- Hoy estamos con un recuento inminente y la emergencia nos obliga a dejar de lado la formación y enfocarnos por completo en cumplir objetivos y realizar tareas.
- Estos últimos tres meses demostraron que le cuesta trabajo al equipo funcionar autónomamente de acuerdo a la orientación e instrucciones del líder.
- Los organizadores ignoraron las advertencias en contra de cumplir las metas mecánicamente sin enfocarse en el desarrollo de liderazgos. El malentendido de las metas y la orientación dada hizo que se cumplieran “porque sí” inhibió el verdadero proceso de organización.
- Al cabo de tres meses, varios en el equipo terminaron proponiendo (con todo candor y como algo novedoso) la orientación que el líder ya había dado una y otra vez. Proponían también que no hubiera ningún compromiso de presentar resultados medibles.
- El equipo demostró en tres ejercicios tener muy baja capacidad estratégica, y salvo excepciones, incapacidad de definir pasos operativos para implementar estas.
- Vamos a reducir nuestro trabajo a dos cuestiones solamente: 1) hacer las tareas (organizativas y de movilización) que nos conduzcan a lograr los objetivos estratégicos para el cierre de campaña y 2) garantizar que se cuenten con los recursos (humanos y materiales) óptimos para hacer esto.
- Esto implica tener nada más cuatro funciones en el equipo: 1) ser responsable de planear y darle seguimiento a operativos de organización/movilización, 2) ser responsable de los recursos humanos, 3) ser responsable de los recursos materiales y 4) llevar a cabo las operaciones y/o dirigir la ejecución de parte de ellas. El centro de todo el trabajo se vuelve apoyar la capacidad del líder de dar orientación e instrucciones y revisar que se cumplan para poder usar los recursos al máximo y lograr la victoria.
- No existen ya encargados de centros (aunque las personas que tienen líderes en desarrollo tendrán que seguir dándoles seguimiento), ni áreas de enfoque (solidaridad, presión, propaganda, etc.). Tampoco hay supervisores. Los responsables tienen la función de asesorar y apoyar al líder para que tome buenas decisiones y se puedan implementar.

Con base a las respuestas del examen y las aptitudes que han demostrado, el equipo queda así:



### ¿QUÉ HACE CADA QUIÉN?

La gran mayoría del equipo participará en operativos según sean asignados de acuerdo a la necesidad (por eso tienen signo de interrogación). Algunos de los que expresaron interés y mostraron capacidad en otras tareas (Carlos, Silvia, Pato, Abraham, Sol y Nadia) además podrán ser asignados a otras tareas.

Los operativos son las tareas organizadas que se hacen con base en un plan para lograr una meta dentro de los objetivos estratégicos.

La representación política recae en Lalo y Eli únicamente, salvo que ellos decidan compartirla/delegarla con líderes internos o en reinstalación. Esto quiere decir que ante cualquier otra institución, organización, sección del sindicato, entre otras, sólo Lalo y Eli pueden hablar a nombre de la sección.

Lalo, Eli y Juan se hacen responsables de una de las tres áreas. Abajo se explican sus tareas.

### TAREAS DENTRO DE LAS ÁREAS DE RESPONSABILIDAD

#### 1. Operativos/Investigación

##### a) Investigación externa (Inés)

- Determinar cuál es la información mas valiosa sobre la empresa y sus relaciones (blancos) para poder llevar a cabo las tareas/operaciones para lograr los objetivos estratégicos.
- Recolectar, procesar y transmitir esta información sobre la empresa y sus relaciones (blancos)
- Identificar situaciones políticas, industriales, económicas y otras externas a la empresa que

- puedan influir sobre los operativos para cumplir los objetivos estratégicos.
- b) Información del Interior (Lalo y las personas de la lista a quienes se les asigne tareas)
    - Recopilar información detallada de la situación de cada lugar de trabajo y actualizarla constantemente para poder desarrollar planes apropiados.
    - Determinar el accionar más probable de la empresa en los eventos clave de las operaciones.
    - Reunir y analizar el impacto sobre los planes de cualquier información que se proporcione por vía de contactos, líderes y documentos de la empresa.
    - Identificar los medios por los cuales la empresa se informa o busca informarse sobre los planes, estrategias, número y nombres de afiliados/líderes y otra información clave del esfuerzo de organización.
    - Recomendar medidas para proteger seguridad e integridad de las personas y la información clave del equipo.
  - b) Planeación de Operaciones (Lalo y las personas de la lista a quienes se les asigne tareas)
    - Preparar planes, buscar retroalimentación, revisarlos, conseguir que se aprueben y distribuir las tareas, instrucciones y orientación para ejecutarlos. (Ver abajo)
    - Monitorear el cumplimiento de estos planes, recomendando ajustes que sean necesarios para cumplir con el objetivo estratégico.

## 2. Personal

- a) Evaluar las capacidades y deficiencias de cada integrante del equipo.
- b) Desarrollar planes para corregir las deficiencias de l@s integrantes del equipo.
- c) Evaluar el estado de ánimo del equipo y plantear acciones para mejorarlo (recreativas/deportivas, etc.)
- d) Recomendar medidas para mantener la disciplina (sanciones particulares y normas generales)
- e) Administrar permisos, etc.

## 3. Logística/Administración

- a) Determinar las necesidades materiales del equipo y recomendar la forma de adquirirlos (colecta/pedir recursos al resto del sindicato/donativos, etc.)
- b) Mantener en buen funcionamiento y listo para usarse todo el inmobiliario de la sección (oficina, equipo de cómputo, muebles, entre otros), recomendando medidas especiales que tengan que tomarse para lograr esto.
- c) Determinar las necesidades económicas del equipo para pagar becas y otros apoyos financieros
- d) Preparar solicitudes de financiamiento, reportes y otros documentos para obtener y mantener apoyos financieros.
- e) Garantizar el acceso de afiliados a servicios sindicales (CSR, especialmente) y recomendar medidas para mejorarlo.
- f) Preparar los reportes de actividades para las autoridades del sindicato.
- g) Determinar las necesidades de registros, archivos, formas y otra información de campaña y recomendar formas de satisfacer esas necesidades.

Al *recomendar*, los responsables deben plantear respuestas, no preguntas – deben llegar al líder con algo que la respuesta sea sí o no.

## **¿QUÉ SON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA LOS CUALES SE TIENEN QUE PLANEAR Y EJECUTAR OPERATIVOS?**

Los del plan de cierre de campaña que le tocan al equipo.

**OBJETIVO 1:** Convencer a Atento que vale la pena formalizar la negociación colectiva con el STRM que ya se está dando – actuar como sindicato en los hechos.

**META:** Lograr que para diciembre haya habido un movimiento por mejorar condiciones de trabajo en cada uno de los centros acompañado de una acción de apoyo al exterior (con clientes, locatarios, usuarios, etc.) El movimiento tiene que ser público y generar algún tipo de concesión o negociación con la empresa.

**OBJETIVO 3:** Aislar a Atento y al Sindicato Progresista. Reducirles espacios.

**METAS:**

A) Ejecutar 3 acciones en espacios públicos donde aparezca Atento, cada uno involucrando a otra organización afín en torno al tema de empleo digno para jóvenes. Manejar en estos espacios la amenaza de desobediencia civil pacífica en caso de frustrar el derecho de libre asociación.

B) Lograr que al menos un periódico de amplia circulación publique una nota sobre el caso.

D) Lograr la firma de una carta-desplegado en torno a Atento por un número amplio de ONGs, sindicatos afines, políticos y otras personalidades destacadas.

**OBJETIVO 4:** Ir a un proceso de recuento en el que no quepa duda que ganaremos.

**METAS:**

B) Tener la capacidad de hablar cara a cara con al menos el 50% de los trabajadores (3,400) en una semana, a través del reclutamiento de 150 activistas y un total de 2,500 afiliados.

C) Realizar una actividad de muestra de apoyo público al STRM por trabajadores activos en cada uno de los centros de trabajo al ser inminente el recuento.

D) Comprometer delegaciones de observadores de CSI, UNI, CWA, CSA y organizaciones afines nacionales, así como presionar para que cuenten con algún tipo de reconocimiento formal.

## **EL PROCESO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPERATIVOS**

1. El líder desarrolla la intención/visión básica de cómo lograr la meta del objetivo estratégico.
2. El responsable desarrolla el concepto de la acción (con el apoyo necesario), identificando las tareas que están especificadas por el concepto así como las que están implícitas (que son necesarias para ejecutar la operación aunque no se mencionan).
3. El responsable desarrolla un plan de acción (con el apoyo necesario) con metas y tareas específicas que tengan participantes, fechas, números y muestren una progresión hacia lograr el objetivo.
4. Ajusta el plan según la retroalimentación (del líder y otros involucrados), para que se apruebe
5. Da instrucciones a cada involucrado (socializa el plan – verbal o por escrito) y garantiza que estas se entiendan.
6. Revisa el cumplimiento de las metas, analizando nueva información que surja al implementar el plan. Con base en esto hace recomendaciones de ajuste. Garantiza que cada integrante cumpla con sus labores cabalmente.

## **¿QUÉ SON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA LOS CUALES SE TIENEN QUE PLANEAR Y EJECUTAR OPERATIVOS?**

Los del plan de cierre de campaña que le tocan al equipo.

**OBJETIVO 1:** Convencer a Atento que vale la pena formalizar la negociación colectiva con el STRM que ya se está dando – actuar como sindicato en los hechos.

**META:** Lograr que para diciembre haya habido un movimiento por mejorar condiciones de trabajo en cada uno de

los centros acompañado de una acción de apoyo al exterior (con clientes, locatarios, usuarios, etc.) El movimiento tiene que ser público y generar algún tipo de concesión o negociación con la empresa.

**OBJETIVO 3:** Aislar a Atento y al Sindicato Progresista. Reducirles espacios.

**METAS:**

- A) Ejecutar 3 acciones en espacios públicos donde aparezca Atento, cada uno involucrando a otra organización afín en torno al tema de empleo digno para jóvenes. Manejar en estos espacios la amenaza de desobediencia civil pacífica en caso de frustrar el derecho de libre asociación.
- B) Lograr que al menos un periódico de amplia circulación publique una nota sobre el caso.
- D) Lograr la firma de una carta-desplegado en torno a Atento por un número amplio de ONGs, sindicatos afines, políticos y otras personalidades destacadas.

**OBJETIVO 4:** Ir a un proceso de recuento en el que no quepa duda que ganaremos.

**METAS:**

- B) Tener la capacidad de hablar cara a cara con al menos el 50% de los trabajadores (3,400) en una semana, a través del reclutamiento de 150 activistas y un total de 2,500 afiliados.
- C) Realizar una actividad de muestra de apoyo público al STRM por trabajadores activos en cada uno de los centros de trabajo al ser inminente el recuento.
- D) Comprometer delegaciones de observadores de CSI, UNI, CWA, CSA y organizaciones afines nacionales, así como presionar para que cuenten con algún tipo de reconocimiento formal.

## **EJEMPLO DE CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE OPERATIVOS**

*Tomemos como ejemplo la meta del primer objetivo: Lograr que para diciembre haya habido un movimiento por mejorar condiciones de trabajo en cada uno de los centros acompañado de una acción de apoyo al exterior (con clientes, locatarios, usuarios, etc.) El movimiento tiene que ser público y generar algún tipo de concesión o negociación con la empresa.*

1. El líder desarrolla la intención/visión básica de cómo lograr la meta del objetivo estratégico.

*Con base a la información recabada por Lalo como responsable de operativos/investigación (y los que designe para esto), David decide que la prioridad es hacer un movimiento en Sevilla contra el cierre del CAT. La intención/visión general es tener densidad de afiliad@s en el CAT, trabajar intensivamente con ell@s para desarrollar un árbol de comunicación que abarque toda la campaña, ponerlo a prueba transmitiendo mensajes de agitación para evaluar el momento de moverse a la acciones que debe planearse con l@s afiliad@s. Al mismo tiempo, tener personas claves en todos los servicios para que se difunda la información a otros niveles y posiblemente se unan a la movilización. Paralelamente, ir desarrollando con Bancomer una serie de acciones en escalada que comiencen de inmediato e involucren a políticos del DF amistosos.*

2. El responsable desarrolla el concepto de la acción (con el apoyo necesario), identificando las tareas que están especificadas por en la visión así como las que están implícitas (que son necesarias para ejecutar la operación aunque no se mencionan).

*Lalo desarrolla lo anterior en un concepto más específico: localizar a personas de todos los servicios a través de contactaciones (se necesitarían unas cinco). Reclutar en el CAT con el apoyo (interno o externo) l@s líderes. Visitar a tod@s las afiliad@s con l@s líderes para que se integren al árbol, se agiten, etc. Pasar encuestas tendenciosas para ver cuántas regresan. Al llegarse a un cierto nivel de inconformidad expresada, juntar a l@s líderes (o sus opiniones) y elaborar un plan sencillo. Socializarlo con la base juntas por área geográfica, con*

representantes de l@s afiliad@s o afuera del centro. Lograr que personas en otros servicios “pierdan” la encuesta, la circulen, o incluso recluten para participar en acciones de apoyo. Acciones en BBVA sobre la pérdida de empleos en el DF para jóvenes, involucrando a políticos amistosos – cartas ccp, comunicaciones/reuniones con políticos para solicitar intervención ante BBVA y protestas en las sucursales escalando hacia la desobediencia civil.

3. Desarrolla un plan de acción con metas y tareas específicas que tengan responsables, fechas, números y muestren una progresión hacia lograr el objetivo.

....a) Hacer 3 contactaciones masivas afuera del centro para tener unas 30 nuevas afiliaciones que ayuden a la densidad en el CAT y a tener contactos de otros servicios:

Jueves 2 (mediodía): PEDRO, Carlos, Silvia, Juan y Brenda

Sábado 4 (noche): LALO, Moi, Sonia, David.

Martes 7 (tarde): ELI, Sol, Nadia, Pato y Carro

...b) Al mismo tiempo, ir visitando a los de las afiliaciones y otros que queden certca

Sábado 4 (en la tarde): PEDRO, Carlos, Silvia, Juan y Brenda

Domingo 5 (en la mañana): LALO, Moi, Sonia, David

Miércoles 8 (en la nohecita): ELI, Sol, Nadia, Pato y Carro...

c) Redactar la carta a los intergrantes de la ALDF (Carro) Jueves 2

i. David consigue que FHJ la firme y se entregue (Lunes 8)...

etc. Etc. Etc. Etc. Etc.

4. Ajusta el plan según la retroalimentación (del líder y otros involucrados), para que se apruebe

David comenta: “treinta afiliaciones es muy bajo para lo que hemos estado sacando, mejor pongamos 40.”

Sonia comenta: El CAT está mas que saturado en la mañana. Más bien cambiemos a las salidas que son de otros servicios o de la tarde.

Lalo incorpora los comentarios y David le dá el visto bueno.

5. Da instrucciones a cada involucrado (socializa el plan – verbal o por escrito) y garantiza que estas se entiendan.

Lalo le explica a cada quien qué es lo que tiene que hacer y cuál es la intención al hacerlo (¿para qué?) le pide a cada integrante que le repita la instrucción y orientación.

6. Revisa el cumplimiento de las metas, analizando nueva información que surja al implementar el plan. Con base en esto hace recomendaciones de ajuste. Garantiza que cada integrante cumpla con sus labores cabalmente.

Lalo vé que no se lograron las afiliaciones en la primera contactación masiva. Inés informa que estan contratando CAT en otro centro. Recomienda agrega otra contactación masiva, suspender las otras labores no críticas del equipo para acelerar el plan y preparar un plan de contingencia ante un despido masivo. David lo aprueba y se incorpora a las tareas por la urgencia.

# **Call Centers en el DF: Abuso e indiferencia gubernamental**

---

**CC  
DF**

**Campaña por el  
Empleo Decente  
para Jóvenes en  
Call Centers en el  
Distrito Federal.**

# Antecedentes

## ¿Qué es un Call Center?

Un Call Center se encarga de la relación de las empresas con sus clientes a través de llamadas telefónicas, e-mails, mensajes multimedia, redes sociales y video-llamadas [1]. Pueden ser “in-company” cuando las propias empresas tienen un área especializada, o “Outsourcing” cuando éstas tercerizan el servicio en otras empresas [2]. Los servicios que ofrecen son Atención al Cliente, Ventas, Soporte Técnico, Cobranza y “Back Office” (manejo administrativo).

## ¿Quiénes trabajan en Call Centers?

Estas empresas emplean a 585,000 personas en México. 72% se encuentran dentro de las empresas a las que prestan servicios (“in-company”) [3] y el 28% en Call Centers que prestan servicios a terceras empresas. Éstos últimos emplean a 109,678 operadores telefónicos. El 88% de los trabajadores son jóvenes entre 18 y 35 años [4].

## ¿Cuántas ganancias generan estas empresas?

En 2014, México anticipa ingresos de 1.7 miles de millones de dólares en este sector [5]. Pese a esto, los Call Centers mexicanos pagan tan sólo el 56% del salario promedio del país. India - país considerado modelo - valora más a estos empleados y paga el 159% en promedio [6].

### Clientes de Call Centers en México

- **Bancos: Bancomer BBVA, Santander, HSBC, etc. (Servicios de Cobranza, ventas, atención al cliente)**
- **Empresas de Telefonía: Telcel, Movistar, etc. (Atención al cliente, ventas, soporte técnico)**
- **Tiendas comerciales: Wal-Mart, Suburbia, etc. (Atención al cliente, manejo administrativo)**
- **Aerolíneas (Ventas, atención al cliente)**
- **Partidos Políticos, agencias de gobierno (encuestas, soporte técnico, atención a usuarios)**
- **Aseguradoras: Inbursa, Met-Life, Argos (Ventas)**

# Condiciones Laborales

## Atento, Caso de Estudio

La empresa española ATENTO opera en 17 países donde emplea a más de 150 mil trabajadores. Es la segunda empresa de Call Center a nivel mundial [7]. En México es la empresa más grande del sector con 18,861 empleados [8]. En 2012, Atento tuvo ingresos de aproximadamente 1.900.000 miles de millones de dólares, registrando un crecimiento del 7% respecto a 2011 [9]. A fines de 2013, se espera que los ingresos hayan crecido un 10% respecto al año anterior.



## Trabajadores mexicanos, excluidos

Este enorme éxito contrasta con las condiciones de trabajo que reportan sus trabajadores. Entre sus denuncias, destacan las siguientes:

- La empresa expone las vidas de sus trabajador@s impidiéndoles evacuar los edificios durante temblores y otras situaciones de riesgo. La mayoría de los centros de trabajo están en zonas de riesgo: colonias Juárez, Roma e Hipódromo.
- La empresa se niega a llevar un registro de las horas trabajadas e incurre en robo de pago de horas extraordinarias.
- Atento limita el uso de sanitarios. Presiona a sus empleados a “pagar” los tiempos de uso de sanitarios trabajando más allá de su jornada sin pago alguno.
- Casos de discriminación y acoso contra mujeres embarazadas, personas con discapacidades o que denuncian malas condiciones laborales. Acoso sexual y laboral que incluye despidos y descuentos a la remuneración. En algunos casos, se recurre a humillaciones públicas como pintar a trabajador@s de payaso y aislarl@s.

- Sueldos de miseria, de hasta 2 mil 400 pesos mensuales por jornadas de 6 horas diarias los 7 días de la semana, sin contar horas extras no pagadas.
- Despidos masivos e injustificados bajo la modalidad de renunciaciones simuladas y obligadas. En 2011, la empresa fue la más demandada por estas prácticas en el Distrito Federal [10]. Las renunciaciones son obtenidas mediante amenazas de boletinar a los trabajador@s para que no sean contratad@s por otras empresas, retención de salarios devengados, confiscación de su propiedad y otras presiones indebidas.
- La presencia de una organización del cártel del zar de los Contratos de Protección Patronal José Ramón Gámez Martínez, actualmente prófugo de la justicia. Esta organización fue contratada por la empresa para impedir a los trabajador@s organizarse y elegir su sindicato. Esta organización vigila, intimida, acosa y amenaza a los trabajadores en los centros de trabajo. En complicidad con Atento ha llegado al extremo de contratar golpeadores contra sus propios trabajadores. Sin embargo, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal continúa prestando apoyo al cártel de Gámez, pese a que este no reporta un solo trabajador registrado en la empresa. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), máximo organismo laboral de la ONU, ya ha cuestionado al gobierno mexicano por este caso [11].



# La Campaña

## Empleo Decente

Las situaciones antes mencionadas obligan a actuar. Estas empresas pueden y tienen que ajustarse a las normas de trabajo decente que define la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a través de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Nuestro propósito es formar una coalición de organizaciones y personalidades que llame a las empresas a cumplir con cuatro puntos del programa de trabajo decente de la OIT.

## TRABAJO DECENTE EN CALL CENTERS

### I. Oportunidades de Trabajo Prósperas

- a) Salarios que satisfagan las necesidades básicas.
- b) Estabilidad y oportunidades de crecimiento. Fin a los despidos masivos e injustificados y a las renunciadas obligadas y simuladas.

### II. Derechos en el Trabajo

- a) Trato respetuoso que reconozca la dignidad humana. Erradicar prácticas de humillación y acoso laboral.
- b) Jornadas y descansos acordes a las necesidades humanas. Uso libre de los sanitarios y cumplimiento de las jornadas y descansos que marca la ley.

**III. Protección Social.** Salvaguardar la integridad física de l@s trabajador@s. Evacuación en caso de siniestros.

### IV. Diálogo Social

- a) Compromiso de cumplir el artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos Humanos en cuanto a la libre sindicación. Erradicación del sindicalismo impuesto y simulado.
- b) Diálogo permanente y real entre empresas.



## Actividades de la Campaña

Trabajadores del call-center Atento organizados en la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana anunciamos la campaña en un evento en el Senado de la República el Día Mundial del Trabajo Decente. En estos momentos estamos buscando un pronunciamiento público en torno a los cuatro puntos de trabajo decente para jóvenes. Nos estamos acercando a artistas, representantes electos, intelectuales, miembros de la comunidad religiosa y activistas nacionales e internacionales de derechos humanos laborales.

También llevamos a cabo acciones de concientización y educación sobre las condiciones de trabajo y las soluciones que planteamos para su mejoramiento. Estamos usando espacios públicos, además de eventos académicos y empresariales.

A futuro, aspiramos entablar un diálogo entre organismos laborales, gubernamentales y empresariales que busque volver al trabajo decente la modalidad laboral dominante en el sector. También queremos trabajar con representantes electos para proponer normas que atiendan la situación particular y precaria del empleo de jóvenes en esta industria.

---

## Resolución del Caso Atento

Queremos al mismo tiempo volver a Atento líder en el respeto de los derechos humanos laborales. Creemos que lograr el diálogo con esta empresa para resolver estas problemáticas será un modelo de referencia para otras empresas.

Para lograr este diálogo, exigimos que se permita a l@s emplead@s de este Call Center en el Distrito Federal elegir a sus representantes libremente. El Gobierno del Distrito Federal tiene que terminar su colusión con el cártel del prófugo José Ramón Gámez Martínez y Atento.

Como parte de la campaña planteamos que los pronunciamientos y acciones públicas llamen al cumplimiento de la recomendación de la ONU (a través del Comité de Libertad Sindical de la OIT) al gobierno mexicano en torno a este caso. La OIT llama a que al darse una elección sindical, las autoridades den garantías para evitar irregularidades *“garantizando la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad”* [12].

Proponemos específicamente:

1. Un compromiso de no violencia e intimidación por parte de la empresa, las autoridades y los sindicatos contendientes, tanto el día de la elección como en lo inmediato, en el lugar de la votación y en todos y cada uno de los centros de trabajo.

2. Que el día de la elección puedan votar todos los trabajadores con derecho a hacerlo. La empresa deberá de permitir que los trabajadores puedan acudir a votar libremente y sin presión alguna, sin confiscar identificaciones o impedir la salida de trabajadores para votar.

3. La entrega oportuna de un padrón de electores que incluya únicamente a los trabajadores que legal y legítimamente tienen derecho a votar y no al personal de confianza o personal ajeno a la empresa.

4. La presencia de observadores tanto nacionales como internacionales, a lo largo de todo el proceso.

---

FACEBOOK; ETC

(Créditos: José Alberto Patiño: Arte Original (páginas 4 y 6), <http://losludditas.blogspot.mx>, Nadia de Jesús Pacheco: Texto Inés Montarcé: Investigación y edición Elizabeth Calvillo Reynoso: Texto e investigación, Abraham Carro Toledo: Texto, David Alvarado: Edición)

[1] Actualmente a los Call Centers se les llama "Centros de Contacto" porque ya no sólo utilizan llamadas telefónicas, sino también otros canales de contacto.

[2] Aunque ambos son Call Centers, generalmente se utiliza el término para las empresas que se especializan en dar este servicio a otras empresas.

[3] Según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT). Según el IMT (2013) hay 24 mil empresas en México que tienen un área interna encargada de las relaciones con sus clientes.  
<http://www.contactforum.com.mx/noticias/tendencias/5969.html>

[4] "Estudio Nacional de Oferta y Demanda 2011-2012", Instituto Mexicano de Teleservicios.

[5] Folleto Informativo "Oferta de Venta y Admisión a Negociación de Acciones de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.", Mayo 2011. Disponible en:  
<http://www.atento.com/es/Midia/Library/5edaa24c-875c-4f02-86ee-f22b4758ce27.pdf>

[6] Robert Masciola, Amy Masciola, and Shelley Sperry, "Answer the Call: Raising Wages and Professionalism in Call Centers," UNI Global Union, 2013. Disponible en:  
[http://files.cwa-union.org/national/call-center-bill/Answer-the-Call\\_UNI.pdf](http://files.cwa-union.org/national/call-center-bill/Answer-the-Call_UNI.pdf)

[7] <http://www.atento.com/es/quienes-somos/somos-atento/>

[8] Informe Atento 2012. <http://www.atento.com/informe2012/informe.html>

[9] <http://www.atento.com/es/Midia/Library/60171a1f-00db-42c1-92b5-85118ab9dbe7.pdf> y [http://economia.elpais.com/economia/2012/10/12/actualidad/1350022841\\_584875.html](http://economia.elpais.com/economia/2012/10/12/actualidad/1350022841_584875.html)

[10] <http://eleconomista.com.mx/industrias/2011/08/21/lca-da-conocer-top-ten-empresas-mas-demandadas>

[11] Recomendaciones del Informe del Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional del Trabajo respecto al caso 2919, presentado al Consejo de Ad-

ministración en su 318ª reunión del 21 de julio de 2013. Disponible en:  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_216619.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_216619.pdf)

[13] Recomendaciones del Informe del Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional del Trabajo respecto al caso 2919, presentado al Consejo de Administración en su 318ª reunión del 21 de julio de 2013. Disponible en:  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_216619.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_216619.pdf)



**Campaña por  
el Empleo  
Decente Para  
Jóvenes en  
Call Centers  
en el Distrito  
Federal**

# **Luchemos por el empleo decente para jóvenes trabajadores de Call Centers**

## **Jóvenes trabajadores en Call Centers de la Ciudad de México**

En nuestro país hay 583 mil personas trabajando en Centros de Contacto (Call Centers). Aproximadamente la mitad de ellas están en la Ciudad de México, lo que representa unos 290 mil empleos. Estas empresas prestan servicios de terciarización de procesos de negocio a corporaciones como Bancomer, Scotiabank, Santander, Banamex, Telcel, Movistar, Nextel, AEGON, Wal-Mart, aerolíneas y agencias gubernamentales.

Trabajar en un Call Center es la primera opción para muchos jóvenes de entre 18 y 29 años. En nuestra ciudad, el 56% de los jóvenes están en el rango de la Población Económicamente Activa, esto es, un millón 210 mil jóvenes. De ellos, 291 mil trabajan en un Call Center, es decir, uno de cada cuatro.

## **¿Trabajo decente en Atento?**

Atento es el Call Center más grande de México con aproximadamente 20 mil trabajadores. Es además, el segundo Call Center más grande del mundo con 150 mil empleados. Esta empresa es líder en el sector, sin embargo, ofrece condiciones de trabajo en los mínimos, por debajo, o en contra de las leyes mexicanas y en oposición al concepto de Trabajo Decente que impulsa la Organización Internacional del Trabajo.

El Trabajo Decente tiene cuatro dimensiones: oportunidades de trabajo prósperas, derechos en el trabajo, protección social y diálogo social. En Atento no se cumple uno solo de los elementos del trabajo decente. Argumentos sobran: los despidos injustificados como atentado contra la estabilidad laboral; el “cierre de puertas” durante los sismos como acto irresponsable que expone las vidas de los trabajadores, la “medición de tiempos” para ir al baño como el ejemplo cotidiano de un trato indigno, los bajos salarios y el trabajo “gratuito” de horas extra que apenas significan un mísero salario frente a las elevadas ganancias de la empresa, el acoso laboral como práctica generalizada cuando eres mujer y peor si estas embarazada, cuando no permites una injusticia o cuando decides organizarte, a esas situaciones la empresa responde con dureza, su voz, la de “ellos”, es la única que cuenta; la “simulación” como antídoto contra el derecho a la libre sindicalización, el pago de protección a una organización mafiosa comandada por el criminal sentenciado Ramón Gámez Martínez, “zar” de los Contratos de Protección, la complicidad de las autoridades de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje que se suben al tren de la simulación al otorgar el Contrato Colectivo de Atento al Sindicato de Gámez cuando este nunca ha acreditado un solo afiliado en la empresa, la represión y brutalidad de golpeadores a sueldo como el último recurso frente a trabajadores decididos a terminar con los abusos.

Atento presume de ser uno de los mejores lugares para trabajar en México. Esa “etiqueta” no es gratuita. Esta y otras empresas pagan por ello. La intención es normalizar las condiciones laborales antes mencionadas y avaladas hasta ahora por las autoridades laborales de la Ciudad. Esto afecta no sólo a los 10,000 jóvenes del Distrito Federal que laboran para esta empresa, además marca la pauta para medio millón de trabajadores en el país.

La influencia de la empresa puede ser importante por otra razón, dado que Atento admite que existe una rotación del 70% anual de sus 10,000 empleados en el DF, resulta que 63 mil jóvenes han laborado para la empresa en los últimos diez años. Miles de jóvenes que laboran o han laborado en Atento han sido testigos del aval de las autoridades capitalinas a esas condiciones de trabajo.

### **Campaña por el Empleo Decente para jóvenes en Call Centers**

Para terminar con lo antes descrito, nuestro propósito es crear una coalición de organizaciones e individuos comprometidos con el Trabajo Decente para jóvenes en la Ciudad.

Nuestra propuesta se basa en los siguientes puntos

1. Oportunidades de Trabajo Prósperas. Salarios que permitan satisfacer las necesidades básicas de los jóvenes. Empleo con oportunidades de crecimiento a largo plazo.
2. Derechos en el trabajo. Trato respetuoso y que reconozca la dignidad humana. Fin a la discriminación. Horarios y descansos adecuados a las necesidades humanas.
3. Protección Social. Empleo estable y el fin a las prácticas de renuncia simulada y obligatoria que buscan evadir las responsabilidades legales de la empresa. Protección de la integridad física y la salud de las y los trabajadores.
4. Diálogo social. Respeto a la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva. Desaparición del sindicalismo simulado. Instaurar el diálogo como vía de la resolución de conflictos.

### **Facetas de la campaña**

#### **Acción pública:**

- 1) Pronunciamientos públicos en torno a los cuatro puntos de nuestra propuesta. Necesitamos sumar a personalidades públicas: artistas, políticos, personas de la comunidad religiosa y defensores de derechos humanos y laborales.
- 2) Eventos de concientización y educación sobre las condiciones de trabajo y las soluciones que planteamos. Planeamos usar espacios públicos, universitarios, ferias del empleo e incluso dirigirnos a quienes usan los servicios de los Call Centers (clientes corporativos y usuarios finales)

### **Acción Empresarial:**

- 1) Buscar que las empresas se comprometan públicamente con estos cuatro puntos y mediante el diálogo entre organismos laborales, gubernamentales y empresariales impulsar el trabajo decente como la modalidad principal de empleo en esta industria en el Distrito Federal.

### **Acción legislativa:**

- 1) Buscar alianzas con representantes populares electos para proponer normas y otros actos legislativos que atiendan la situación particular y precaria del empleo de jóvenes en esta industria.

### **Resolución del Conflicto Laboral en Atento**

- 1) Buscar que Atento se vuelva líder no solo en tamaño en la industria, sino en el respeto cabal de los derechos humanos laborales y la implementación de trabajo decente.
- 2) Concretamente, exigimos un proceso mediante el cual las y los empleados de este Call Center en el Distrito Federal puedan sindicalizarse según su propia preferencia sin temor a violencia o represalias. Exigimos que se anule la imposición de la organización de simulación sindical del prófugo José Ramón Gámez Martínez y termine la colusión de la autoridad laboral del Gobierno del Distrito Federal con esta organización y la empresa Atento.
- 3) En última instancia, planteamos que los pronunciamientos y acciones públicas llamen al cumplimiento de la recomendación de la ONU (a través del Comité de Libertad Sindical de la OIT) al gobierno del Distrito Federal en torno al caso de los trabajadores del Call Center Atento. Esta exhorta a las autoridades de la Ciudad a que, en caso de una elección sindical, se comprometan a crear las condiciones que eviten irregularidades y garanticen *la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad.*
- 4) En particular, exigimos el voto libre y secreto, el cese inmediato de despidos y amenazas de violencia contra afiliados y activistas sindicales, no permitir la obstrucción del acceso a la votación y no permitir que voten aquellos que no tienen derecho a hacerlo, como es el caso de los más altos ejecutivos de la empresa en la región de América del norte.

## **Plan operativo recuento 2013**

**Objetivo 1: Convencer a Atento que vale la pena formalizar la negociación colectiva con el STRM que ya se está dando – actuar como sindicato en los hechos.**

A) Generar un movimiento interno por mejorar las condiciones de trabajo en cada centro. El movimiento debe ser público y lograr alguna concesión.

**Objetivo 2: Aislar a Atento y al sindicato progresista. Reducirles espacios**

A) Ejecutar 3 acciones en espacios públicos donde aparezca Atento, cada uno involucrando a otra organización afín en torno al tema de empleo digno para jóvenes. Manejar en estos espacios la amenaza de desobediencia civil pacífica en caso de frustrar el derecho de libre asociación.

B) Lograr que al menos un periódico de amplia circulación publique una nota sobre el caso.

C) Lograr la firma de una carta-desplegado en torno a Atento por un número amplio de ONGs, sindicatos afines, Políticos y otras personalidades destacadas.

**Objetivo 3: Ir a un proceso de recuento en el que no cabe duda de que ganaremos**

A) Tener la capacidad de hablar cara a cara con al menos el 50% de los trabajadores (3,500) en una semana, a través del reclutamiento de 150 activistas y un total de 2,500 afiliados.

B) Realizar una actividad de muestra de apoyo público al STRM por trabajadores activos en cada uno de los centros de trabajo al ser inminente el recuento.

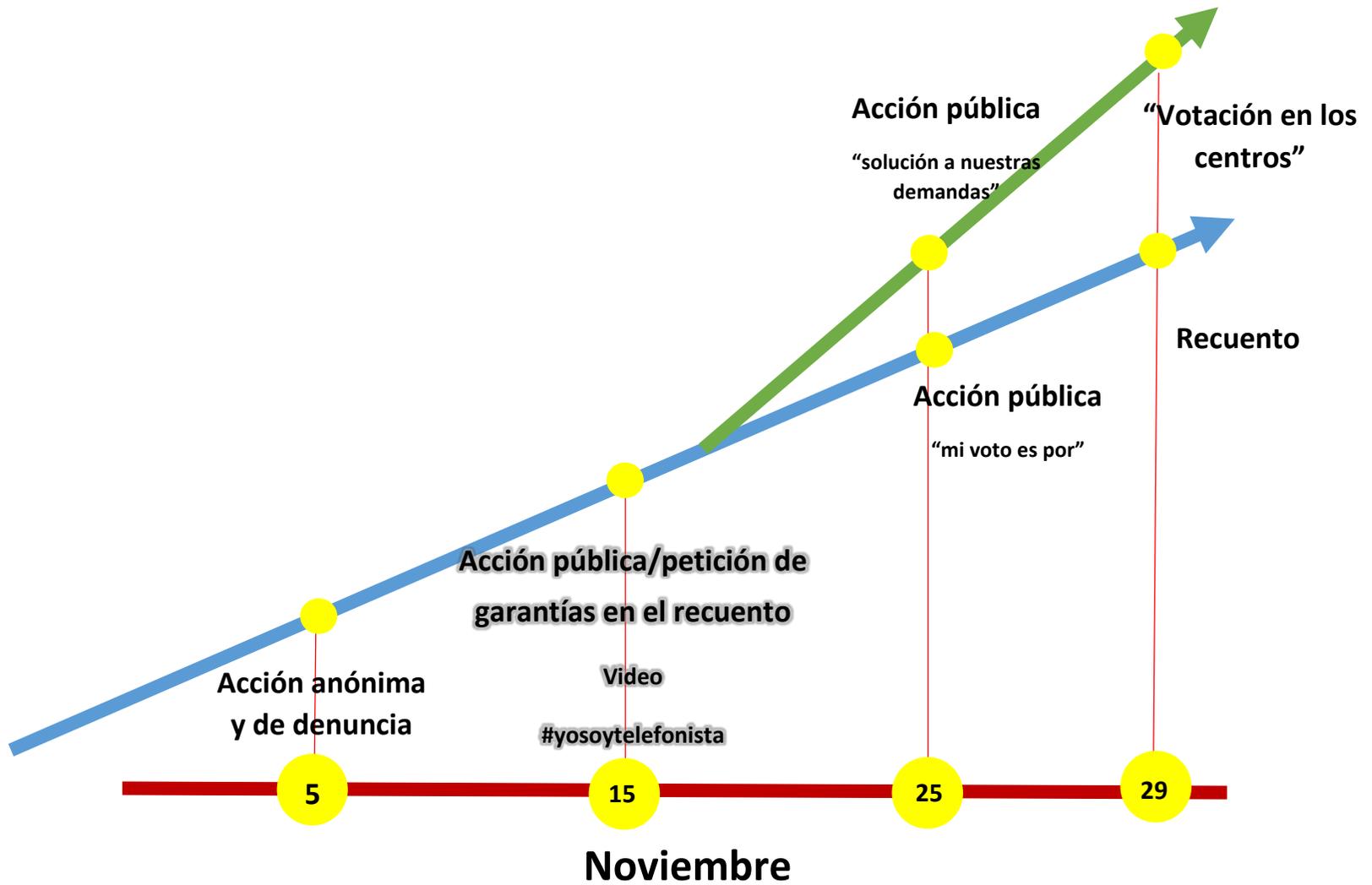
C) Comprometer delegaciones de observadores de CSI, UNI, CWA, CSA y organizaciones afines nacionales, así como presionar para que cuenten con algún tipo de reconocimiento formal.

**Objetivo 4: Garantizar la disponibilidad de recursos materiales y financieros suficientes**

A) Transportación

B) Materiales

- C) Tarjetas Telefónicas (del equipo y para Activistas que operarán el día de la elección)
- D) Pagos
- E) Por definir de acuerdo a las actividades



## Objetivos de referencia

¿Cuánt@s trabajador@s garantizan el éxito de la acción?

Acciones del mes de noviembre					
		Acción anónima y de denuncia	Acción pública/Campaña trabajo decente	Acción interna pública	Movilización y elección
	Número de trabajador@s con quienes podemos hablar en una semana  (50%)	875	1750	2625	3500
	Número de afiliad@s	625	1250	1875	2500
	Involucrad@s en la acción (activamente o a través de la no cooperación con la empresa)	150	750	1120	1500
	Líderes intern@s/activistas dispuest@s a asumir un compromiso público  (2.15%)	15	75	112	150

**Líder/activista:** asume la responsabilidad de la organización interna (distribuye y recopila tarjetas/firmas/opiniones)

**Involucrad@s en la acción:** participa en la acción a través del árbol de un/@ líder intern@ o por el compromiso con un@ organizador@ (En la primer acción es más importante que participen a que “no cooperen” con la empresa. El día de la votación “en la Junta” será el voto duro del STRM. Si la votación es “en los centros y con los pies”, est@s compañer@s serán parte de la movilización a través de la participación activa o la no cooperación con la empresa.

**Afiliad@s:** trabajador@s que asumen un compromiso blando de apoyo al sindicato. Es el número de votos que esperamos el día del recuento (Voto blando)

**Trabajador@s con quienes podemos hablar en una semana:** trabajador@s que podemos enterar de las acciones/recuento en una semana

## Acción 1

### Anónima y de denuncia

Objetivos de referencia			
Líderes/activistas necesari@s	Involucrados directamente en la acción	Afiliad@s	Trabajador@s con quienes podemos hablar en una semana
15	150	625	875
Por centro			
3	30	105	145

### Descripción de la acción

#### ¿Qué haremos al interior de los centros?

Llenado y envío de tarjetas postales/carta de denuncia/llamamientos a Miguel Matey/gerencias de centros de trabajo para denunciar las problemáticas laborales y pedir una postura oficial al respecto.

#### ¿Necesitamos concretar alguna alianza para que un tercero llame la atención de Atento?

Primero hay que definir en cada campaña quienes son nuestros objetivos (¿Quién toma decisiones relevantes en la empresa?) (Solución a un problema laboral)

Luego podemos definir si hay alguien que comparte nuestra agenda y puede dirigirse al/los blancos para pedirles que tomen alguna decisión. (Alianzas/Solidaridad) (Solución a un problema social que impacta más allá de los involucrados)

Concentrarnos en los clientes más grandes de la empresa (Bancomer y Movistar) y en las campañas dónde hay una mayor capacidad de movilización.

Hecho	Problema laboral	Problema social (Campaña por el Trabajo Digno en Call Centers)
“No nos dejan salir cuando ocurre un sismo. Los supervisores y la gente de RH se pone en las puertas y nos amenazan con despedirnos si nos salimos. Prefieren que uno se muera.”	Nuestra vida corre peligro porque la empresa ordena al personal de confianza que no nos deje salir del edificio durante un sismo.	La vida de cualquier trabajad@r es importante. Una tragedia se puede prevenir si Atento respeta la ley y los derechos de sus trabajador@s

**Acción 1**

<b>Centro</b>	<b>Responsables de la Planeación</b>	<b>Responsables de la Operación</b>	<b>Responsabilidades específicas (operativas)</b>	<b>Necesidades específicas (materiales)</b>	<b>Acciones solidarias</b>
Legaria	Pato/Sol	Pedro/David	Brenda Adriana Sonia Pato Sol	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Sevilla	Abraham/Nadia	Ely/Lalo	Carlos Moisés Abraham Nadia	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Roma	Pato/Sol	Pedro/David	Brenda Adriana Sonia Pato Sol	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Dinamarca	Abraham/Nadia	Ely/Lalo	Carlos Moisés Abraham Nadia	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Yucatán	Abraham/Nadia	Ely/Lalo	Carlos Moisés Abraham Nadia	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Puebla	Pato/Sol	Pedro/David	Brenda Adriana Sonia Pato Sol	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos

<p style="text-align: center;"><b>Acción 1</b> <b>¿Centro?</b> <b>A llenar por l@s responsables de la operación</b></p>						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
28 Presentación del modelo de plan	29	30	31	1	2	3
4 Evaluación del cumplimiento de los objetivos de referencia	5 Entrega de cartas, tarjetas, o llamamiento					

### Preguntas guía

1. ¿Quiénes son los líderes/activistas que asumirán la responsabilidad de la acción al interior?
2. ¿Cuántas visitas necesitamos hacer? ¿A quiénes? ¿Los visitaremos varias veces? ¿Cuándo entregaremos materiales, cuándo los recogemos?
3. ¿Es necesario realizar una jornada masiva de afiliaciones? ¿Cuántas conversaciones debemos realizar para poder lograr nuestro objetivo de referencia, si de cada 10 se afilian 7?

## Acción 1

### Anónima y de denuncia

Objetivos de referencia			
Líderes/activistas necesari@s	Involucrados directamente en la acción	Afiliad@s	Trabajador@s con quienes podemos hablar en una semana
15	150	625	875
Por centro			
3	30	105	145

### Descripción de la acción

#### ¿Qué haremos al interior de los centros?

Llenado y envío de tarjetas postales a altos directivos de clientes de Atento para denunciar las problemáticas laborales y pedir una postura oficial al respecto.

Objetivos:

- Presionar a Matey a través de sus clientes
- Evaluar la capacidad de movilizar nuestra base, incluyendo el nivel de descontento y disposición de actuar contra la empresa. Mandar mensajes de agitación/elección/fin de campaña. Comprometer a mayor acción
- Evaluar externamente nuestra capacidad de movilizar y accionar aliados. Mandar mensajes de agitación/elección/fin de campaña. Comprometer a mayor acción.

#### ¿Necesitamos concretar alguna alianza para que un tercero llame la atención de Atento?

En esta ocasión buscaremos un compromiso blando de representantes de organizaciones fraternas y solidarias. Esto será a través de la firma y envío de tarjetas postales a los clientes de Atento.

A su vez, el Co Francisco Hernández Juárez enviará una carta a Guy Rider, Director de la OIT con copia para la presidenta de la Junta Local del D.F. y organizaciones sindicales fraternas. En esencia, solicitamos garantías para un recuento justo.

### Materiales

#### Postal para llenado por trabajador@s

Es necesario visitar los domicilios de los líderes/líderes en desarrollo para que llenen la tarjeta postal. La tarjeta postal es el primer paso en la escalada para lograr un recuento en condiciones favorables para nosotros, esto es, con transparencia, limpieza y garantías de seguridad.

Existen dos tipos de tarjetas, las de clientes específicos y las genéricas

#### Postal para llenado por aliad@s

Estas tarjetas representan un primer acercamiento con aliad@s “naturales” de la sección y el sindicato. La representación política de la sección buscará que gente del mismo STRM, la UNT, PRODESC, COSMOGAR, Estudiantes y otr@s llenen las tarjetas que van dirigidas a los principales clientes de Atento y cuyo mensaje se centra en la petición de empleo digno para jóvenes en la ciudad.

### **Hoja de visita**

La utilizaremos para llevar un control de las visitas realizadas y los compromisos de entrega de tarjetas postales. Diariamente hay que enviar un correo electrónico a Lalo para monitorear el avance de tarjetas llenas/compromiso de entrega, tanto para las que van a llenar l@s trabajador@s como para las que queremos que llenen l@s aliad@s.

### **Mensaje**

¿Cómo nos ayuda el envío de tarjetas postales a prepararnos para ganar la elección?

Hay cientos de afiliad@s dispuestos a movilizarse para mejorar sus condiciones de trabajo. Ahora que somos un número considerable, necesitamos comenzar presionar a la empresa para que resuelva nuestros problemas.

Para lograr movilizaciones públicas y fuertes en cada centro, necesitamos comenzar desde una acción sencilla pero estratégica. Enviaremos tarjetas postales a los clientes de Atento para cuestionar su papel respecto de las injusticias que se cometen en la empresa. ¿Son cómplices o víctimas de las injusticias que se cometen en Atento? Les vamos a dar una oportunidad para que se pronuncien en contra de estas prácticas y a favor del trabajo digno para jóvenes en Call Centers.

No estamos solos en esta lucha. Como parte de nuestro plan para cerrarle espacios a Atento, le pediremos a organizaciones y personajes solidari@s que envíen tarjetas postales a los clientes de Atento donde pidan que terminen con las injusticias en la empresa y que cumplan con las leyes mexicanas. La opinión pública debe conocer lo que ocurre en Atento y sumarse a nuestra causa en la medida que mejores condiciones de trabajo para l@s jóvenes representa una oportunidad para brindar un servicio de mejor calidad.

A las autoridades del D.F. les llegará copia de una carta enviada a la OIT por el Co Francisco Hernández Juárez. En ella solicitamos que haya garantías mínimas para un recuento en condiciones de libertad y seguridad.

Nuestras tarjetas llegarán a Miguel Matey a través de los clientes de Atento. Nuestra acción será exitosa sí reconoce las injusticias que se cometen en la empresa y se compromete a resolverlas.

Nuestra acción será exitosa si no nos hace caso y guarda silencio porque elevaremos el tono de la protesta en la próxima acción.

El éxito de nuestra acción depende de la participación de l@ trabajador@s activ@s y despedid@s. Mientras mayor sea la participación, mayor será nuestra capacidad para presionar a la empresa. Es nuestra oportunidad para iniciar con una acción sencilla y anónima. Si tú participas seguro que tus amig@s también. Esos lazos de confianza son los que harán que ganemos la elección. Si cada uno de l@s afiliad@s (750) le pide a tres más que voten por el Sindicato de Telefonistas, seguro que ganamos (2250 votos). Por ahora, la tarea es pedirle a por lo menos otr@s dos compañer@s que llenen la tarjeta.

¿Qué dices?

<b>Acción 1</b>				
<b>Centro</b>	<b>Responsables de la Operación</b>	<b>Responsabilidades específicas (operativas)</b>	<b>Necesidades específicas (materiales)</b>	<b>Acciones solidarias</b>
Legaria	Pedro/David	Brenda Adriana Sonia Pato Sol Juan	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Sevilla	Ely/Lalo	Carlos Moisés Abraham Nadia Sonia	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Roma	Pedro/David	Brenda Adriana Sonia Pato Sol Juan	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Dinamarca	Ely/Lalo	Carlos Moisés Abraham Nadia	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Yucatán	Ely/Lalo	Carlos Moisés Abraham Nadia Adriana	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos
Puebla	Pedro/David	Brenda Adriana Sonia Pato Sol Juan Nadia Lalo	¿Qué? ¿Quién? ¿Cuánto?	Ely/Lalo Activos/Despedidos

Acción 1						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
28  Impresión de materiales  Presentación del modelo de plan	29  Repartición y llenado de tarjetas	30  Repartición y llenado de tarjetas	31  Repartición y llenado de tarjetas	1  Recolección de tarjetas	2  Recolección de tarjetas	3
4  Recolección de tarjetas  Evaluación final del cumplimiento de los objetivos de referencia	5  Envío de postales a los clientes por mensajería  Publicación de contenidos en redes sociales	6  Visitas para informar a l@s participantes del resultado de la acción				

México, Distrito Federal a 13 de noviembre de 2013

Estimad@ amig@:

Quiero agradecer tu participación en la lucha contra la terrible situación que miles de personas sufrimos diariamente en el call center Atento. Gracias a personas sensibles a las injusticias como tú, pudimos dar un paso importante en este esfuerzo.

Atento es uno de los “call center” más importantes a nivel internacional, con presencia en más de 17 países. En México emplea a más de veinte mil jóvenes, entre ellos siete mil en nuestra capital. Esta empresa genera enormes ganancias para sus dueños en Estados Unidos y para las empresas que la contratan como Bancomer, Wal-Mart y Movistar.

Sin embargo, nuestra realidad contrasta con las increíbles ganancias que obtiene la empresa por nuestro trabajo. Diariamente acudimos a trabajar sabiendo que tendremos menos de veinte minutos en total para comer e ir al baño; que las instalaciones serán incómodas y poco higiénicas; que ante un temblor se nos impedirá evacuar; que no nos pagarán el tiempo extra; que algún compañero o compañera será víctima de acoso laboral o sexual; que alguno de nosotros será despedid@ y obligado a firmar una renuncia.

Pero aún en las más difíciles condiciones siempre hemos encontrado manos amigas que nos han ayudado a levantarnos y a seguir adelante. Hemos decidido no renunciar ni darnos por vencid@s. Al contrario, estamos convencid@s de que la razón, la justicia y la ley están con nosotros cuando exigimos trato digno y un salario justo. Cuando exigimos que se nos permita tener nuestro propio sindicato para defender nuestros derechos.

Sabemos que lo que está en juego no es solo nuestro trabajo, sino también el futuro de millones de jóvenes que diariamente sufren iguales o peores vejaciones. Nosotros queremos abrir el camino para todos y todas.

Por todo esto te damos gracias por apoyarnos con tu tiempo. Aunque no tengan el gusto de conocerte, cientos de compañeros y compañeras organizadas de Atento agradecen tu apoyo.

Esto aún no termina y necesitamos un gran esfuerzo para poder lograr nuestro objetivo. Por eso nos acercamos a ti para que nos sigas acompañando. Por favor llena el formulario adjunto para seguir apoyando nuestro movimiento.

Te agradezco de nuevo a nombre de los cientos de trabajadores y trabajadoras de la Sección 187 - Atento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Unidad, Democracia y Lucha Social,

## ¡Quiero apoyar la lucha de miles de jóvenes en Atento!



- Puedo ayudar a difundir información en redes sociales como facebook y twitter
- Puedo asistir a protestas, marchas y otros eventos
- Puedo ayudar en volanteos para conscientizar a clientes y otros trabajadores
- Puedo contribuir fondos para un desplegado en el periódico
- Puedo acompañar el trabajo de organización y hablar con trabajador@s que aún no están en el movimiento.
- Soy cuentahabiente de Bancomer y estoy dispuesto a contactarlos cuando sea necesario.
- Soy usuario de Movistar y estoy dispuesto a contactarlos cuando sea necesario.
- Otros: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

¿Cómo podemos contactarte?

E-mail: \_\_\_\_\_

Twitter: \_\_\_\_\_

Facebook: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_



**Guy Ryder**  
**Director General**  
**Organización Internacional del Trabajo**

**Estimado señor Ryder:**

Le escribimos en relación con las recomendaciones del informe del Comité de Libertad Sindical de la OIT respecto al caso 2919, presentado al Consejo de Administración en su 318ª reunión del 21 de julio. En dicho informe, se subraya la importancia de que los trabajadores de la empresa Atento en el Distrito Federal en México puedan elegir libre y democráticamente al sindicato que los represente.

En este sentido, informo a usted que el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana está dispuesto a demandar, una vez más, la titularidad del contrato colectivo de los trabajadores de dicha empresa en el Distrito Federal, siempre y cuando los actores involucrados nos apeguemos a la recomendación de la OIT que *“subraya la importancia que presta a que si se realiza un nuevo recuento las autoridades den todas las garantías para evitar las irregularidades alegadas, garantizando la presencia de todos los trabajadores que deseen participar plena y legítimamente y en plena seguridad.”*

Por información recibida de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F, tenemos conocimiento de que al momento otras organizaciones sindicales han presentado ya demandas de titularidad del mismo contrato colectivo. Dada esta circunstancia y la experiencia de elecciones anteriores en dicha empresa, nos parece un imperativo que particularmente el gobierno mexicano y la empresa Atento, sean conminados por la OIT a realizar una nueva elección según dicha recomendación. Creemos que como mínimo, serían indispensables los siguientes puntos para garantizar su cumplimiento:

- Presencia de observadores tanto nacionales como internacionales, a lo largo de todo el proceso. Esto incluiría la posibilidad de que los observadores tuvieran acceso a los lugares de trabajo de inmediato y hasta la realización de la elección, así como la posibilidad de entrevistarse libremente con trabajadores, a efecto de corroborar que no existe inducción del voto por parte de la empresa mediante presiones, amenazas, difusión de información tendenciosa o mediante prebendas electorales. Estos observadores estarán certificados y gozarán de todo tipo de facilidades por parte de las autoridades y de la empresa para realizar su tarea, incluyendo el acceso a los lugares de trabajo y a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje el día de la elección.

- Entrega oportuna de un padrón de electores que incluya únicamente a los trabajadores que legal y legítimamente tienen derecho a votar y no al personal de confianza o personal ajeno a la empresa, como sucedió en elecciones anteriores.
- Compromiso de no violencia e intimidación hacia los trabajadores por parte de la empresa, las autoridades y los sindicatos contendientes, tanto el día de la elección como en lo inmediato, en el lugar de la votación y en todos y cada uno de los centros de trabajo.
- Que el día de la elección puedan votar todos los trabajadores con derecho a hacerlo. La empresa deberá de permitir que los trabajadores puedan acudir a votar libremente y sin presión alguna, sin confiscar identificaciones o impedir la salida de trabajadores para votar, como ocurrió en elecciones anteriores.
- Consideremos que el gobierno mexicano, la empresa y los sindicatos contendientes debemos de respetar las recomendaciones de la OIT, y es sobre estas bases y no otras, que el STRM participará sin reservas en una nueva elección en la empresa Atento en el Distrito Federal.

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana expresa su reconocimiento y su compromiso con las recomendaciones de la OIT, y de la misma forma en la que estamos dispuestos a participar en una contienda limpia, no aceptaremos contender en una elección en condiciones de desventaja, de engaño o de simulación que expongan a los trabajadores de Atento al fraude, la violencia, la intimidación y a seguir aceptando la violación de sus derechos laborales y humanos.

Sin más por el momento, me es grato hacerle llegar un saludo cordial,

**Atentamente**

“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”

México, D.F., a 24 de octubre de 2013.

Por el Comité Ejecutivo Nacional

El Secretario General

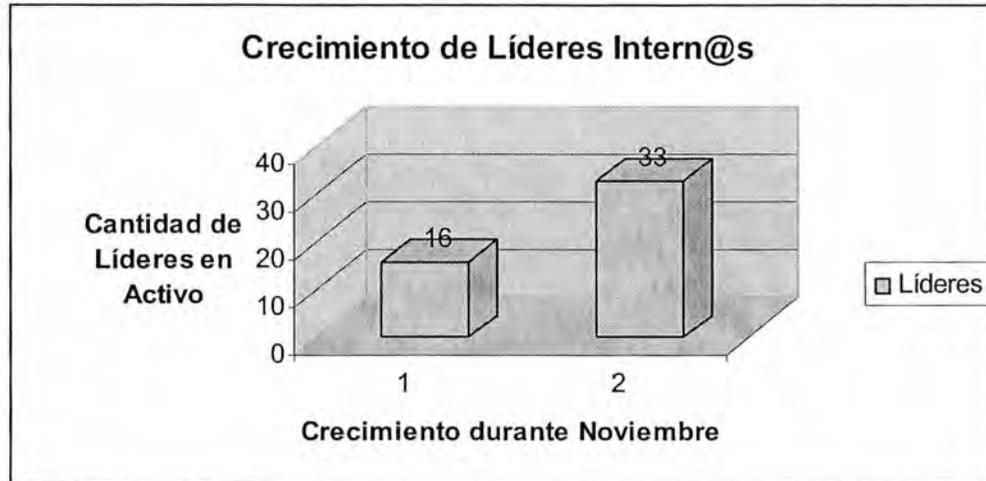



---

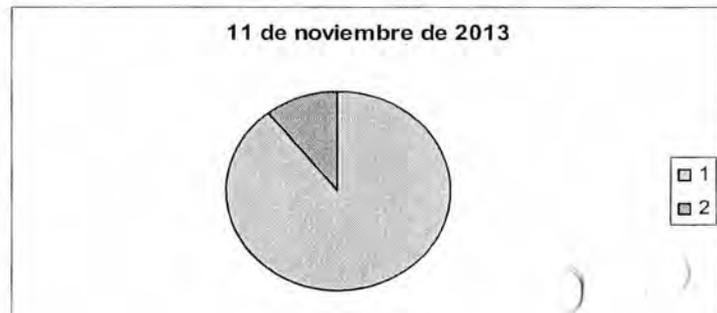
**Francisco Hernández Juárez**

c.c.p. Lic. Margarita Darlene Rojas Olvera. Presidente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.  
 c.c.p. Ca. Sharan Burrow. Secretaria General de la Confederación Sindical Internacional  
 c.c.p. Co. Víctor Báez. Secretario General de la Confederación Sindical de las Américas  
 c.c.p. Co. Philip Jennings. Secretario General de Union Network International  
 c.c.p. Co. Richard Trumka. Presidente de la American Federation of Labor – Congress of Industrial Organizations  
 c.c.p. Co. Larry Cohen. Presidente de Communication Workers of America, CWA  
 c.c.p. Co. Jerry Dias. Presidente de UNIFOR-Canada

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 11 de noviembre 2013**



<b>1:</b>	05/11/2013
<b>2:</b>	11/11/2013



	<b>Comparativa de participación activa de trabajador@s respecto a afiliad@s. En donde:</b>
<b>1:</b>	Total de Trabajador@s Afiliados
<b>2:</b>	Trabajador@s participando activamente

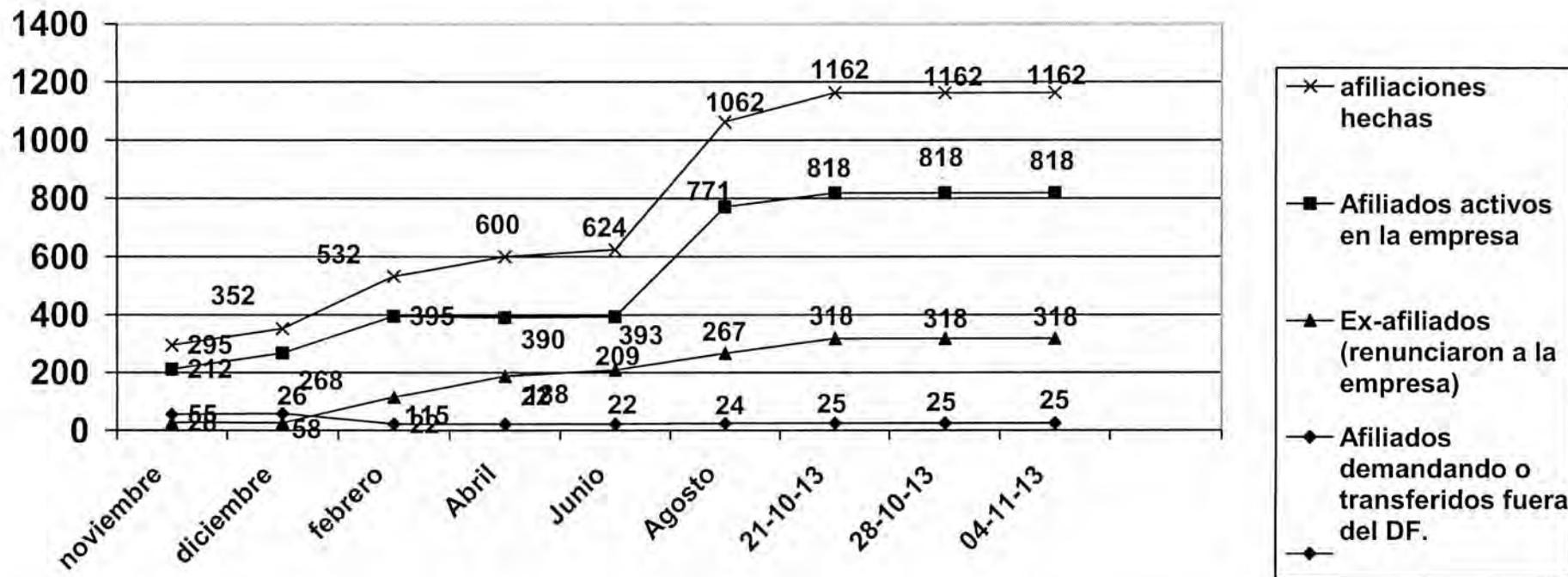
El viernes 8 de noviembre concluyó la acción de prueba de movilización de los y las trabajadoras. Se recopilaron un total de 143 postales con problemáticas y demandas de trabajadores internos de cada uno de los centros de trabajo de Atento, ello a través de 33 líderes internos. También se recogieron un total de 180 postales con peticiones concretas por parte de personas y organizaciones aliadas.

Las postales se enviaron, en original, a Miguel Matey y con copias a los principales clientes de Atento (BVA Bancomer y Movistar) el mismo día 8. Telefónica se negó a recibir el paquete y se mandó por paquetería. Aún no se recibe respuesta de ninguno de los tres destinatarios.

La empresa tuvo conocimiento de la acción al descubrir a una líder interna. Al momento no ha sido despedida y por el contrario la compañera reporta la mejora en el trato hacia ella. En el CC Legaria, después de la acción de prueba y solidaridad (día de color rojo) la empresa realizó una encuesta a los y las trabajadoras sobre las condiciones de trabajo y ambiente laboral. Las y los trabajadores internos no han tenido respuesta de dicha encuesta o han visto mejoras notables en sus condiciones laborales.

FECHA	04/11/2013	11/11/2013
TOTAL DE AFILIAD@S	<b>1162</b>	<b>1173</b>
AFILIAD@S EN ACTIVO	<b>818</b>	<b>829</b>

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE SEMANAL 04 de noviembre 2013**



Esta semana la sección está llevando a cabo una acción de protesta para probar nuestra capacidad de movilización rápida. Consiste en enviar tarjetas a Miguel Matey con copia a los principales clientes de Atento. En dichas postales los y las trabajadoras escriben de manera anónima sus principales problemáticas y peticiones. Por otro lado, distintos aliados están llenando también tarjetas como usuarios de los servicios de Atento.

Las postales se distribuyen a través de las y los líderes internos con quienes el equipo se reúne directamente en sus domicilios. Se comenzó el martes pasado y se piensa cerrar el miércoles por la noche para ver la capacidad en una semana. Hasta el momento el equipo ha podido visitar a 81 compañeros que han logrado el llenado de 105 tarjetas. El trabajo continúa.

<b>Transparencia Sindical</b>	
La empresa tiene el derecho a mantener en secreto sus tratos con los líderes y facilitadores del sindicato. No tienen por qué dar cuenta del dinero que se aporta en cuotas y los acuerdos que hacen a nombre de los trabajadores.	<input type="radio"/>
Los líderes del sindicato deben presentar cuentas detalladas de lo que hace con el dinero que le da la empresa. No deben firmar acuerdos con la empresa sin que los trabajadores estén de acuerdo.	<input type="radio"/>
<b>Democracia Sindical</b>	
Los representantes de los trabajadores debe escogerlos la empresa. La gente no tiene por qué saber quién es el líder de su sindicato.	<input type="radio"/>
Debe haber elecciones democráticas para los dirigentes del sindicato y representantes de los trabajadores. Deben de ser trabajadores y no gente externa. Debe haber delegados sindicales escogidos por trabajadores en vez de facilitadores escogidos por la empresa.	<input type="radio"/>
<b>Pregunta libre:</b>	
De todo lo que podemos cambiar y/o mejorar en Atento, ¿Qué es lo primero que debemos cambiar cuándo la empresa acepte dialogar con nuestro sindicato?	

**Si en cada tema elegiste la segunda opción...**



**¡Súmate!**

Ya somos cientos  
y nos preparamos para ganar



**¡Tu opinión si cuenta!**

En cada tema, elige la situación que te parezca más justa

<b>Salario</b>	
Estoy de acuerdo en que la empresa decida cuánto es el salario y si las horas extra se van a pagar. La empresa tiene el derecho a descontarme salario por hacer mis necesidades físicas, o hacerme trabajar horas extras sin paga por ir al baño.	<input type="radio"/>
Prefiero negociar que me paguen de acuerdo con las ganancias que genera mi trabajo. Debe haber relojes checadores para que el tiempo trabajado, ordinario o extraordinario, se pague como lo marca la ley. Si cumplo con mis obligaciones, no se me debe limitar que atienda mis necesidades físicas como tomar agua e ir al baño.	<input type="radio"/>
<b>Bono</b>	
Está bien que el esquema del bono lo defina la empresa sin tomar en cuenta a los trabajador@s. Estoy de acuerdo con que se descuente el 100% del bono por una falta, aunque sea justificada.	<input type="radio"/>
Representantes de los operadores se tienen que sentar con la empresa para definir y aclarar cómo se paga el bono. Deben existir otros incentivos como bonos por asistencia y puntualidad para que no se pierda todo por una sola falta.	<input type="radio"/>
<b>Favoritismo</b>	
Creo que la empresa debe permitir crecer a la gente con base a sus amistades y relaciones.	<input type="radio"/>
Estoy de acuerdo con que haya reglas claras y escritas para que la gente crezca de acuerdo a su capacidad y experiencia.	<input type="radio"/>

<b>Trato digno</b>	
Para llegar a las metas es necesario que haya gritos, amenazas, y un trato grosero y prepotente que haga sentir a los trabajadores que son desechables.	<input type="radio"/>
Sería más productivo el trabajo si hubiera un reglamento interno que castigue las conductas abusivas. Todos debemos tener una copia del reglamento y una persona electa por la mayoría que vigile que se cumpla.	<input type="radio"/>
<b>Despidos</b>	
Estoy de acuerdo con firmar mi "renuncia" obligatoria aunque en realidad me estén despidiendo. La empresa no tiene que cumplir la ley si se acaba una campaña o hay "reestructuración," y tiene derecho a quedarse con el dinero que me corresponde por ley.	<input type="radio"/>
Si la empresa me va a despedir, quiero que sea legalmente y por causa justificada. Deberíamos tener representantes capacitados y electos por nosotros que nos defiendan en ese caso. Si hay recortes, prefiero que se me liquide conforme a la ley, con lo que ya trabajé más 90 días de salario	<input type="radio"/>
<b>Lugar de trabajo</b>	
Puedo hacer mi trabajo perfectamente con equipo de cómputo obsoleto y sistemas que fallan. Las sillas incómodas y diademas sucias no me afectan.	<input type="radio"/>
Sería mejor contar con computadoras actualizadas, sistemas confiables, sillas cómodas y diademas de uso personal. Quiero elegir a una comisión encargada de revisar las buenas condiciones de las herramientas de trabajo y que informe a la empresa de inmediato cuando algo no esté funcionando correctamente.	<input type="radio"/>
<b>Tiempos de baño y comida</b>	
20 minutos de comida y baño me parece tiempo razonable para comer y hacer mis necesidades. Si me paso, estoy de acuerdo en pagarlo.	<input type="radio"/>
Debe haber una negociación para acordar con la empresa el tiempo de comida y baño según la jornada laboral. Tiene que ser suficiente para poder comer tranquilamente y acudir al baño tantas veces como lo requiera mi cuerpo.	<input type="radio"/>

<b>Salud y Seguridad</b>	
No creo que sea importante trabajar en un lugar higiénico. Las plagas de insectos, principalmente chinches, son soportables. El aire acondicionado sin mantenimiento no es un problema, y no tengo inconveniente con que la temperatura se mantenga baja para no dañar las computadoras aunque sea perjudicial para los operadores. No me importa si hay enfermeras y/o botiquines suficientes.	<input type="radio"/>
La empresa debe cumplir las condiciones mínimas de salud y seguridad en el trabajo y los programas de protección civil y evacuación en caso de emergencias. Tiene que realizar limpieza y fumigación periódica de las instalaciones y sistemas de aire acondicionado. Este tiene que estar a una temperatura adecuada al cuerpo humano. Debe haber botiquines y personal de acuerdo a las necesidades de salud que puedan surgir.	<input type="radio"/>
<b>Maternidad</b>	
No creo que la empresa tenga por qué apoyar a las madres con guarderías o prestaciones especiales.	<input type="radio"/>
Como en empresas con sindicatos de trabajadores, se debería negociar la creación de guarderías cercanas a los centros de trabajo y que el cuidado de los hijos sea de acuerdo a la jornada laboral.	<input type="radio"/>
<b>Accidentes en el trabajo</b>	
La empresa no tiene por qué asumir responsabilidad de accidentes que me suceden en el trabajo o por ir a trabajar.	<input type="radio"/>
Los operadores deben escoger representantes para una comisión de Seguridad e Higiene como lo marca la ley, que se encarguen de la capacitación en prevención de accidentes y que en caso contrario haga cumplir la responsabilidad de la empresa.	<input type="radio"/>
<b>Permisos e incentivos a estudiantes</b>	
No me perjudica tener que escoger entre estudiar y trabajar, sobre todo cuando la empresa hace cambios de turno, horario o no me da permisos para cumplir compromisos académicos.	<input type="radio"/>
Los trabajadores deberíamos organizarnos para que la empresa tenga un esquema de permisos e incentivos para estudiantes.	<input type="radio"/>

## Acción 2

### Focalizada por centro y de peticiones específicas

Líderes/activistas necesari@s	Involucrados directamente en la acción

### Descripción de la acción

#### ¿Qué haremos al interior de los centros?

- 1) Definir las principales peticiones a la empresa en cada centro de trabajo a través de la aplicación del “Sondeo Telefonista”
- 2) El “Sondeo Telefonista” será elaborado a partir de las problemáticas descritas por l@s trabajador@s en las tarjetas postales.
- 3) Volanteo interno ¿Trabajo digno en el buen fin?
- 4) Identificar quiénes de nuestr@s potenciales aliad@s son cuentahabientes de Bancomer

#### Objetivos:

- a) Incrementar la participación de l@s líderes intern@s
- b) Incrementar el número de participantes en la acción interna (esperamos que participen quienes llenaron la tarjeta y más)
- c) Incrementar el número de afiliad@s

#### ¿Qué haremos fuera de los centros de trabajo?

- 1) Volanteo externo ¿Trabajo digno en el buen fin?
- 2) Publicación de desplegado/Carta a Abellán – Deschamps – Rank sobre las peticiones de l@s trabajador@s de Atento y el empleo digno en la ciudad de México (firmada por aliad@s)
- 3) Acciones en sucursales de Bancomer/Movistar/Wal Mart. Tarjetas Postales/informativas dónde hablemos de la relación entre calidad y protección de datos deficiente/violación de las leyes mexicanas/empleo digno para jóvenes.

#### Objetivos:

- a) Reafirmar el compromiso de l@s aliad@s que llenaron tarjetas postales e incorporar a nuevos.
- b) Dar continuidad al envío de las tarjetas postales ahora con peticiones concretas de l@s trabajadores. Cada petición o las peticiones seleccionadas deben vincularse claramente con el concepto de Trabajo Digno y con la violación a una ley mexicana, o un convenio internacional.

## **Materiales**

### **Hoja de visita**

La utilizaremos para llevar un control de las visitas realizadas, los compromisos y su cumplimiento.

### **Encuesta maliciosa**

El insumo para la encuesta son las tarjetas postales de la acción anterior. Necesitamos alguien que concentre la información de los principales problemas por cliente/centro/campaña.

### **Volante acción interna/externa**

Necesitamos un boceto del folleto para que Pato se encargue de elaborar las caricaturas

### **Tarjetas informativas acción en sucursales**

Están hechos algunos diseños. Falta su aprobación/modificación

### **Hojas de visita/arbolitos**

Estos documentos son la base para nuestras visitas en la próxima acción. Sabemos a cuántos trabajador@s podemos llegar con "x" número de visitas. Eso nos da una medida del esfuerzo adicional que debemos realizar para tener éxito.

## **Mensaje**

¿Cómo nos ayuda el "sondeo telefonista" a prepararnos para ganar la elección?

Logramos enviar a los principales clientes de Atento "x" tarjetas postales de trabajador@s y "z" de tarjetas postales firmadas por aliad@s y usuari@s. Se envió copia a Miguel Matey. Además, el compañero Francisco Hernández Juárez envió una carta a la OIT con copia para las autoridades del D.F. Al día de hoy, estamos a la espera de la respuesta de la empresa.

Con esta acción, identificamos dónde estamos fuertes y dónde nos hace falta trabajar. Incluso algun@s compañer@s se involucraron más activamente de lo que esperábamos. Ahora tenemos una base más clara de aliad@s que apoyan nuestra lucha y están dispuestos a presionar a la empresa para que resuelva nuestros problemas. A través de algunas visitas y contactos, podemos llegar a cientos de personas dispuestas a trabajar para construir nuestro sindicato.

La próxima acción tiene mucho que ver con las tarjetas postales. Los problemas que cada uno escribió en ellas son la base para elaborar una encuesta en cada campaña. Necesitamos conocer los problemas que tenemos en el trabajo, los de cada uno, los de nuestra campaña, los de nuestro centro, los de quienes trabajamos para Movistar, para Bancomer o para Wal Mart.

La encuesta que vamos a preparar tendrá preguntas basadas en las tarjetas. Por ejemplo, “¿Estás de acuerdo con los favoritismos?, ¿Te parece justo que las dinámicas las paguen con una semana de desfase?, ¿Cuál de los problemas anteriores te parece el que es más posible que logremos resolver?” Cada uno de l@s líderes internos se encargará de aplicar la encuesta a quienes son parte de su árbol y el objetivo es ir más allá de eso; involucrar más a quienes ya habían participado e involucrar a nuev@s compañer@s.

También realizaremos un volanteo interno/externo con motivo del Buen Fin. Esta acción tiene múltiples objetivos:

Hacia el interior:

Agitar a nuestros compañeros. Una acción interna y externa permite que demos tareas a los afiliad@s y que nos acerquemos a quienes no se han unido.

Hacia la empresa:

Vamos a plantear la posibilidad de afectaciones a los servicios de la empresa durante el buen fin. Apostamos a que la fuerza de la amenaza sea suficiente para que Atento modere su conducta o busque acercamientos con l@s trabajador@s.

Hacia los clientes (BBVA Bancomer, Movistar, Wal-Mart):

Vamos a cuestionar “moralmente” su relación con Atento y el potencial peligro de que servicios vitales como la atención a clientes, venta y trámite de TDC se caigan durante el buen fin.

Hacia l@s usuari@s de los servicios:

Queremos que sepan lo que sucede en Atento y cómo esto afecta la calidad del servicio y pone en riesgo sus datos personales. Podemos enviar una segunda oleada de tarjetas a Movistar/BBVA/Wal Mart, sólo que ahora con un diseño visual personalizado y con problemas específicos (obtenidos de las tarjetas de la acción anterior).

Gracias al envío de tarjetas postales por parte de aliad@s, ahora tenemos una buena base de respaldo a nuestras demandas. Publicaremos un desplegado dirigido a la opinión pública para denunciar lo ocurrido en Atento y exigir su solución como un primer paso para establecer el Trabajo Digno para Jóvenes en Call Centers del DF como un modelo a nivel nacional. Esta publicación, es una oportunidad para que las autoridades del D.F. se sumen a nuestra propuesta y Atento haga lo propio, de no hacerlo, quedan en entredicho ante la opinión pública y nuestr@s aliad@s. Un punto central del desplegado, es exigir las condiciones que permitan un recuento limpio y transparente.

Con las acciones internas vamos a tener un insumo para preparar pliegos de peticiones y demandas específicas que serán nuestro tema de movilización para la próxima acción. Por ejemplo, en legaria existen problemas de favoritismo, pago incompleto de dinámicas y peligro por las instalaciones inadecuadas. Resulta que el problema más sentido por l@s trabajador@s y con más posibilidades de encontrar una solución es el pago incompleto de dinámicas. Pues la acción interna/externa del siguiente mes tendrá ese problema como punto central:

<b>Problema laboral</b>	<b>Problema de justicia</b>	<b>Tema de jornadas de acción interna/externa</b>
No nos pagan las dinámicas que trabajamos además de que nos obligan a hacerlo	La empresa pretende que trabajemos tiempo extra sin paga.	“No trabajes gratis”

Acción 2						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				8 Diseño de la encuesta por cliente/centro/campaña	9	10
11 Presentación del plan	12 Aplicación de encuestas por centro	13 Aplicación de encuestas por centro	14 Volanteo Interno Aplicación de encuestas por centro	15 Volanteo Interno Aplicación de encuestas por centro	16 Volanteo externo	17 Volanteo externo
18 Publicación del desplegado Aplicación de encuestas por centro	19 Aplicación de encuestas por centro	20 Concentrar los resultados de las encuestas	21 Procesar los resultados	22 Informe final de las acciones	23	24

México, D.F., a 15 de noviembre de 2013

**Guy Ryder**  
**Director General**  
**Organización Internacional del Trabajo**

**Estimado señor Ryder:**

En pasados días, nuestra organización le escribió con relación al caso 2919 del Comité de Libertado Sindical, presentado al Consejo de Administración en su 318a reunión del 21 de julio. Como le informamos a usted, el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana está dispuesto a demandar, una vez más, la titularidad del contrato colectivo de los trabajadores de dicha empresa en el Distrito Federal, siempre y cuando los actores involucrados nos apeguemos a la recomendación de la OIT emitida con respecto al caso.

Desafortunadamente, hasta el momento la autoridad sigue sin actuar para garantizar nuestros derechos, en complicidad con la empresa. Las(os) compañeras(as) de Atento hemos continuado enfrentado una intensa campaña de despido selectivo de activistas sindicales, acoso y amenazas, incluso de violencia física. Hemos líderes sindicales que tenemos cinco años esperando que la autoridad actúe sobre las demandas que presentamos para que nos devuelvan nuestros trabajos.

En fechas próximas, estaremos presentando una actualización a nuestra queja (Caso 2919), en la cual documentaremos estas y otras violaciones cometidas por la empresa Atento, con la total complicidad de las autoridades laborales del DF.

No perdemos la esperanza de que por fin en la próxima elección sindical se haga justicia a los(as) trabajadores(as) de Atento quienes llevamos 6 años luchando por un derecho humano indispensable para tener una vida y un empleo digno. Reiteramos que no estaremos dispuestos a participar sin que se cumplan como mínimo las condiciones a las que insta la OIT en su recomendación. Queremos además extenderle una atenta invitación al organismo que usted representa a participar en una observación formal del proceso de elección sindical para garantizar que sea justa, libre y transparente.

Sin más por el momento, nos es grato hacerle llegar un saludo cordial,



**Eduardo Vargas Escobar**



**Elizabeth Calvillo Reynoso**

**Sección 187-Atento**  
**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**  
**“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”**

México DF, 16 de diciembre de 2013

Co. Francisco Hernández Juárez  
Secretario General  
STRM

Estimado Compañero,

Adjunto encontrarás el reporte de la campaña de Atento. Te estaré informado cuando surja nueva información, más que semanalmente, si no tienes inconveniente.

En términos generales, avanzamos hacia la “votación en los centros” mediante acciones cada vez mas amplias y abiertas. Tenemos la intención de trabajar intensivamente hasta fin de mes y aprovechar las inconformidades actuales.

Aprovecho para comentarte que recorté a siete personas del equipo: Sonia Sánchez, Soledad Vásquez, Pedro Germán Godínez, Adriana Hernández, Moisés Mitelhaus y Brenda Hernández. Creo que el uso intensivo de fondos para aumentar el tuvo resultados mixtos y es tiempo de regresar a uno más reducido. Tres de los recortados han decidido seguir participando voluntariamente, y otros cuatro se retiraron con cierta inconformidad. Es posible, como sucedió anteriormente con el co. Aaron Ochoa, que busquen a tu persona para apelar mi decisión.

En esto, como en todo lo relativo de la campaña, quedo a tus órdenes. Te agradezco todo el apoyo que me has brindado y la confianza que has depositado en mi.



David Alvarado

SECRETARIA  
GENERAL

2013 DIC 16 PM 3 04

STRM

004436

## REPORTE DEL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN SECCIÓN 187 ATENTO

Lunes 16 de Diciembre de 2013

En estas semanas se realizaron las siguientes acciones de movilización y protesta:

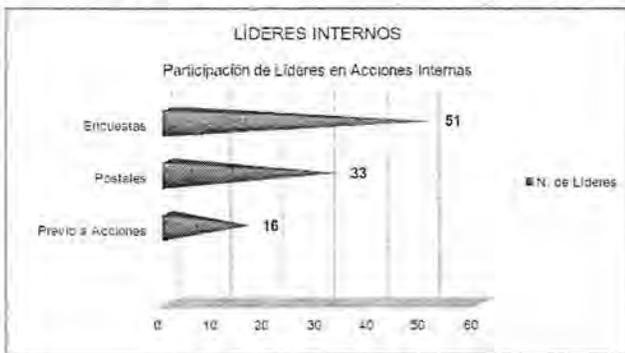
### I. Encuesta para recopilar demandas de trabajador@s

#### 1) Objetivos

- Seguir construyendo nuestra red interna, comprometiendo y movilizando a más líderes.
- Educar a l@s trabajador@s sobre lo que se puede lograr teniendo un sindicato democrático.
- Concentrar las demandas principales para presentar un pliego petitorio como próxima acción.

#### 2) Resultados

- El número de trabajador@s accionando internamente se aumentó en 55%, de 33 a 51.
- A través de estos líderes, se recopilaron 221 encuestas entre el 14 y 30 de noviembre.



Crecimiento de líderes internos en últimas acciones  
Adjuntamos una copia de la encuesta.

Número de afiliados movilizados, del total de 1005.

### II. Volanteo del “Buen Fin” en todos los Centros de Atención a Clientes de Movistar

#### 1) Objetivos

- Hacer presente la amenaza a Atento de presionar a sus clientes
- Responder a la negativa de Abellán a recibir la comunicación del STRM

#### 2) Resultados

- El equipo de organización volanteó al interior de 12 CACs en el DF y la zona conurbana, además de sucursales BBVA y Wal-Mart
- Se habló directamente con gerentes de la mayoría de los CACs. Algunos simpatizaron y todos se comprometieron a llevar el mensaje a sus superiores.
- Se confirmó a través de gerentes simpatizantes que Atento compite activamente con la empresa Digitex por los contratos de Telefónica México. Esto confirma que la presión hacia Telefónica puede generar un costo para Atento al hacerlo menos atractivo por las protestas que su competencia.

Adjuntamos también una copia de uno de los volantes.

### III. Pliego petitorio con firmas de trabajador@s

En estos momentos estamos implementando la tercera acción, que consiste en reunir firmas para un pliego petitorio que se presentará a la empresa una vez que se haya reunido un número elevado de firmas – al menos 200 – de diferentes maneras. Hay servicios que están hablando de hacer paros para entregarlo. Adjuntamos una copia del pliego.

**ENCUESTA CON DEMANDAS GENERALES DE TRABAJADOR@S EN ACTIVO**  
**19 al 30 de noviembre de 2013**

**Objetivos**

A raíz de las demandas recogidas mediante la acción anterior, se realizó una encuesta en todos los centros de trabajo a través de las y los líderes internos, misma que se distribuyó fundamentalmente por medio de visitas domiciliarias. Se recogieron 221 encuestas en total, por medio de 51 líderes intern@s.

1.- Fortalecer las redes de comunicación existentes y afianzar el compromiso de los líderes.

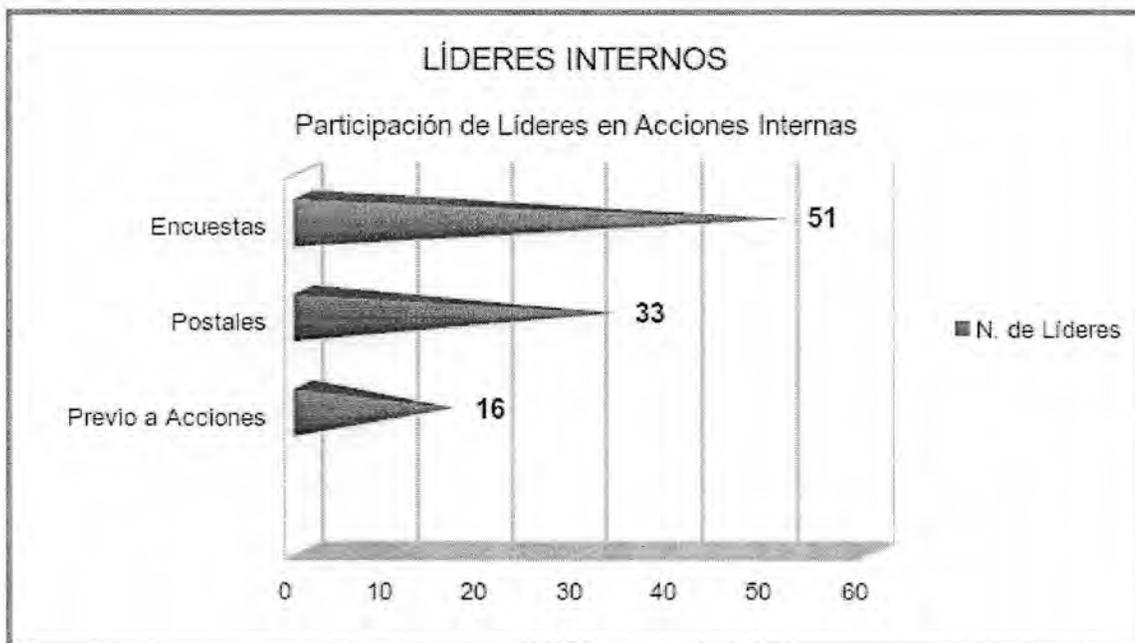
2.- Concentrar las principales demandas. Se dejó un espacio en blanco para escribir una demanda libre, lo que permitió jerarquizar las problemáticas más urgentes.

**Involucrados**

**Internos**

El tipo de organización completo.

Líderes en activo y trabajador@s participando activamente.



**Resultados**

La inmensa mayoría de las y los trabajadores encuestados se pronunciaron a favor de negociar colectivamente con la empresa para mejorar las condiciones de trabajo. Como principales demandas se presentaron la mejora del salario, el establecimiento de reglas para un trato digno hacia l@s trabajador@s y la mejora de las herramientas de trabajo, la seguridad y la higiene. Se incrementó de manera notable la participación de trabajadores así como de los liderazgos internos.

**Fecha : 15 y 16 de noviembre de 2013**

**VOLANTEO DE LA SECCIÓN EN CACs MOVISTAR**

**Propósito**

Ante la negativa de Juan Avellán (CEO MoviStar) para recibir postales firmadas por trabajador@s en activo con sus principales problemáticas, se realizó un volanteo en los Centros de Atención al Cliente de Telefónica, con el propósito de solicitar el diálogo con uno de los principales clientes de Atento. El objetivo es aislar a Atento respecto de sus clientes, colocándole en la disyuntiva entre negociar con sus trabajador@s o dar explicaciones constantemente a sus clientes.

**Involucrados**

Participó el equipo de organización completo cubriendo, por parejas, 12 Centros de Atención al Cliente MoviStar (incluyendo el corporativo) durante las dos fechas señaladas.

**Resultados**

Se logró hablar directamente con los y las gerentes de la mayoría de los Centros de Atención al Cliente, quienes se mostraron conscientes y afines, comprometiéndose a replicar el mensaje a sus superiores. Se obtuvo nueva información sobre la relación laboral entre Atento, Telefónica y el Call Center "Digitex", que permite presionar a Atento manejando la posibilidad del cese de sus relaciones con MoviStar.

México, Distrito Federal a 26 de diciembre de 2013

C. Margarita Darlene Rojas Olvera  
Presidenta  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal

Estimada Lic. Rojas,

A nombre de miles de trabajadores de call center que formamos la empresa ATENTO SERVICIOS S.A. de C.V., reciba usted un gran saludo, deseando que la navidad y el fin de año venga acompañado de buenas nuevas, para usted y para su familia.

Hacemos de su conocimiento que hemos entregado a la empresa los documentos que acompañan esta carátula, que contienen las principales demandas que como trabajadores, y sobre todo, como seres humanos, exigimos. Todas ellas se encuentran dentro de los límites de lo que es justo.

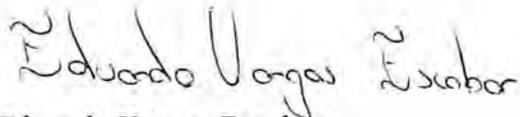
En resumen, solicitamos,

1. Incremento de salario, por lo menos para que se compare con el promedio de los otros call centers.
2. Publicación de un reglamento interior que prohíba el maltrato.
3. Creación de un comité mixto que revise el inmobiliario dañado o en mal estado.
4. Compromiso por parte de la empresa para que podamos elegir libremente nuestro sindicato.

Estamos seguros que cuando se cumplan nuestra demandas, tanto los trabajadores como la empresa, nos habremos beneficiado para construir una nueva etapa en donde el crecimiento sea para todos. Le agradecemos de antemano sus esfuerzos para mejorar las relaciones laborales en la ciudad y en particular en nuestra empresa.

Le deseamos una feliz navidad y un próspero año nuevo.

Atentamente, a nombre de cientos de trabajador@s



Eduardo Vargas Escobar  
Sección 187 - Atento  
Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana  
Serapio Rendón #71, 2o Piso  
Col. San Rafael, Cuauhtémoc  
México, D.F.

# Pliego de

# Peticiones



MÉXICO D.F.  
20 de diciembre de 2013

Sr. Miguel Matey

Los que firmamos abajo somos trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. Afirmamos que las siguientes medidas son necesarias para mejorar nuestras condiciones de trabajo y la calidad de los servicios que ofrece Atento.

Estas medidas se apoyan en Ley Federal del Trabajo, los lineamientos de Trabajo Decente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y el Pacto Mundial que Atento firmó ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

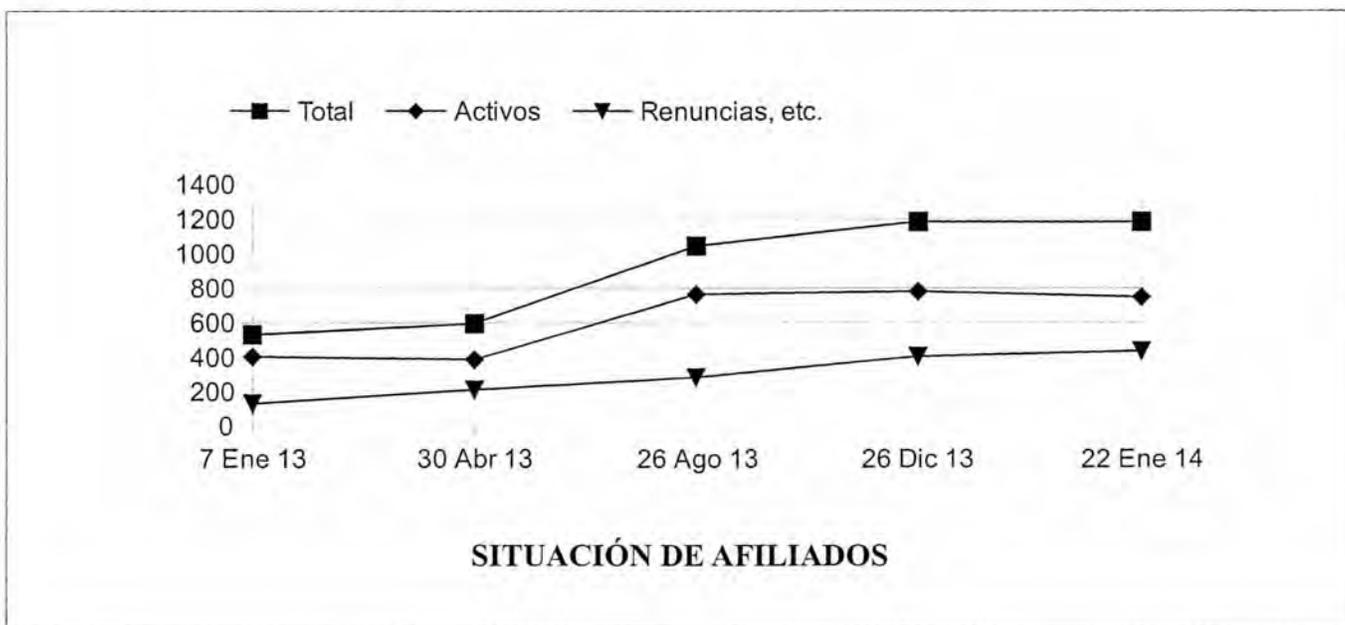
1. Incremento del salario. El mínimo debe ser el promedio que pagan otros call centers según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios (\$4,300 pesos mensuales).
2. La publicación de un Reglamento Interior de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido. Este reglamento debe aplicar a todo el personal incluido el de confianza, y debe incluir sanciones por su incumplimiento. Le solicitamos que este reglamento se entregue a cada trabajador y se coloque en un lugar visible en cada área de trabajo.
3. La creación de comités mixtos en cada centro de trabajo. Los representantes de los trabajadores serán electos libremente y los de la empresa designados de entre el personal de confianza. Estos comités revisarán que el mobiliario y las instalaciones cumplan con lo necesario para realizar nuestro trabajo y garantizar nuestra salud y seguridad en el trabajo. Estos comités también tendrán a su cargo la preparación de planes de protección civil.
4. Finalmente, le solicitamos que se comprometa públicamente a que en Enero de 2014 los trabajadores podamos elegir libre y democráticamente a nuestros representantes sindicales con las siguientes condiciones:
  - a) Que la empresa firme un pacto con el Sindicato de Telefonistas para evitar cualquier tipo de violencia, amenazas o intimidación.
  - b) Que se respete el derecho de todos los trabajadores de base para elegir libremente a nuestros representantes.
  - c) Que no se le permita votar a personas que prohíbe la ley. Esto incluye a gente ajena a la empresa, supervisores, directivos y administrativos.
  - d) Que se permita el acceso a observadores de derechos humanos nacionales e internacionales a las instalaciones de ATENTO durante el proceso electoral, para verificar que suceda sin violaciones a los derechos de los participantes.

Un empleo estable y con mejores condiciones de trabajo es la garantía para un servicio de calidad. Esta es una oportunidad para hacerlo realidad. Esperamos su pronta respuesta a nuestras peticiones.

Con copia para:  
Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal  
Oficina Mexicana de la Organización Internacional del Trabajo  
Gerentes y supervisores de los centros de trabajo.

## REPORTE DEL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN SECCIÓN 187 ATENTO

Miércoles 22 de enero de 2014



### Cierre del CC Legaria y despidos masivos

Como se reportó en el informe pasado, se reunieron firmas para un pliego petitorio que se entregó a la empresa. Al final de cuentas, participaron 185 trabajador@s – 65 menos de los que anticipábamos – a través de 26 líderes (de un total de 60 que esperábamos). Esto representa un retroceso en comparación con las acciones pasadas. Es explicable en parte por la falta de los seis organizadores que recortamos del equipo, pero también representa el desgaste de preparar las movilizaciones de estas últimas semanas.

## REPORTE DEL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN SECCIÓN 187 ATENTO

Lunes 27 de enero de 2014

### WAL-MART SE VA DE ATENTO, CIERRA CENTRO DE LEGARIA

Legaria cerró el 31 de diciembre del 2013. Como ha sucedido desde el paro de septiembre 2012, no hubo despidos masivos explícitos. Los empleados fueron re-ubicados al Estado de México, y al nuevo Centro de Aeropuerto. Muchos renunciaron por resultarles inconveniente el cambio. Estamos hablando de la pérdida de mas de 500 empleos en el DF. Los compañeros valoran que esto tienen que ver con nuestras protestas internas y externas (lo segundo es poco probable), pero se sienten reivindicados de que Atento haya perdido a Wal-Mart por sus abusos.

### COMENZAMOS MAPEO Y SONDEO HACIA LA ELECCIÓN

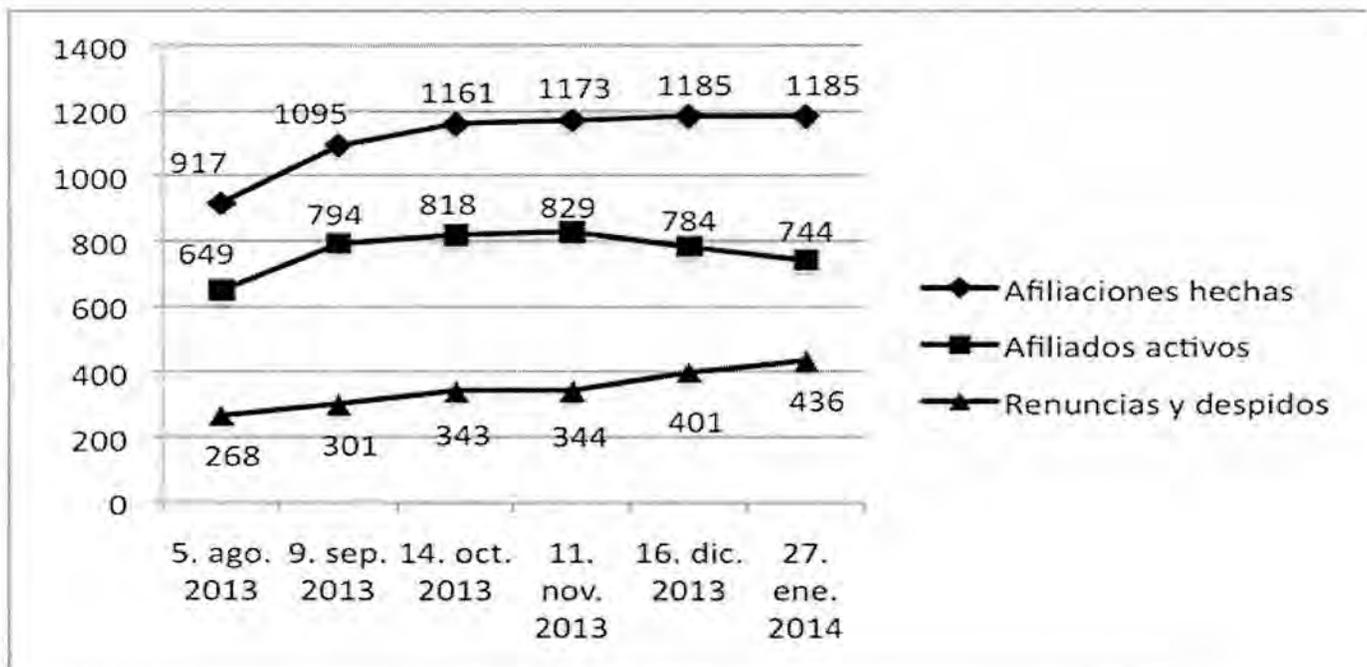
Durante las próximas semanas nos estaremos enfocando en tener un mapeo lo más preciso de los centros y servicios, el número de personas en cada uno. También reactivaremos nuestras estructuras solicitándoles que estimen la postura de sus compañeros ante la elección (votar STRM, abstenerse, votar por Progresista). Estaremos reportando estos resultados conforme vayamos avanzando.

### CCT ATENTO MEXICANA CUBRE TODOS LOS CENTROS DE TRABAJO

El Sindicato Progresista y la razón social Atento Mexicana S.A. de C.V. depositaron un nuevo contrato que cubre 113 centros de trabajo, incluso todos los que nosotros identificamos como pertenecientes a Atento Servicios S.A. de C.V. (la empresa en demanda). No nos queda claro lo que significa, pues también cubre muchos centros de atención a cliente de Movistar, pero sería preocupante que se esté gestando una maniobra para consolidar a los empleados en una sola entidad.

### RECURSO ANTE LA OIT POR DESPIDOS MASIVOS

Hasta el momento, hemos tenido más de 40 bajas desde diciembre, aunque aun falta depurar. Esto se dificulta pues algunos ex-integrantes del equipo se llevaron afiliaciones y otros documentos. Nueve de estas bajas fueron despidos por activismo sindical. Al menos otras 15 fueron resultado del cierre de Legaria, pues fueron trasladados afuera del DF o bien no les convino dicho traslado y se les presionó para renunciar.



## **REPORTE DEL EQUIPO DE ORGANIZACIÓN SECCIÓN 187-ATENTO**

Lunes 3 de marzo de 2014

### **SITUACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO Y AFILIADOS**

Estimamos que quedan entre 5,000 y 6,000 trabajadores en el DF. Esto por el cierre del centro Legaría y el traslado de servicios al EdoMex. Estas medidas, junto con el despido de activistas sindicales significó la pérdida de unos 200 activos. Actualmente estimamos que 600 de 1189 afiliados aún laboran en Atento. Son aproximadamente el 10% de la fuerza laboral.

### **TRABAJO ACTUAL HACIA LA ELECCIÓN**

Nuestros líderes no han identificado a personas que apoyarían Progresista al repasar listas de compañeros de trabajo. El tema central de la campaña es por tanto que los trabajadores acudan a votar en contra de las maniobras de la empresa.

Actualmente buscamos que se conformen células en las que un líder se comprometa a:

- 1) Conseguir información para tener un mapa detallado de Atento y la fuerza que tenemos en cada uno servicio y centro.
- 2) Evaluar las intenciones de voto de sus compañeros;
- 1) Comprometerse a prevenir a 10 compañeros contra la campaña antisindical de la empresa e invitarlos a acudir a votar cuando el recuento sea inminente.

### **REUNIÓN PATRICIA MERCADO (STyFE GDF) CON JÓVENES**

El 13 de febrero acudieron Fátima Brindiz, Elizabeth Calvillo y David Alvarado a una reunión de jóvenes en tema laboral y Patricia Mercado de la STyFE. A Mercado le llamó visiblemente la atención el que Atento no evacúe durante temblores. También le gustaron nuestra Campaña Por el Empleo Decente en Call Centres del DF (CCDF) y la idea de hacer al DF el foco de empleos de calidad en call center. Le preocupó la fuga de empleos de Atento al Estado de México. Finalmente, se mencionaron las condiciones de trabajo en call centers contratados por el GDF (Ecobici, SACMEX, SEDEFI, etc.) lo cual podría representar otra oportunidad de organización sindical para el STRM. La STyFE se comprometió a una mesa de trabajo exclusiva para tratar el tema de call centers y Atento.

### **REUNIÓN CON COMISIONES OBRERAS.**

El 17 de Febrero, la Dra. María Xelhuantzi e integrantes de la sección se reunieron con Manuel Rodríguez Aporta (responsable para América Latina de Comisiones Obreras), y Francisco José García Utrilla (Secretario de Internacional de COMFÍA-CCOO - Sectores Financieros y Administrativos).

El Co. Rodríguez sobre todo expresó interés de trabajar con el STRM. Se manejaron cuatro puntos:

1. Un intercambio de experiencias CCOO-STRM. Nos interesó mucho conocer su experiencia y práctica como sindicato de hechos.
2. Se habló de traer el tema Atento a la reunión anual de sindicatos con BBVA en España.
3. Nos pondrán en contacto con la Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO, que tiene negociación colectiva con Atento en España.
4. CCOO se comprometió a apoyar con la observación del recuento de Atento. Ofrecieron reunirse con el GDF, BBVA y Atento en una futura visita si lo estimábamos conveniente.

Por nuestra parte, nos comprometimos a enviarles documentos sobre la campaña y las violaciones de Atento.

## **REUNIÓN UNI, STRM, CASSI y COINCIDE**

El mismo 17 de febrero, tuvimos una reunión con los siguientes participantes:

UNI: Teresa Casertano, Alan Tate, Javier Carlés, Álvaro Morales.

CASSI: Molly McCoy, Joell Molina, Lorraine Clewer

STRM: Maria Xelhuantzi, Maria del Carmen Llamas, Rafael Marino, David Alvarado

COINCIDE: Ulises Vidal, Arturo Alvar X.

Durante esta reunión se rindió un informe de los logros de la campaña Atento, se habló de los planes futuros del STRM en torno a Atento, América Móvil y Teleperformance. Hubo una breve discusión sobre fondos para el equipo de organización. UNI presentó a Álvaro Morales, quien tomará el lugar de Javier Carlés a partir de abril.

Alan Tate mencionó que se está renegociando el acuerdo marco UNI-Telefónica, y que se busca fortalecer su cobertura a subcontratistas. El co. Tate se comprometió a que no se firmará sin que el caso Atento México este resuelto. Específicamente, UNI pedirá a Telefónica que se sume a un pronunciamiento público por un recuento sindical en los términos de la OIT, y que envíe una comunicación a Atento al respecto. El equipo de organización de Atento se comprometió a redactar dichos documentos.

## **RECURSOS ANTE LA OIT/ONU**

No se ha presentado la actualización de la queja 2919, lista desde octubre del 2013. No se dio seguimiento a esto a partir del cambio de coordinación y adicionalmente el CASSI ha sido contradictorio al STRM al expresar nuestras prioridades a PRODESC. En estos momentos, la actualización de la queja esta esperando la aprobación del departamento jurídico de STRM. La próxima reunión del tribunal de libertad sindical de la OIT es en abril. Sería imposible actualizar la queja para incluir los despidos y traslados de diciembre y enero con los recursos actuales sin distraer al equipo de organización.

Hemos intentado que PRODESC apoye para presentar un recurso ante el Relator de las Naciones Unidas para la Libertad de Asociación. Dicho recurso podría generar una carta de preocupación inmediata al gobierno mexicano, y eventualmente a Patricia Mercado. El CASSI se ha expresado a PRODESC en contra de esto sin discutirlo con STRM.

**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
**SECCIÓN 187 - ATENTO**  
**REPORTE DE AVANCES**  
**4 de abril 2014**

Centro de trabajo	Trabajador@s estimados	Afiliad@s STRM	Porcentaje del total	Notas
Dinamarca	1045	95	9%	Bancomer.
Aeropuerto	550	16	3%	Muchos trabajadores nuevos.
Roma	819	66	16%	Centro Modelo
Yucatán	1000	¿?	¿?	Corporativo. Servicios pequeños de alto valor.
Sevilla	650	74	11%	
Puebla	1000	74	7%	Servicios de Movistar. Incluye personas que están físicamente el corporativo Movistar.
TOTAL	5064	325 (excluyendo Yucatán)	8% (excluyendo Yucatán)	

En estos momentos contamos con **27 Líderes**, cuyas células incluyen a **298 compañer@s** específicos.

Estos líderes son personas comprometidas a evaluar a sus compañeros, hablar con ellos para contrarrestar las tácticas de la empresa y movilizarlos a votar. Estos 298 los consideramos nuestro “voto duro”.

El lunes 31 se puso en contacto con nosotros el asistente de Patricia Mercado, Brando Flores, para informarnos que nos convocará a una reunión. Esta será el martes 8 de abril a las 10:00 am.

Atento aumentó el sueldo esta semana, aún no sabemos exactamente cuanto, pero esta haciendo mucha publicidad entre l@s trabajador@s en el sentido de que este es un logro del sindicato progresista. Evidentemente, están conscientes de que se puede acercar un recuento en el cual tengan que ganarse a l@s trabajador@s.



# Sindicato de Telefonistas De la República Mexicana

Reporte de Campaña al 30 de junio de 2014

# Información importante

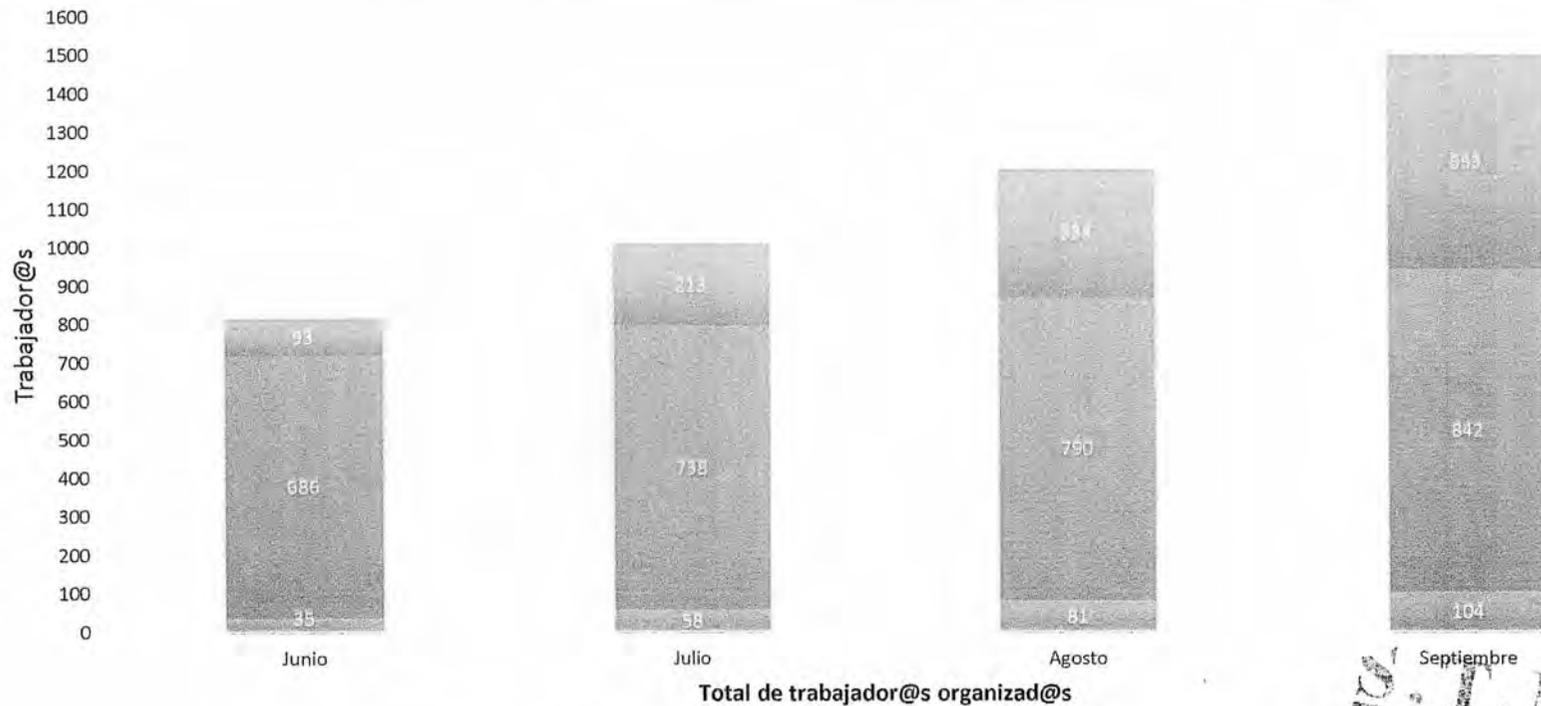
Está en marcha la estrategia de la campaña para los próximos meses. Tenemos tres objetivos fundamentales:

- 1) Organizar y movilizar un número suficiente de trabajador@s para garantizar nuestra victoria en las elecciones sindicales.
  - 2) Minar la imagen pública de Atento al posicionarla como una empresa que genera problemas al Gobierno del Distrito Federal.
  - 3) Convencer al Gobierno del Distrito Federal de que un sindicato democrático en Atento es la llave para resolver los problemas que genera la empresa.
- Anexamos las tablas y gráficas de las **EXPECTATIVAS DEL TRABAJO DE ORGANIZACIÓN** y de una valoración de nuestra capacidad de **MOVILIZAR EL VOTO** frente a la capacidad que ha mostrado la empresa. Junio indica los números actuales de la campaña
  - Durante el mes de julio habrá movilizaciones en cada centro de trabajo. El tema de las acciones será la defensa del salario como un Derecho Humano. La Dra. María Xelhuantzi y la Co. María del Carmen Llamas están al tanto y gestionarán los recursos necesarios para imprimir materiales.
  - El lunes 23 de mayo se llevó a cabo una inspección extraordinaria de las condiciones de trabajo en Atento. Esto es resultado del diálogo y los compromisos asumidos por la STYFE. Representantes de la inspección del trabajo garantizaron que **NO SE NOTIFICARÍA POR ANTICIPADO** a la empresa (al ser una inspección extraordinaria), que **ELEGIRÍAN AL AZAR A TRABAJADORES PARA ENTREVISTARLOS** y que se llevaría a cabo de manera **SIMULTANEA EN TODOS LOS CENTROS** o por lo menos en los prioritarios (para ello enviamos una lista con los centros más problemáticos).
  - Después de una evaluación con los líderes internos, tenemos indicios de que la inspección no se llevó a cabo en la forma prometida pues en un centro de trabajo se notificó de la inspección con una hora de anticipación, en otro hubo vigilancia excesiva en el acceso a los centros de trabajo (el día de la inspección y un día después), en la mayoría de los centros no se notó la presencia de los inspectores y en uno de ellos, los trabajadores entrevistados fueron elegidos por la empresa. Adicionalmente, funcionarios de la inspección del trabajo señalan que encontraron anomalías pero dieron un plazo de 15 días para que la empresa muestre los documentos solicitados .
  - El equipo de organización preparará una propuesta de presión hacia el gobierno de Miguel Ángel Mancera para ponerla en marcha en caso de ser necesario.

## Expectativas del trabajo de Organización

**Por mes: 23 nuevos líderes internos / 52 Afiliados / 120 Indecisos que participan en acciones**

	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
Junio	35	686	93
Julio	58	738	213
Agosto	81	790	334
Septiembre	104	842	543



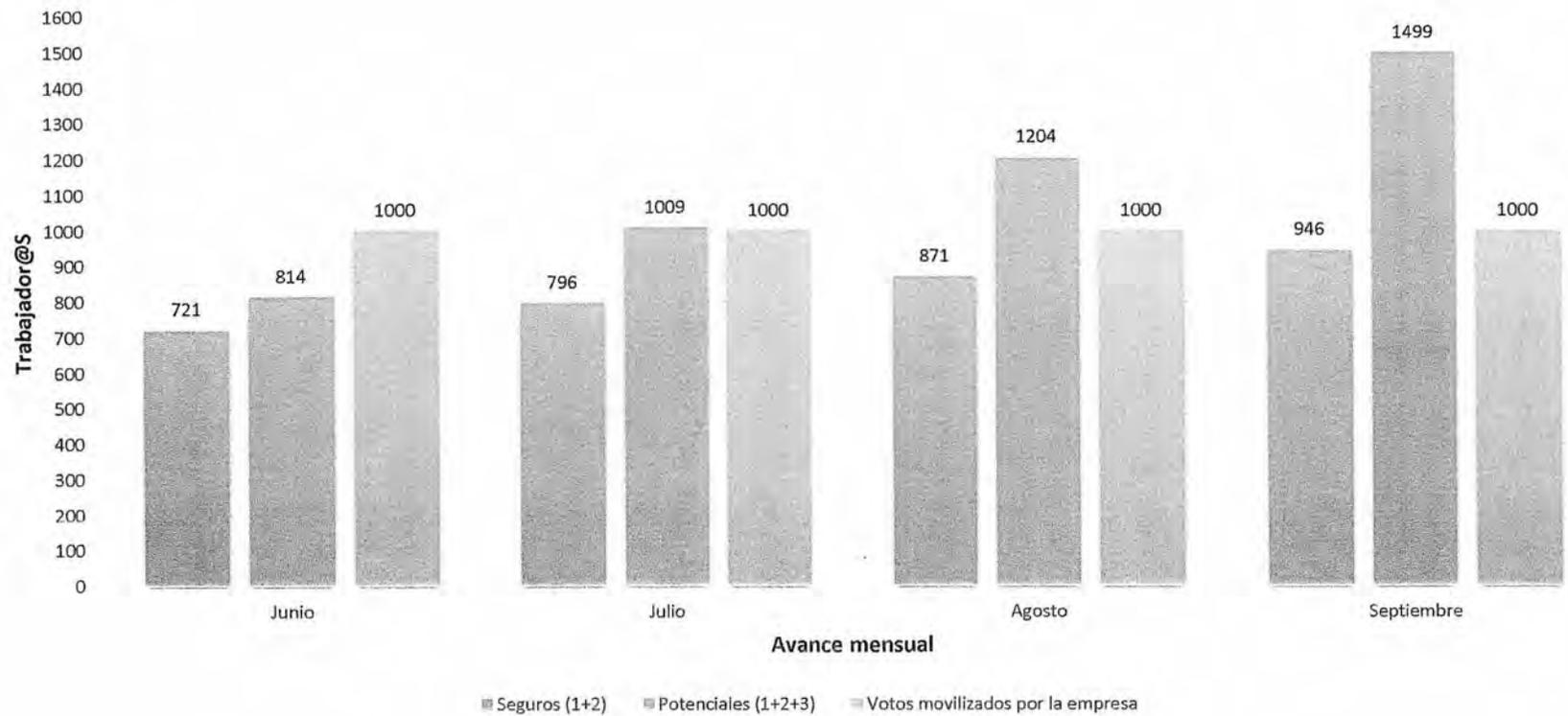
Líderes internos (1)
  Afiliados (2)
  Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)

**S. I. R. M.**  
**RECORDADO**  
**30 JUN. 2014**  
**SECRETARÍA DE**  
**RELACIONES Y ACTAS**  
**RIO NEVA 16, D.F.**

## ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3)	Votos movilizados por la empresa
Junio	721	814	1000
Julio	796	1009	1000
Agosto	871	1204	1000
Septiembre	946	1499	1000





# Sindicato de Telefonistas De la República Mexicana

Reporte de Campaña al 7 de julio de 2014

## Expectativas del trabajo de Organización

Aumentar por mes  
**23 nuevos líderes internos / 52 Afiliados / 120 que participan en acciones pero no están afiliados**

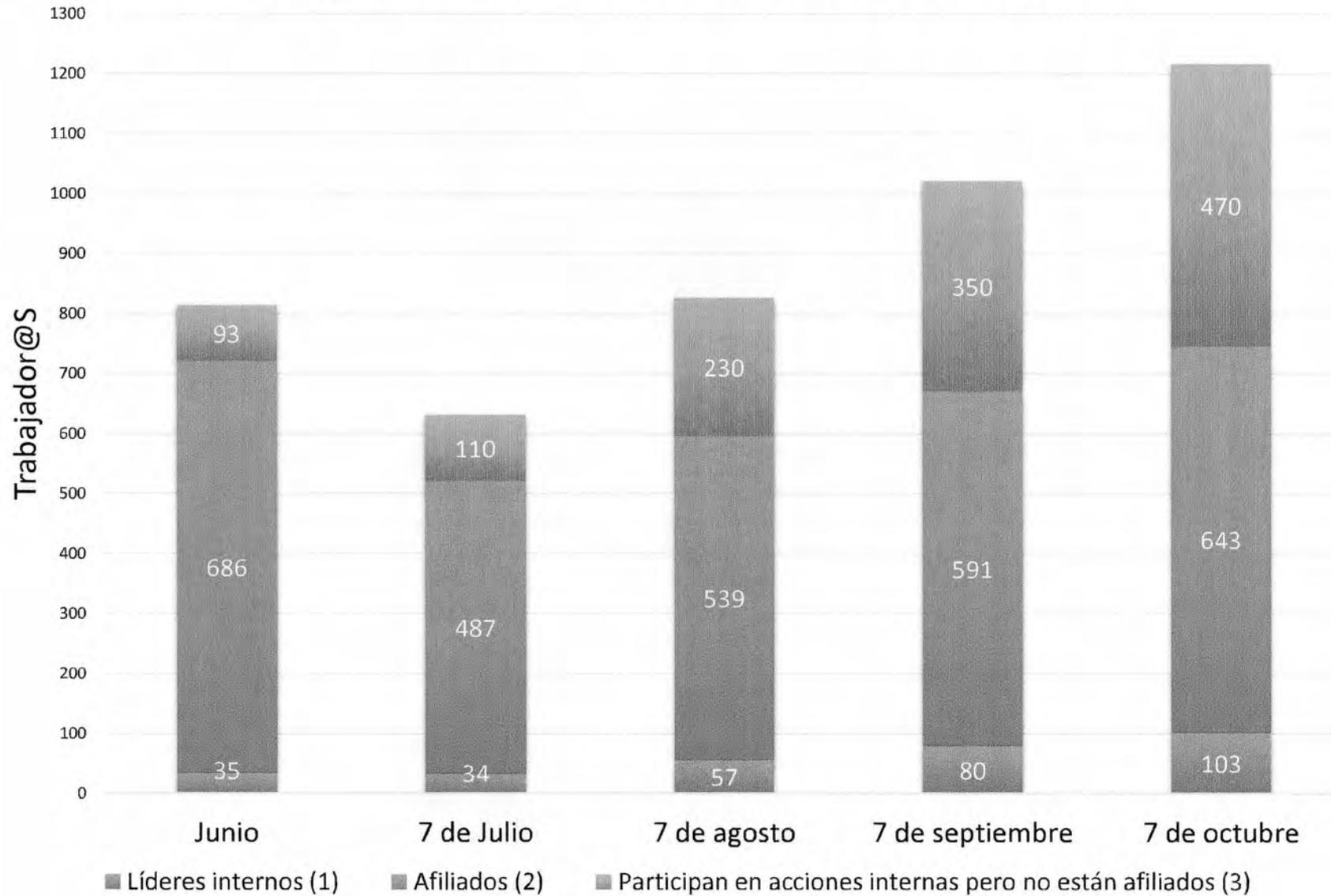
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
Junio	35	686	93
<b>7 de Julio</b>	<b>34</b>	<b>487</b>	<b>110</b>
7 de agosto	57	539	230
7 de septiembre	80	591	350
7 de octubre	103	643	470

## Resultados de la semana del 30 de junio al 6 de julio

Nota: La disminución de 199 afiliados con respecto a la cifra de una semana atrás corresponde a una **DEPURACIÓN EXHAUSTIVA** de nuestros registros y de las afiliaciones de compañer@s que ya no laboran en Atento.

	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
	 1	 199	 17

# Proyección del trabajo de organización



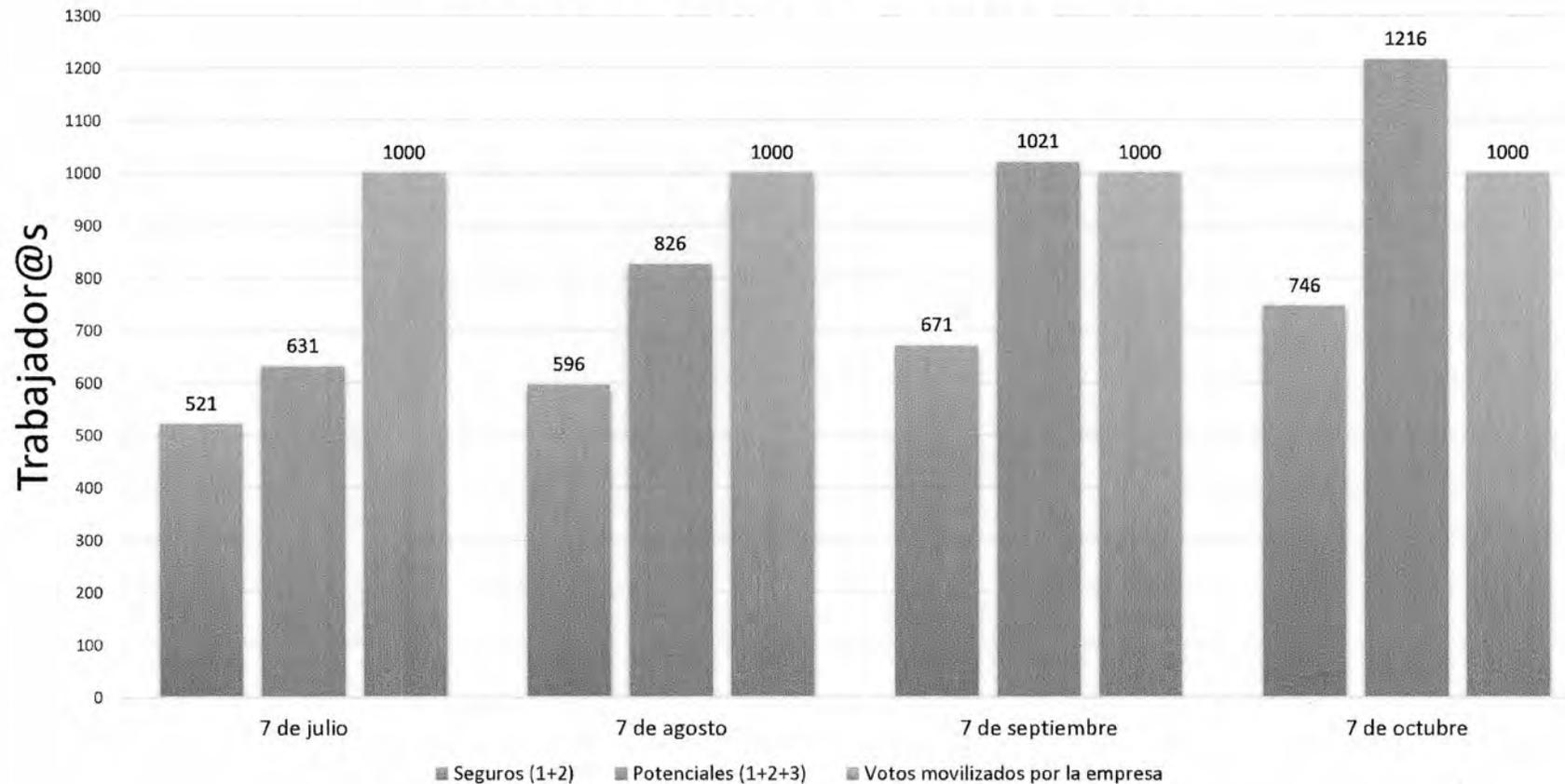
# ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3)	Votos movilizados por la empresa
<b>7 de julio</b>	<b>521</b>	<b>631</b>	<b>1000</b>
7 de agosto	596	826	1000
7 de septiembre	671	1021	1000
7 de octubre	746	1216	1000

La empresa cuenta con 7 centros de trabajo en el Distrito Federal. La capacidad máxima de trabajadores en Atento es de 6000.

## Proyección del crecimiento de votos



# Información importante

- El jueves 3 de julio se llevó a cabo una reunión con representantes del área de inspección del trabajo de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del Distrito Federal. A reserva de que requiera un reporte más detallado, podemos señalar que:
  - 1) La inspección del trabajo no se realizó en los términos del compromiso asumido en las reuniones previas con representantes de la inspección del trabajo.
  - 2) La inspección se llevó a cabo con la presencia de los “pseudorepresentantes” del sindicato de protección patronal.
  - 3) Los funcionarios de la inspección local otorgaron un plazo de 15 días para que la empresa acreditara documentación que no presentó durante la inspección (actas constitutivas de las comisiones mixtas de seguridad e higiene, capacitación y adiestramiento y de productividad).
  - 4) Durante la reunión, los funcionarios de la inspección del trabajo responsabilizaron a los trabajadores de Atento afiliados al STRM de no hacer una muestra pública de repudio al sindicato de protección patronal. Según ellos, esto hubiera “facilitado” que en las actas de inspección se asentaran las malas condiciones de trabajo y la existencia de un sindicato de protección patronal.
- El próximo sábado 12 de julio realizaremos una reunión con líderes para definir acciones internas por la defensa del salario como un Derecho Humano.

**Estrategia**

## Objetivo 1

Movilizar el número suficiente de trabajadores para poder ganar la elección

**25%** Reclutamiento y  
**75%** Organización

**AGITAR**  
en torno a la violación de un  
**DERECHO HUMANO**  
fundamental por mes

Acciones internas  
**MENSUALES**

## Objetivo 2

Minar la imagen pública de Atento y posicionarla como una empresa que “da problemas” al gobierno de la ciudad

### IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS DIRECTOS

(¿En Atento quién o quiénes toman las decisiones que resolverían nuestra demanda?)

### IDENTIFICAR LOS OBJETIVOS INDIRECTOS

(¿Quién o quienes pueden influenciar las decisiones de los objetivos directos?)

### ACCIONES DE PRESIÓN

congruentes con la defensa del Derecho Humano fundamental del mes (En escalada)

### Publicación y distribución

del “Expediente Atento” con la recopilación de breves testimoniales de la violación al derecho humano fundamental, las leyes o instrumentos en que se fundamenta, y cómo es que un sindicato democrático es la llave para garantizar su protección

## Objetivo 3

Convencer al GDF de que un sindicato democrático en Atento es la “llave” para proteger los derechos humanos de trabajador@s jóvenes

### POSICIONAR A PATRICIA MERCADO COMO LA MEDIADORA ENTRE EL STRM Y ATENTO

### CONVERTIR EN UN PROBLEMA PARA EL GOBIERNO

las violaciones a los derechos humanos en Atento (Si nos dejaran resolver nuestro asunto, ustedes tendrían menos carga de trabajo en tales y cuales dependencias y podrían ser un ejemplo en “x” tema)

### CAMPAÑA POR EL EMPLEO DIGNO EN CALL CENTERS

con un reporte más completo y formal de las violaciones a los derechos humanos y la respuesta sindical para resolver estos “problemas”. Además, tenemos otros instrumentos que ya están en marcha (Queja OIT, reporte de Embajada de EU)

# **El plan de campaña**

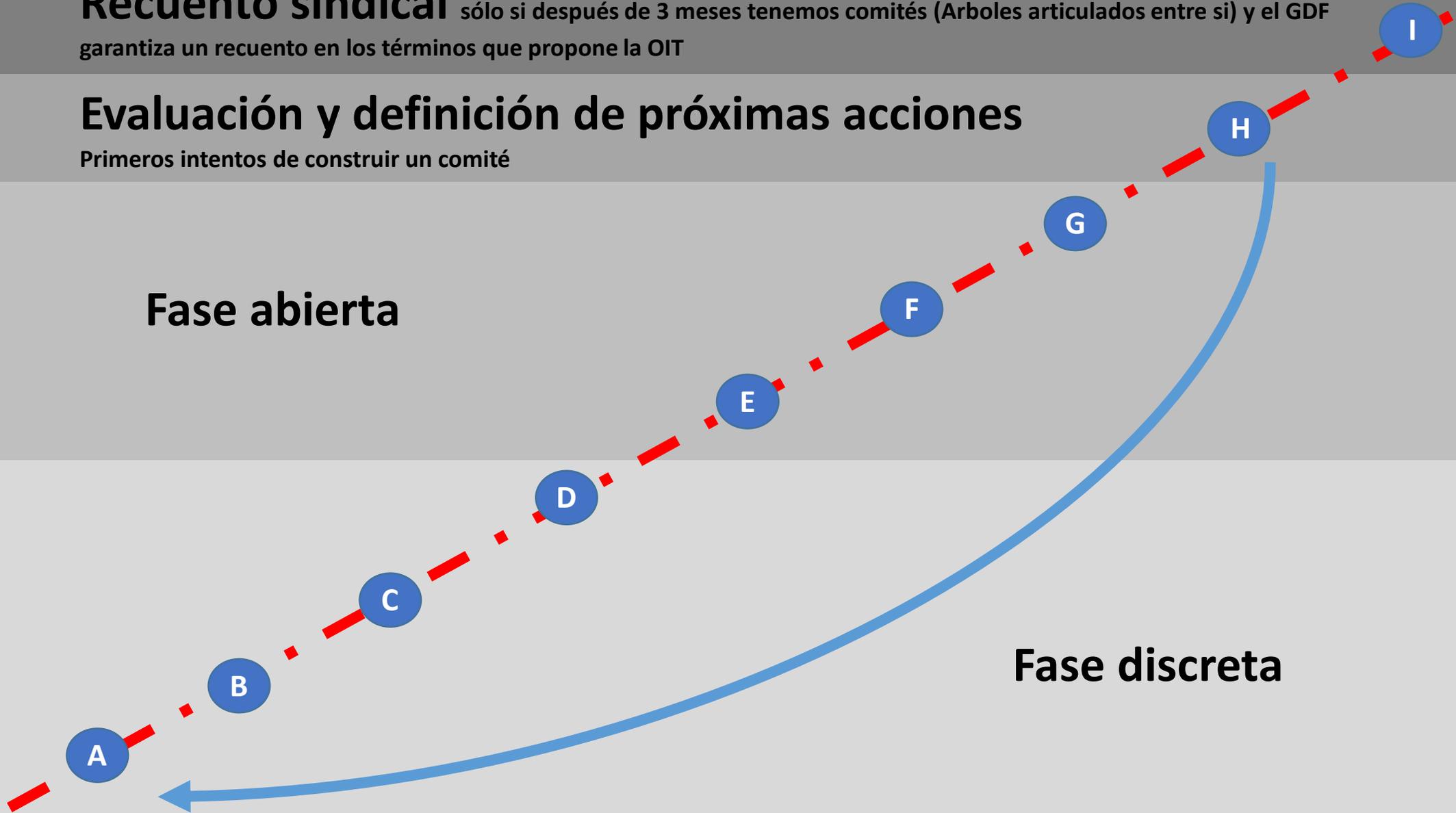
Letra	
A)	Investigación
B)	Reclutamiento
C)	Conversaciones cara a cara para AGITAR – EDUCAR – MOVILIZAR. Centrarnos en los Arbolitos
D)	Distribución de un material interno con el diagnóstico de la situación en Atento, las leyes y reglamentos que se violan y la propuesta sindical para resolver los problemas.
E)	Acciones de presión internas y externas
F)	Campaña de comunicación en redes sociales (Hacer eco de nuestra lucha)
G)	En el marco de la campaña por el empleo digno en Call Centers, elaboraremos de un reporte dirigido a objetivos directos e indirectos que contenga un diagnóstico de la situación en Atento, las autoridades locales que se ven involucradas en las violaciones de disposiciones locales y federales, y la propuesta sindical para resolver este problema. El GDF debe presentarse como un modelo de respeto y promoción de los derechos humanos, entre ellos, la libertad sindical, el derecho a la contratación colectiva y la libertad de negociación colectiva.
H)	Definición del Derecho Humano a defender el siguiente mes. (Encaminar a los árboles hacia la construcción de comités)
I)	Recuento sindical

**Recuento sindical** sólo si después de 3 meses tenemos comités (Arboles articulados entre si) y el GDF garantiza un recuento en los términos que propone la OIT

**Evaluación y definición de próximas acciones**  
Primeros intentos de construir un comité

**Fase abierta**

**Fase discreta**



# **Tareas y responsabilidades**

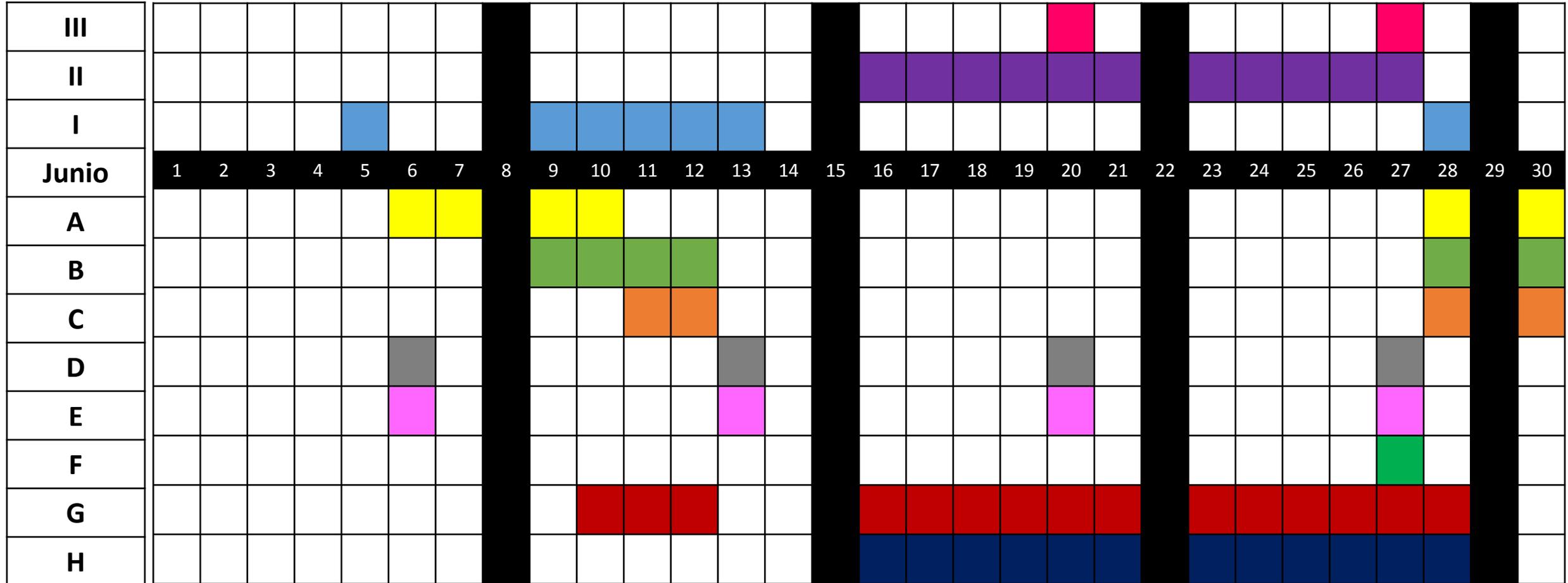
Letra	Tarea	Propósito	Responsable
A	Investigación sobre el o los Derechos Humanos del mes	<p>Conocer las definiciones, instrumentos nacionales e internacionales que los contienen, así como las instituciones públicas nacionales e internacionales encargadas de velar por su cumplimiento.</p> <p>Conocer las respuestas sindicales para velar por el respeto de estos Derechos Humanos en los centros de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En los Contratos Colectivos de Trabajo del STRM</li> <li>- En otros sindicatos/CCTs en México</li> <li>- En otras empresas de Call Center</li> <li>- En la Carta de UNI para Telecentros o en las normas o estándares internacionales para este sector</li> </ul>	Inés Montarcé
B	Investigación sobre el o los Derechos Humanos del mes con enfoque de campaña de presión	<p>Elaborar y ejecutar la estrategia de presión del mes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir los objetivos directos (¿Quién en Atento toma decisiones que afectan el o los Derechos Humanos?)</li> <li>- Definir los objetivos indirectos (¿Quién o quienes pueden hacer que los objetivos directos cambien de opinión o cuestionar su imagen públicamente?)</li> <li>- Definir 3 acciones de al interior de los centros de trabajo (blanda, media, intensas)</li> <li>- Definir por lo menos dos acciones de presión: una que mine la imagen pública de Atento y coloque a la empresa como un generador de problemas para el Gobierno del D.F. y otra que nos presente ante el GDF como la solución a los problemas que genera Atento</li> <li>- Definir 5 propuestas de mensajes específicos que tengan que ver con el tema del mes para su publicación en redes sociales</li> <li>- Vincular las acciones ACTUALES con las del año pasado (Postales, encuesta, pliego de peticiones)</li> </ul>	Elizabeth Calvillo
C	Elaboración de materiales	<p>Con los insumos de los puntos a A y B, elaborar 2 instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uno para auxiliar las tareas de <b>AGITACIÓN-EDUCACIÓN-MOVILIZACIÓN</b></li> <li>- Un diagnóstico de la situación en Atento del Derecho Humano del mes que acompañar la acción de presión dirigida a posicionaros ante el GDF como la solución a los problemas que genera Atento</li> </ul> <p>Elaborar los materiales específicos que requieran las acciones internas</p>	Eduardo Vargas
D	Reportes semanales para FHJ	Elaborar el informe semanal del estado de la campaña	Juan Sánchez Eduardo Vargas

Letra	Tarea	Propósito	Responsable
E	Actualización de la Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar las altas, bajas, y cambios en las afiliaciones en la base general</li> <li>- Actualizar la información de las visitas domiciliarias en la base de visitas</li> </ul>	Juan, Carlos, y todo el equipo de acuerdo a sus responsabilidades en las visitas
F	Presupuesto y logística	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar las solicitudes de pagos</li> <li>- Solicitar los insumos necesarios para las actividades del equipo de organización</li> </ul>	Juan
G	Verano Sindical	Coordinar las actividades del verano sindical	Nadia
H	Manejo de las redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación y publicación de contenidos en las redes sociales con los insumos de la investigación</li> <li>- Seguimiento y respuesta de las comunicaciones iniciadas</li> <li>- Vinculación de nuestros temas con las tendencias</li> </ul>	Moises

Número	Tarea	Propósito	Responsable
I	Reclutamiento	<p>Reclutar nuev@s trabajador@s de áreas en dónde no tengamos presencia o nos haga falta información</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar una propuesta para acudir en 3 horarios distintos en su centro de trabajo (límite para presentar propuestas el 8 y 28 de junio)</li> </ul>	Tod@s
II	Acciones al interior de los centros de trabajo	<p>Agitar – Organizar – Movilizar en torno a la defensa del Derecho Humano del mes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Involucrar a los arbolitos en las acciones blandas, medias o intensas</li> <li>- Obtener insumos para el Diagnóstico del problema de Derechos Humanos (testimonios, datos, aportaciones y sugerencias de l@s trabajador@s)</li> </ul>	Tod@s
III	Presentar el informe final de las acciones del mes	<p>Obtener los resultados del informe final de las acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Quiénes participaron en la acción? (Con base en los arbolitos)</li> <li>- ¿Cuál es el resultado de la información que obtuvimos?</li> <li>- ¿Qué tema es el que proponen para el siguiente mes? (Vinculado también con nuestro pliego de peticiones)</li> <li>- Los demás puntos que se definan en su momento</li> </ul>	Tod@s

# Cronograma de actividades Junio 2014

## Agitación - Organización – Movilización



Investigación / Gabinete

# **Expectativas de organización**

# 25% Reclutar

# 75% Organizar

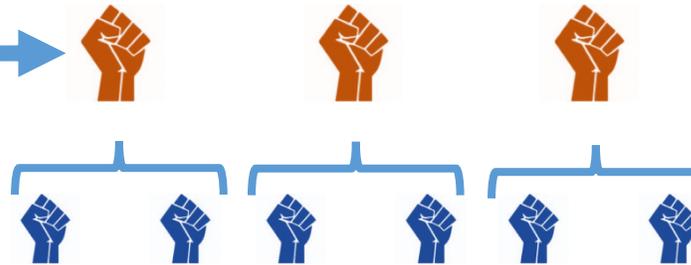
Afiliaciones nuevas

**10**



Trabajador@s organizad@s

**9**



Trabajador@s organizad@s

**10**



Cada organizador@ debe hacer un mínimo de 10 afiliaciones

**MENSUALES**

Si todos hacemos 10 afiliaciones al mes, al final de la **REPARTICIÓN TERRITORIAL**, cada quien tendrá 10 nuevas afiliaciones bajo su responsabilidad

Cómo resultado del trabajo de organización, **DE LAS 10 AFILIACIONES NUEVAS, POR LO MENOS 3 DE ELLAS DEBEN RESULTAR EN ARBOLITOS** de un coordinador y dos miembros.

Cómo resultado del trabajo de organización con quienes ya están en nuestros arbolitos **10 TRABAJADOR@S MÁS DEBEN SUMARSE**

# Al mes

## individual



**7**

afiliaciones nuevas  
seltas



**3**

nuev@s  
coordinador@s de  
árbol



**16**

nuev@s miembros  
de árboles



**19**

trabajador@s  
organizad@s

## Equipo

**7**  
afiliaciones nuevas  
seltas

**19**  
trabajador@s  
organizad@s

**X**

**7.5** organizador@s

**52**  
afiliaciones nuevas  
seltas

**143**  
trabajador@s  
organizad@s



# **Acciones para construir el sindicato**

Postales



Movimiento en  
defensa del Derecho  
Humano 2

Negociación del primer  
Contrato Colectivo de  
Trabajo

Octubre

Noviembre

Diciembre

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre



Movimiento en  
defensa del Derecho  
Humano 1

Elecciones sindicales

Acción	Descripción y objetivos
Postales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los problemas de trabajador@s de distintas campañas</li> <li>• Presionar a Atento a través de sus principales clientes (Bancomer, Movistar, Natura, Wal-Mart, MetLife) para que respete los derechos de sus trabajador@s.</li> </ul>
Sondeo Telefonista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con los problemas descritos en las postales, formulamos un sondeo. Aquí pudimos conocer la opinión de l@s trabajador@s respecto a propuestas concretas en temas como salarios, trato digno, prestaciones, horarios de comida, etc.</li> </ul>
Pliego de peticiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el sondeo telefonista como insumo, pudimos elaborar un pliego de peticiones con los temas más importantes: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Salario</li> <li>2) Reglamento de trabajo que incluya el trato digno y la prohibición de toda forma de discriminación y favoritismo.</li> <li>3) Integración de comisiones mixtas donde l@s trabajador@s tengamos voz para tratar los temas de salud y seguridad en el trabajo, así como definir una política de protección civil.</li> <li>4) Solicitar a Atento que se comprometa a no impedir que l@s trabajador@s formemos nuestro sindicato y que cumpla con las garantías necesarias para una elección limpia y en condiciones de libertad y seguridad para tod@s los participantes.</li> </ol> </li> </ul>
Movimiento en defensa del Derecho Humano 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agitar, educar, y movilizar en torno a la defensa de un derecho humano (relacionado con el TRABAJO y vinculado al contenido del pliego de peticiones).</li> <li>• Conocer la opinión y propuestas de l@ trabajador@s respecto a la mejor forma de incluir la protección del derecho humano en nuestro futuro Contrato Colectivo de Trabajo</li> <li>• Comenzar la integración de comités por campaña y centro de trabajo</li> </ul>
Movimiento en defensa del Derecho Humano 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agitar, educar, y movilizar en torno a la defensa de un derecho humano (relacionado con el TRABAJO y vinculado al contenido del pliego de peticiones).</li> <li>• Conocer la opinión y propuestas de l@ trabajador@s respecto a la mejor forma de incluir la protección del derecho humano en nuestro futuro Contrato Colectivo de Trabajo</li> <li>• Integrar a los comités de tod@s los centros para elegir representantes dispuestos a asumir públicamente su pertenencia al sindicato</li> </ul>
Elecciones sindicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar que tenemos el apoyo de la mayoría.</li> </ul>
Negociación del primer CCT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrar una comisión de trabajador@s de todos los centros para que negocien el primer CCT. La idea es que este primer CCT incluya las demandas y propuestas recopiladas en todas las acciones pasadas</li> </ul>

# Acción 1

## Descripción de la acción

Consiste en agitar, organizar y movilizar en torno a la defensa del Derecho Humano al salario y su influencia directa en las condiciones de vida de l@s trabajador@s. Haremos un contraste entre las ganancias de Atento, los ingresos de los altos directivos y mandos medios y el ingreso que necesita un trabajador para poder comer. Además, en cada campaña/centro se elegirá el o los derechos a defender el siguiente mes.

## Objetivo

Los que ya se señalaron en los puntos 1, 2 y 3 de los **OBJETIVOS**

Nota: Recordemos que el objetivo 1 es Movilizar un número suficiente de trabajador@s para ganar la elección. Sin embargo, ese es sólo un paso hacia el reconocimiento de nuestro sindicato y a la negociación y firma de un Contrato Colectivo de Trabajo. Esta acción nos permite avanzar en ambos sentidos: reclutamos y movilizamos a la vez que le damos contenido a nuestras demandas.

# Fases

Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>- A través del contacto inicial: del 2 al 7 de junio</li><li>- A través de los arbolitos: del 16 de junio al 1 de julio</li></ul>
Agitación-Educación- Evaluación	Del 16 al 1 de Julio
Definición de las acciones internas y externas en cada centro de trabajo	2 de julio
Visitas a l@s coordinador@s de arboles para preparar las acciones y definir el derecho humano a defender el próximo mes.	3 al 8 de julio
Movilizaciones internas y externas	9 y 10 de julio

# ¿Por qué el salario?



Punto 1 del pliego de peticiones

Incremento del salario. El mínimo debe ser el promedio que pagan otros call centers según datos del Instituto Mexicano de Teleservicios (\$4,300 pesos mensuales).



Punto 1 de la propuesta de la Campaña por el Trabajo Digno en Call Centers

Oportunidades de Trabajo Prósperas. Salarios que permitan satisfacer las necesidades básicas de los jóvenes. Empleo con oportunidades de crecimiento a largo plazo.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Junio	16	17	18	19	20	21	22
	23	24	25	26	27 Pleno	28	29
Julio	30	1	2 Pleno	3	4	5	6
	7	8	9	10	11 Pleno	12	13

# Arbolitos y resultados numéricos de visitas domiciliarias

## ¿Qué hacer?

**A) Es necesario reportar cualquier añadido, baja, o cambio en los arbolitos.**

Vamos a adoptar un sistema de clasificación de los arbolitos.

Verde: Hemos conversado personalmente con el/la líder en los últimos 15 días

Amarillo: No hemos conversado personalmente con el/la líder en los últimos 15 días

Rojo: El/la líder fue despedido o ha dejado de hacerse cargo del árbol.

La celda con el Nombre del organizador/a **DEBE ESTAR SOMBREADA DEL COLOR CORRESPONDIENTE.**

Al momento de añadir nuevos miembros al arbolito, debemos especificar si es una **PROMESA** (“voy a hablar con”) o alguien **CONFIRMADO** (“ya hablé con y me dijo...”).

**B) Para evaluar el avance de nuestros objetivos organizativos, necesitamos saber lo siguiente:**

- a) ¿Cuántas visitas intentaron en la semana?
- b) ¿Cuántas citas intentaron en la semana?
- c) ¿Cuántas visitas resultaron exitosas?
- d) ¿Cuántas citas resultaron exitosas?
- e) ¿Cuánt@s **NUEVOS** trabajador@s se añadieron a nuestro@s arbolitos esta semana? (Nuestros líderes **YA HABLARON** con ell@s).
- f) ¿Con cuánt@s **NUEVOS** trabajador@s se comprometieron a hablar nuestro@s líderes esta semana?
- g) ¿Cuántas personas son visitables y cuántas faltan por depurar en tu zona geográfica?

Nota: **HABLAR CON LA FAMILIA NO ES UNA VISITA EXITOSA NI ES MEDIDA DEL COMPROMISO DEL/LA TRABAJADOR/A.** Si la familia nos da información de la BAJA de un/a trabajador@, eso sí es una visita exitosa. (Al final ya no tendremos que desgastarnos en volver a esa casa)

## ¿A quién enviar?

Elizabeth Calvillo

## Fecha de entrega

De las 9 de la noche del jueves a las 12 pm del viernes. Un solo correo con un documento de Excel adjunto. Una pestaña por cada arbolito. Una pestaña con el formato de visitas domiciliarias





# Movimiento de campañas

## ¿Qué hacer?

Es necesario que informemos a **CADA RESPONSABLE DE LOS CENTROS DE TRABAJO** de los movimientos **CONFIRMADOS** de campañas.

Ejemplo: todos le mandamos a Carlos la información de movimientos en Sevilla

Debemos informar:

- a) Cliente de la campaña
- b) Posiciones trasladadas
- c) Lugar al que fueron trasladadas
- d) Si tienen bajo su responsabilidad a trabajador@s de esa campaña, ¿Qué sucedió con ell@s? ¿Fueron reubicad@s? ¿Dónde?

## ¿Cuándo enviar?

A más tardar el viernes a las 9 am

## ¿A quién enviar?

Al responsable del centro

El responsable del centro debe enviar un reporte consolidado a Eduardo Vargas a más tardar a las 12 pm del viernes

## Tabla del centro de trabajo

### ¿Qué hacer?

Actualizar la tabla del centro de trabajo. Indicar en el cuerpo del correo si hay movimientos o situaciones relevantes en el centro de trabajo.

### ¿A quién enviar?

Eduardo Vargas Escobar

### ¿Cuándo enviar?

A más tardar el viernes a las 12 pm

Organizador/a: Eduardo Vargas Escobar

Centro: Yucatán

Fecha de actualización: 3 julio 2014

Total de Trabajador@s: 552

Piso	Campaña	Trabajadores en el piso	Afiliados (Sin contar coordinadores de árbol)	Coordinador/a de árbol (Antes llamados líderes)	En arboles pero no afiliados	% Afiliados	%Organizados	¿Quién tiene seguimientos en ese piso?
8	AEGON	40	8	0	0	20%	20%	PG, Nadia, Juan, Fátima
	Alto Valor	1	1	0	0	100%	100%	Carlos
2	Manhattan	25	1	0	0	4%	4%	
10	Mejor Compra	22	2	1	0	14%	14%	
2	Mejor Compra TV	56	3	0	0	5%	5%	PG
5	Metlife	20	4	0	0	20%	20%	Carro, Juan
10	Sony	10	1	0	0	10%	10%	
3	Telcel	50	0	0	0	0%	0%	
	Upsell	14	14	0	0	100%	100%	Carlos/Juan/Silvia
	Ventas	1	1	0	0	100%	100%	Carlos
10	Verifone	15	3	0	0	20%	20%	Carlos
3	Volaris	12	2	1	9	25%	100%	PG, Silvia, Eli
		<b>266</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	16%	19%	



La sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana y COINCIDE A.C. te hacen la cordial invitación al

## Programa de verano sindical 2014

Esta actividad se realizará los días 10, 11 y 12 de Junio del año en curso en la oficina de la Sección 187-Atento ubicada en el segundo piso de la Comisión Nacional de Capacitación y Nueva Tecnología ubicada en Serapio Rendón 71 Colonia San Rafael, Delegación Cuauhtémoc. (A dos cuadras del metrobús Plaza de la República)

El taller tendrá una duración de 12 horas totales, 4 horas por día en jornadas de de 4:00 pm a 8:00 pm. Una vez concluido el mismo se hará entrega de un reconocimiento y se iniciará el proceso de integración a las actividades de organización sindical de su interés.

Día 1	Día 2	Día 3
Presentación Exposición del programa  1.-Las campañas de organización sindical  2.- ¿Qué hace un organizador sindical?  3.- La campaña de organización sindical en Atento México y el proyecto sindical del STRM  4.- La organización sindical profesional como espacio de oportunidades laborales	1.- Metodología de la Organización Sindical: LA PECERA.  2.- Diseño Integral de Campañas de Organización 3.-La Investigación Estratégica de Empresas  4.-Campaña Integral de Presión al Empleador	1.-Práctica: diseño integral de campaña de organización aplicada a un caso  2.-Los cuatro Pasos de la Conversación  3.-Campaña Antisindical y Vacuna.  4.-El papel de los organizadores voluntarios  5.-Tareas a desarrollar y criterios de evaluación

**¡tu participación es muy importante!**

**¡Te esperamos!**

Con nuestros derechos

**¡No se juega!**





# El salario es un Derecho Humano

## El artículo 23 de la declaración Universal de los Derechos Humanos señala que:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicalizarse para la defensa de sus intereses.

**¿y en dónde más dice eso?**

**A nivel Internacional**

**Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ONU)**

**Convenio para la fijación de salarios mínimos (OIT)**

**Convenio para la protección del salario (OIT)**

**A nivel nacional**

**Constitución Política (Art. 123)**

**Ley Federal del Trabajo**

**¿Quién debería proteger tu derecho?**

**¿Lo hace?**

**A nivel Internacional**

**Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

**Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)**

**A nivel nacional**

**Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPYS)**

**Junta Local de Conciliación y Arbitraje (JLCA)**

**Procuraduría de la Defensa del Trabajo (PROFEDET)**

**Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI)**

**Comisiones de Derechos Humanos (CNDH, CHDF)**

¿quién se ha llevado

la lana?



# Una empresa exitosa



**Con presencia en 17 países,  
Atento es la segunda empresa  
de Call Center con mayores ingresos en el  
mundo, sólo detrás de Teleperformance**



**México es la tercera fuente de ingresos para la empresa, sólo detrás de Brasil y España**

# Se quedan mucho, reparten poco

**Gracias a una fuente confiable sabemos que, a nivel nacional, Atento reporta una plantilla laboral de 16,172 trabajadores**

De los cuales...

93 Altos directivos ganan más de **\$1000 pesos diarios**

406 Directivos de Medio Nivel ganan más de **\$500 pesos diarios**

2559 Coordinadores y supervisores ganan más de **\$200 pesos diarios**



**Miguel Matey  
Marañón**



Salario diario: \$1619

Director de Atento  
Región Norte América

**Alma Alicia  
Aguilar Lemus**



Salario diario: \$1619

Directora de Recursos  
Humanos

**Mónica Rangel  
Pasarelli**



Salario diario: \$1619

Gerente de Negocio

**Hilda Georgina  
Barajas Pérez**



Salario diario: \$1619

Gerente de Desarrollo  
Organizacional

**Flor de María  
Suasnavar Citan**



Salario diario: \$1619

Gerente de Formación  
Técnica

**Julio Ordoñez  
Núñez**



Salario diario: \$1619

Gerente de Calidad y  
Procesos



**María Isabel Flores Couch**



**Salario diario: \$1619**

Gerente de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación

**Juan Antonio Olivares Verdejo**



**Salario diario: \$1619**

Gerente de Marketing

**Víctor Gutiérrez Olvera**



**Salario diario: \$1619**

Gerente de Presupuesto y Gestión de Control Región Norte

**Hugo Parra Padillo**



**Salario diario: \$1619**

Director de Negocio

**En 2013, Atento reportó 93 directivos de alto nivel que ganaban más de mil pesos diarios. 44 de ellos, tienen salarios de \$1,619 por día**



# Datos duros

**¿Cuántas veces cabe tu salario en el de los peces gordos?**

## Teleoperador de 6 horas

**Los altos directivos: 18 veces**

**Los directivos de medio nivel: 8 veces**

**Los coordinadores y supervisores: 4 veces**

---

## Teleoperador de 8 horas

**Los altos directivos: 11 veces**

**Los directivos de medio nivel: 5 veces**

**Los coordinadores y supervisores: 2.5 veces**

# Ni para comer alcanza

Según un estudio del Centro de Análisis Multidisciplinario de la UNAM, para poder adquirir la canasta alimenticia recomendable (CAR), se necesita un salario de

**\$184.96 pesos por día**

Aún con el “mini aumento” de principios de año, a **12,452** trabajadores en Atento no nos alcanza ni para alimentarnos bien





**La Organización  
es la respuesta**



# Oficinas del Sindicato "Patito"

Estamos para servirle... a la empresa

La experiencia nos demuestra que no es suficiente que nuestros derechos existan en el papel y que algunas autoridades estén encargadas de protegerlos. Ni la empresa ni sus representantes y menos su sindicato "patito" están interesadas en cambiar las cosas....

**¡Si no, ya lo hubieran hecho desde hace mucho tiempo!**

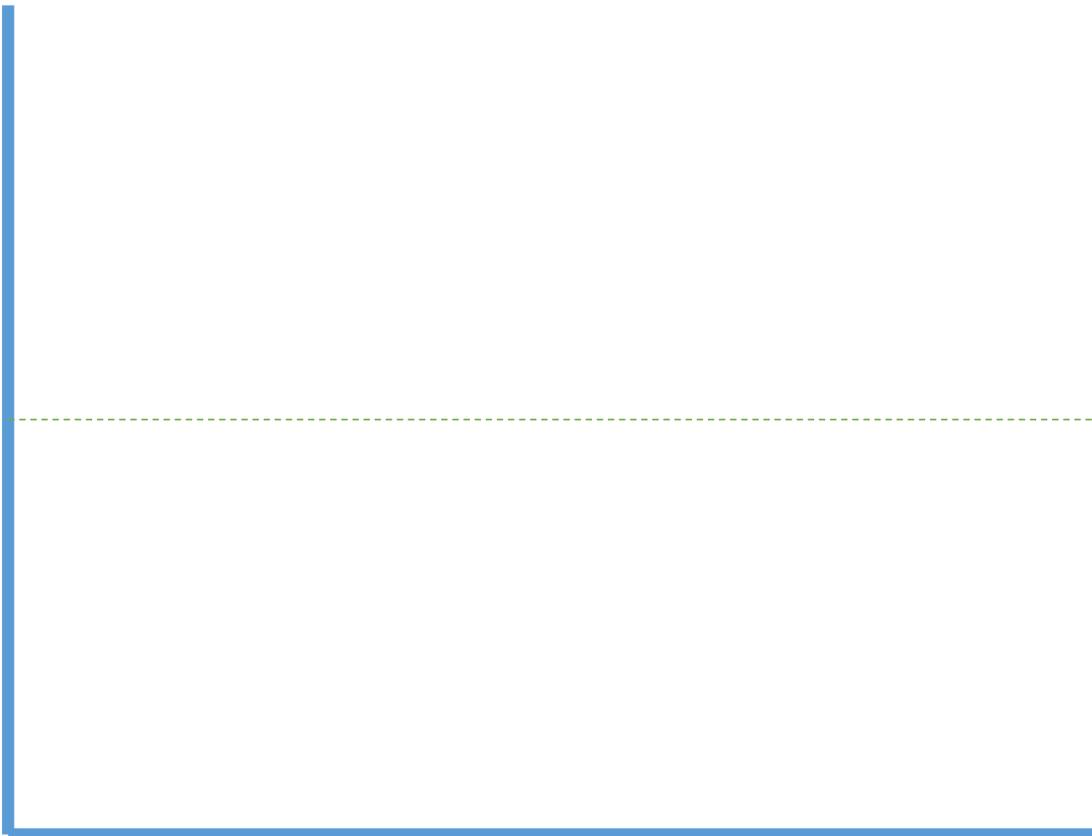


# Tener voz y voto hace la diferencia!

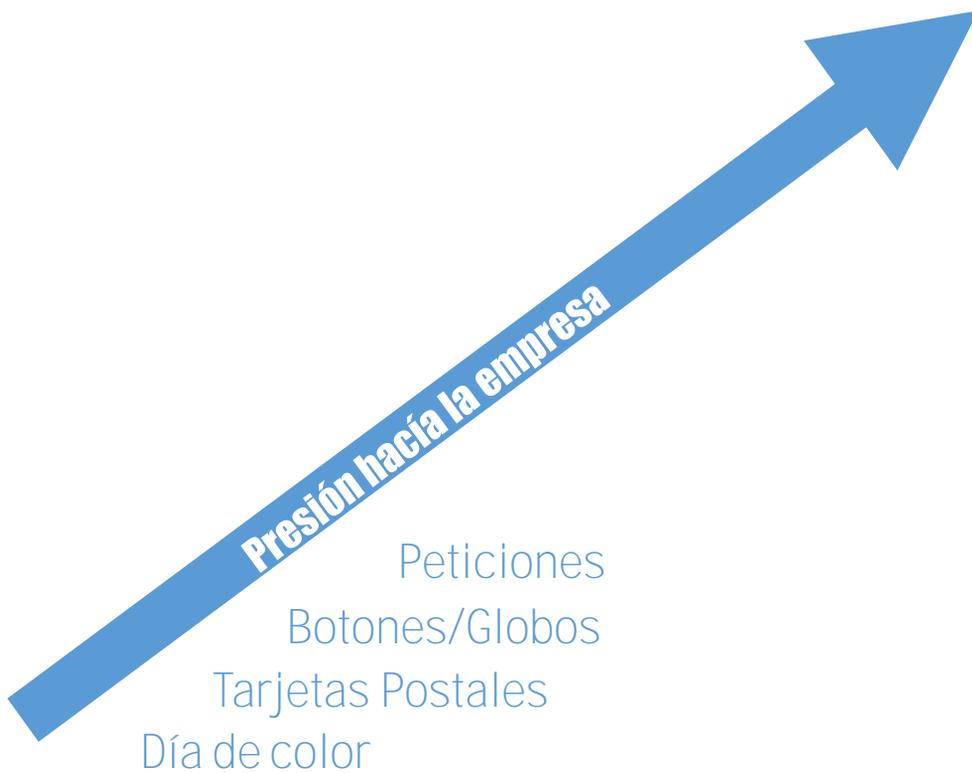
	Tecmarketing	Atento
Hora simple (promedio)	\$ 28.5 cada hora	De \$13 a \$18 por hora
Hora adicional (promedio)	\$33.28 cada hora	El mismo que una hora simple
Bonos	Montos máximos de productividad del 72% del salario	Montos máximos de 20% del salario
Prestaciones	<p>Aguinaldo de 17 días de salario</p> <p>Pago de Utilidades con base en el 10% de las ganancias de la empresa</p> <p>Fondo de ahorro (4%)</p> <p>Vales de despensa mensuales (\$290)</p> <p>Vales de ayuda para juguetes (\$385)</p> <p>Vales de bono anual de fin de año (\$570)</p> <p>Ayuda de gastos escolares (7 días de salario)</p> <p>Ayuda de transporte después de las 12 am</p> <p>Admisión a guarderías Telmex</p> <p>Gastos de defunción</p> <p>Prima vacacional 52%</p>	<p>Aguinaldo de 15 días de salario</p> <p>Pago de utilidades poco transparente</p> <p>Regateo de utilidades</p> <p>Crédito FONACOT e INFONAVIT (que ya de por si le corresponde a todos los trabajadores)</p> <p>Descuentos en ópticas y la UVM</p>

# **¡Tenemos un plan realista para lograr nuestro objetivo!**

**Organizarnos para formar un sindicato es la mejor forma de defender nuestros intereses comunes. A todos nos beneficiaría un mejor salario y más y mejores prestaciones.**



# ¿Qué acciones podemos llevar a cabo para defender nuestro derecho a un salario digno?



México D.F. a 10 de Julio de 2014

Yo, Eduardo Vargas Escobar, trabajador de Atento Servicios S.A. de C.V. en demanda por reinstalación, quiero dejar constancia de los siguientes hechos:

El día jueves 10 de julio de 2014, me encontraba desempeñando tareas de promoción y defensa de los Derechos Humanos fundamentales contenidos en la declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos y Sociales, y la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en concreto del derecho a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, el derecho a la seguridad e higiene en el trabajo y la libertad de fundar sindicatos y afiliarse a ellos.

Los hechos ocurrieron frente al domicilio de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., ubicado en Aviación Civil, N. 15, Col. Santa Cruz Aviación, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15540, México, Distrito Federal.

Junto conmigo, se encontraban mis compañeros activistas Elizabeth Calvillo Reynoso, Silvia Monzón Zavala, Nadia de Jesús Pacheco, Dolores Berenice Flores Esquivel, Carlos Cruz Ortega, Pedro German Godínez Padilla y Alberto Trejo. Aproximadamente a las 4 pm comenzamos nuestra labor y abordamos en la vía pública a trabajadores de Atento Servicios S.A. de C.V. Minutos después, dos personas jóvenes comenzaron a vigilar nuestra actividad y a hacer llamadas telefónicas. Una de mis compañeras, Elizabeth Calvillo, escuchó textualmente “Ya están aquí... si, manda refuerzos”, en alusión a nuestra presencia y a una posible represalia. La media filiación de las personas es la siguiente:

Sujeto 1: sexo masculino, aproximadamente 1.75 m de estatura, complexión robusta, tez morena, barba incipiente. Vestía pantalón de mezclilla y playera negro con rojo, portaba identificación de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. con el cordón a la vista y la credencial oculta.

Sujeto 2: sexo femenino, aproximadamente 1.65 m de estatura, complexión normal, tez blanca, cabello teñido de rubio, vestía una blusa rosa y portaba identificación de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. con el cordón a la vista y la credencial oculta.

No obstante la intimidación y vigilancia de estas personas, continuamos con nuestra labor. A las 4:30 pm decidimos terminar nuestras actividades y retirarnos. Junto con mis compañeros, me desplazé hacia la esquina de Aviación Civil y Boulevard Puerto Aéreo. De inmediato, las personas que nos vigilaban caminaron detrás de nosotros y una de ellas, la del sexo masculino portaba una cámara digital con la que nos tomó fotografías y videos. Justo en la esquina de las calles citadas cuestioné al sujeto del sexo masculino, textualmente “¿Por qué nos estas sacando fotos y videos? ¿Para qué los quieres?”. Sin responder, dicho sujeto y su acompañante continuaron avanzando sobre Boulevard Puerto Aéreo en dirección a la estación del metro del mismo nombre. Estas personas nos esperaron en ese lugar y estaban listas para continuar con la toma de fotos y videos cuando los cuestionamos de nueva cuenta y les pedimos que dejaran de hacer eso. Ante su negativa, solicitamos el apoyo de un oficial de policía. Éste se identificó como el oficial Armando Carbajal.

Una vez que le explicamos la situación, el oficial solicitó al sujeto del sexo masculino que se identificara. Se negó argumentando que su credencial para votar con fotografía estaba dentro del local de Atento Servicios S.A. de C.V. ubicada en Aviación Civil, N. 15, Col. Santa Cruz Aviación, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15540, México, Distrito Federal. El oficial, mis compañeros y yo acompañamos a ambas personas a la dirección citada para que se identificaran debidamente. Una vez en el local de la empresa, el sujeto del sexo masculino ingresó a los pasillos de la empresa con la complicidad de los directivos de la empresa presentes en ese momento. El oficial pudo constatar que dos personas, que se identificaron como Leticia Martínez y Gerardo Moreno, empleados de confianza de Atento Servicios S.A. de C.V., encubrieron el ingreso y la negativa a identificarse del sujeto que nos vigiló e ingresó a las instalaciones de la empresa.

Tras la sugerencia del oficial para que levantáramos una denuncia de hechos en el Ministerio Público, un sujeto llamado Victor Gutiérrez Olvera, quien ostenta el cargo de Gerente de Presupuesto y Gestión de Control Región Norte de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., se acercó a nosotros y nos detuvo a un costado del domicilio de la empresa. Este sujeto periódicamente vigila nuestra labor de activismo en defensa de los Derechos Humanos. Lo hace acompañado de varios empleados de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V., quienes se identifican como facilitadores sindicales. En algunas ocasiones, incluso han enviado a sujetos en estado de ebriedad y bajo la influencia de estupefacientes para impedir la realización de nuestra labor. En esta ocasión, se presentó en compañía de un sujeto llamado Juan "N".

La media filiación de Victor Gutiérrez Olvera es la siguiente: sexo masculino, aproximadamente 45 años de edad, complexión delgada, pérdida del cabello notoria, bigote recortado, tez blanca, aproximadamente 1.70 m de estatura, vestía pantalón y camisa de vestir.

La media filiación de Juan "N" es la siguiente: sexo masculino, aproximadamente 45 años de edad, complexión robusta, cabello crecido, tez morena, aproximadamente 1.65 m de estatura, vestía pantalón de mezclilla y camiseta con los colores de la empresa.

Víctor Gutiérrez cuestionó directamente: "¿Qué sucedió con Raúl? ¿Por qué querían quitarle su cámara? Lo anterior indica que el sujeto descrito como la persona que nos vigiló desde el inicio de nuestras actividades a las 4 pm y hasta las 4:30 pm tiene por nombre de pila "Raúl". Además, los refuerzos solicitados por "Raúl" son respectivamente, Victor Gutiérrez Olvera y Juan "N". Tras un intercambio de argumentos, Víctor Gutiérrez y Juan "N" ingresaron a las instalaciones de Atento Servicios S.A. de C.V. ubicadas en Aviación Civil, N. 15, Col. Santa Cruz Aviación, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15540, México, Distrito Federal.

Dejo constancia de los hechos anteriores pues temo por el uso indebido de los videos y fotografías tomadas a mi persona y a las de mis compañeros activistas Elizabeth Calvillo Reynoso, Silvia Monzón Zavala, Nadia de Jesús Pacheco, Dolores Berenice Flores Esquivel, Carlos Cruz Ortega, Pedro German Godínez Padilla y Alberto Trejo. Además de ellos, muchas otras personas formamos parte de las labores de promoción y defensa de los Derechos Humanos fundamentales contenidos en la declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto

Internacional de Derechos Económicos y Sociales, y la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. A todos nos preocupa nuestra integridad física, la de nuestras familias y la de los trabajadores que conversan con nosotros en la vía pública en ejercicio de sus libertades de tránsito, expresión y asociación.

No detendremos nuestra tarea. Dejamos constancia de las acciones y omisiones de "Raúl", Juan "N", Víctor Gutiérrez Olvera, Leticia Martínez y Gerardo Moreno para que sirvan como precedente ante cualquier atentado contra nuestra integridad y la de las personas que nos rodean, especialmente en los alrededores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V. enlistados a continuación:

1. Monterrey, No 100, Esquina con Insurgentes, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P 06700, México, Distrito Federal.
2. Puebla, No 277, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
3. Chapultepec, No 408, Col. Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
4. Dinamarca, No 51, Local Bajo, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P 06700, México, Distrito Federal.
5. Yucatán, No 15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtémoc, C.P 06100, México, Distrito Federal.
6. Aviación Civil, N. 15, Col. Santa Cruz Aviación, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15540, México, Distrito Federal.
7. Av. Santa Fe, No 495, piso 21, oficina 2103, Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05349, México D.F.

Queda constancia de los hechos ocurridos el día 10 de julio de 2014.

Hablemos de los problemas en el trabajo. Definamos los tres más importantes de nuestra campaña y califiquemos según la escala:

**3 = mucho**

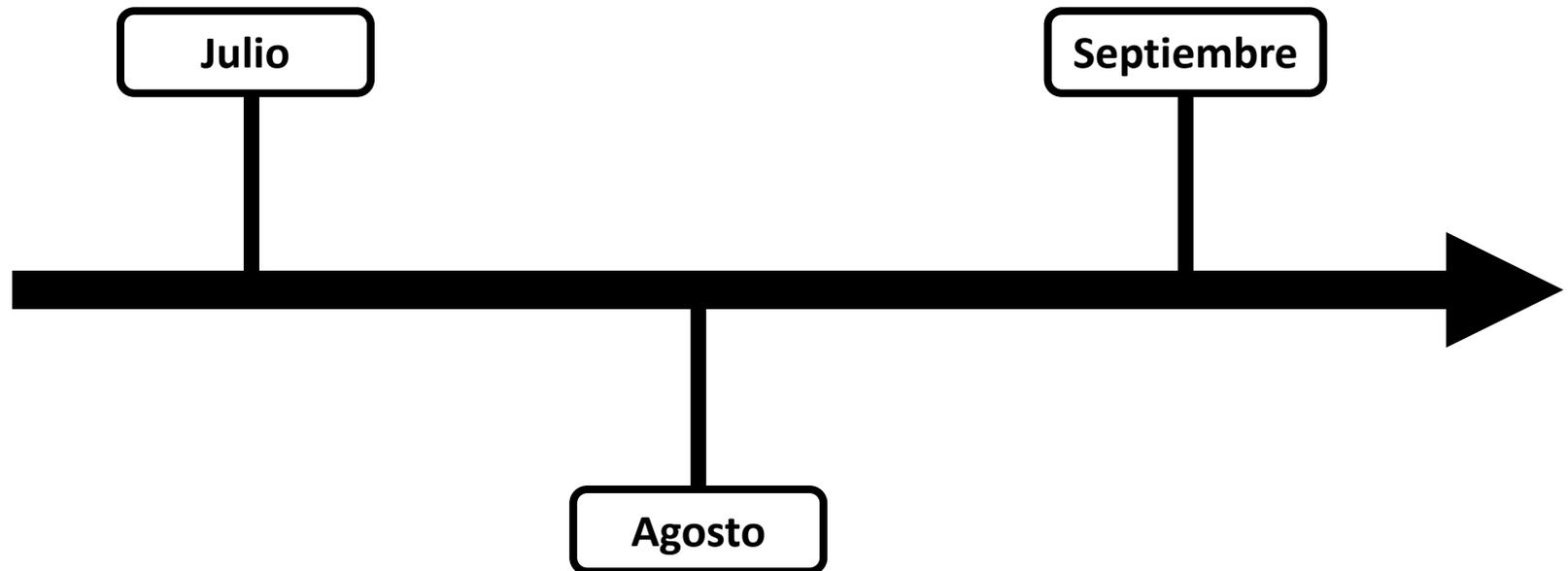
**2 = más o menos**

**1 = poco**

	<b>Problema 1</b>	<b>Problema 2</b>	<b>Problema 3</b>
¿Afecta a muchos trabajadores?			
¿Qué tan profundamente nos preocupa?			
¿Qué tantas posibilidades de victoria tenemos?			

Una vez definidos los problemas principales de nuestra campaña, definamos un plan de movilizaciones que tome en cuenta los puntos de la lámina.

**¿Por qué problema nos vamos a movilizar y qué pensamos hacer?**



## CUATRO OBJETIVOS DE REFERENCIA

*Cada objetivo señala el porcentaje de participación mínima de trabajadores/as que nos hemos marcado como meta.*



	<b>% de nombres y datos de contacto</b>	<b>% de contacto cara a cara en 48 horas</b>	<b>% de trabajadores evaluados</b>	<b>% de trabajadores dispuestos a participar en la acción</b>
Acción 1				
Acción 2				
Acción 3/Elección sindical	100%	100%	% 100	75%

## Ejemplo

Hecho	Problema	Demanda pública
<p>Los trabajadores de Atento tienen tiempos cortos para comer e ir al baño.</p>	<p>Los trabajadores de Atento no tienen tiempo suficiente para consumir sus alimentos ni para ir al baño debido a que sólo cuentan con 30 minutos o menos para ambas cosas.</p>	<p>Cualquier persona necesita tener tiempo suficiente para comer durante su jornada de trabajo además de disponer de las pausas necesarias para ir al baño.</p> <p>Nadie debería ser obligado a decidir entre una u otra cosa.</p>

## Acción 1

Hecho	Problema	Demanda pública

# Plan de Acción 1

Problema	
¿Cómo vamos a movilizarnos para visibilizar/denunciar nuestro problema?	
¿Cuántas personas están en nuestros arbolitos?  ¿Cuántas personas van esperamos que participen?	
¿Qué materiales necesitamos para la acción? ¿Quién los hace? ¿Quién los entrega?	
¿Cuál es nuestra reivindicación/ cómo sería esta situación si estuviéramos organizados en un sindicato?	
Día de la acción	

# Reglas de las tácticas de presión

La táctica consiste en “hacer lo que se puede con lo que se tiene”. Esto nos lleva un paso adelante para conseguir nuestro objetivo.

Si somos muchos, hagamos que nos vean.

Si somos algunos, hagamos mucho ruido.

Si somos pocos, apestemos el lugar.

- |  |   |
|--|---|
| 1. Nuestro poder es el que el enemigo cree que8. tenemos.                        | Mantengamos la presión con acciones y tácticas distintas.                                 |
| 2. No debemos salir del campo de experiencias de9. nuestra gente.                | La amenaza, por lo general, es más terrorífica que la propia acción                       |
| 3. Debemos salir del campo de experiencia del10. enemigo.                        | Debe desarrollarse en operaciones que mantengan una presión constante sobre la oposición. |
| 4. Debemos hacer que el enemigo respete sus propias11. reglas.                   | Si utilizamos una desventaja en su máxima expresión, obtendremos una ventaja.             |
| 5. Utilicemos el ridículo como el arma más poderosa. 12.                         | Debemos estar preparados para que nuestro ataque sea exitoso.                             |
| 6. Una buena táctica es aquella en la que nuestra gente disfruta participar. 13. | Debemos elegir un blanco, personalizarlo, inmovilizarlo y polarizarlo.                    |
| 7. Una buena táctica que se alarga demasiado se convierte en aburrimiento.       |   |

## Principios de las tácticas de presión

- La verdadera acción reside en la reacción del enemigo.
- El enemigo incitado y guiado en su reacción será nuestra mayor fortaleza.
- Las tácticas, como la organización y la vida, requieren que nos movamos al ritmo de la acción.
- Siempre que se pueda, hay que reírnos del opresor.
- Hagamos de nuestro enemigo, un objeto de burla.



# Sindicato de Telefonistas De la República Mexicana

Reporte de Campaña al 21 de julio de 2014

## Expectativas del trabajo de Organización

Por mes: 23 nuevos líderes internos / 52 Afiliados / 120 que participan en acciones pero no están afiliados

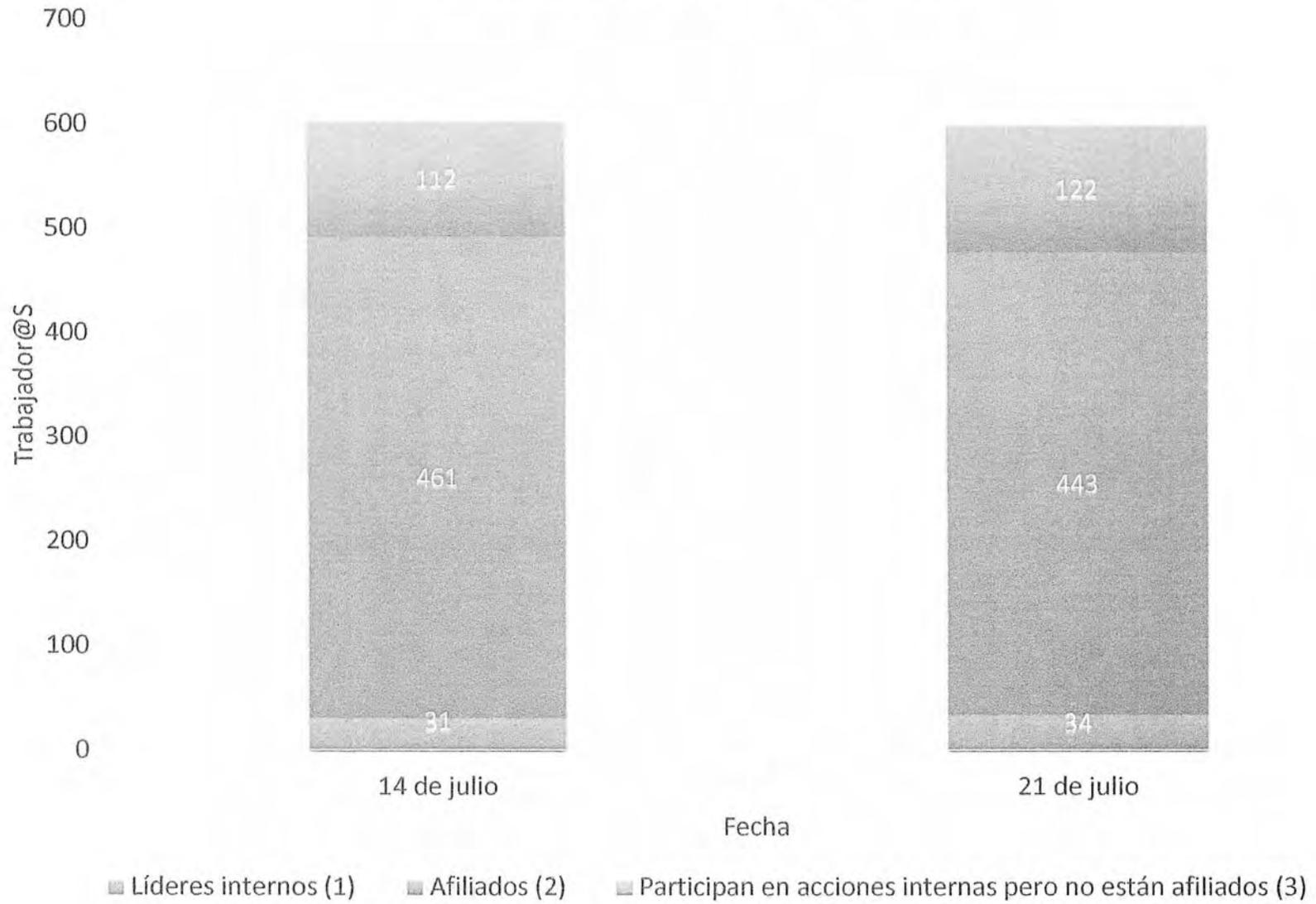
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
14 de julio	21	461	112
<del>14</del> <b>21 de julio</b>	<b>34</b>	<b>443</b>	<b>122</b>

## Resultados de la semana del 14 al 20 de julio

Nota: La disminución de líderes internos (1) y de afiliados (2) se debe a que han sido dados despididos por la empresa.

	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
	 3	 18	 10

## Resultados del trabajo de organización

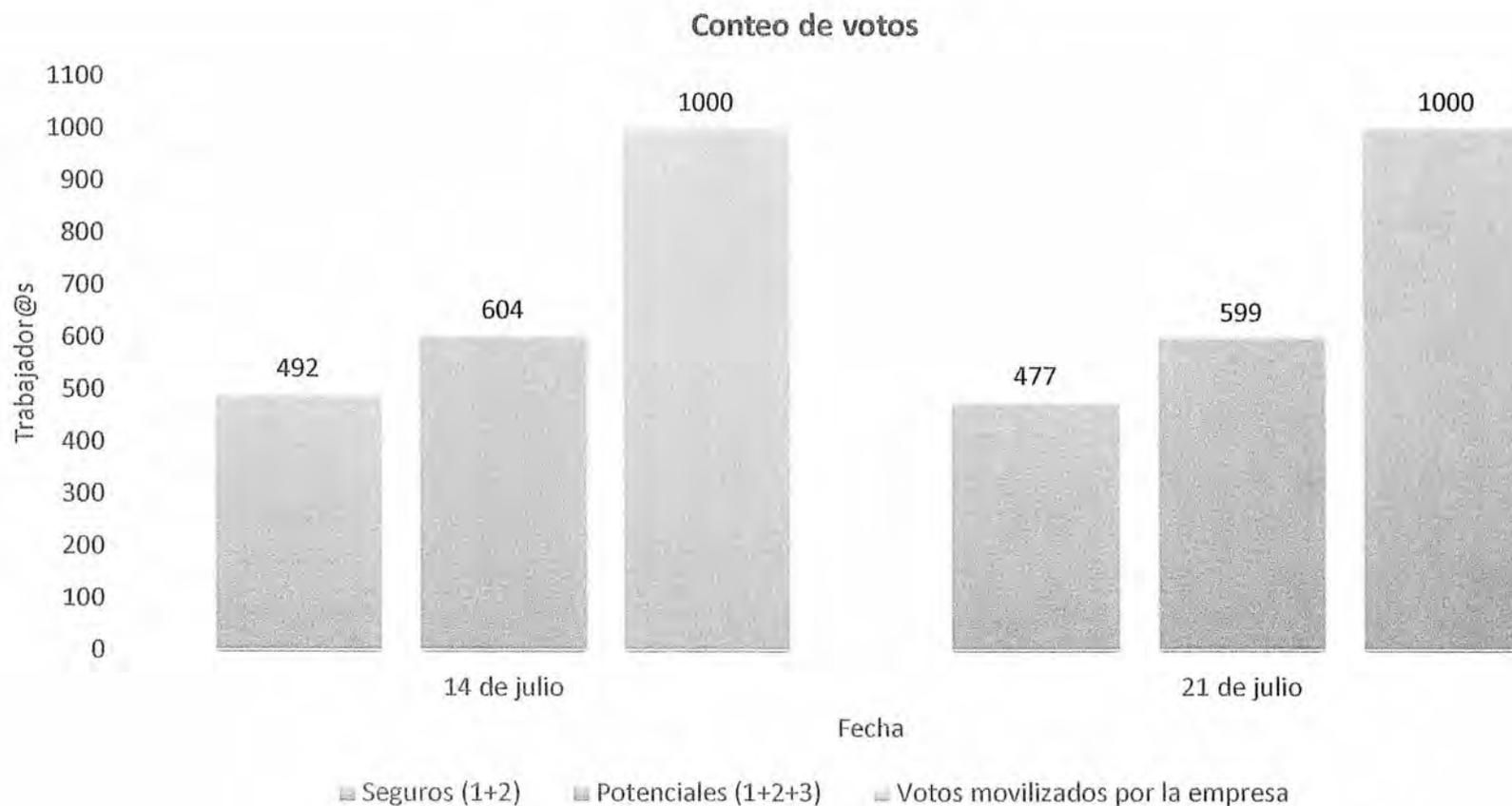


## ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3)	Votos movilizados por la empresa
14 de julio	492	604	1000
<b>21 de julio</b>	<b>477</b>	<b>599</b>	<b>1000</b>

La empresa cuenta con 7 centros de trabajo en el Distrito Federal. La capacidad máxima de trabajadores en Atento es de 6000.



## Información importante

- El martes 22 de julio se llevarán a cabo las acciones internas de solidaridad y las acciones externas de presión a la empresa.
- Las acciones internas consisten en la pega de stickers y distribución de folletos. El objetivo es que la empresa reciba nuestro mensaje y “note” la presencia de miembros del STRM en todos los centros de trabajo. Los afiliados y líderes internos realizarán estas acciones anónimas para evaluar si los compañeros que participen están dispuestos a hacer algo mucho más visible el próximo mes.
- Las acciones externas consisten en la entrega de cartas a directivos de Natura, Metlife, Bancomer y Movistar respectivamente. Estas acciones tienen por objetivo lograr que dichas empresas soliciten a Atento atiendan nuestra petición por un empleo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. Si atienden nuestra petición, es un punto de presión hacia Atento; si no lo hacen, el siguiente mes escalaremos la presión hacia Natura, Metlife, Bancomer y Movistar.
- Interpusimos la denuncia de hechos correspondiente para dejar precedente de la agresión que sufrimos en las intermediaciones de un centro de trabajo de Atento. Redactamos una crónica de lo sucedido para que el compañero Eduardo Torres Arroyo la haga llegar a los medios de comunicación que crea conveniente. En estos momentos, el compañero tiene el texto en sus manos.
- Fe de erratas: En el reporte del 14 de julio de 2014 aparecían las siguientes cifras en la tabla “Expectativas del trabajo de organización”:

Números 1: 31	Números 2: 492	Números 3: 112
---------------	----------------	----------------

Las cifras correctas son:

Números 1: 31	Números 2: 461	Números 3: 122
---------------	----------------	----------------
- En el caso de la tabla la tabla “¿Si hoy fueran las elecciones sindicales,...”, aparecían estas cifras:

Seguros: 523	Potenciales: 635
--------------	------------------

Las cifras correctas son:

Seguros: 492	Potenciales: 604
--------------	------------------

**Irma Acosta Pedregal**

**Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas**

**BBVA Bancomer México**

**Presente**

Las y los trabajadores del Call Center Atento S.A. de C.V. atendemos a millones de clientes de BBVA Bancomer en distintas plataformas. Nos dirigimos a usted porque estamos preocupados por la calidad del servicio y los daños que los malos manejos de Atento pueden causar a la imagen del corporativo que usted representa.

A través de los años, BBVA Bancomer se ha comprometido públicamente a construir relaciones duraderas y a promover un futuro mejor para sus clientes. BBVA Bancomer impulsa proyectos educativos, de emprendimiento social, investigación y cultura entre otros. En todos ellos, siempre privilegia la integridad y la transparencia en congruencia con su imagen de institución financiera confiable. Sin embargo, sería una pena que la imagen de BBVA Bancomer se ensuciara por la relación comercial existente con Atento y las prácticas nocivas de esta última para con sus trabajadores.

En primer término, usted debe saber que Atento ha establecido una alianza corrupta con una organización mafiosa que se hace pasar por un sindicato. Penosamente, el propietario de dicha organización es el pederasta prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez; uno de los 25 más buscados por la Procuraduría General de Justicia del D.F. Esta alianza perversa sirve como aval para miles de atropellos y malos manejos, entre ellos, el pago de salarios por debajo del mínimo legal a pesar de que la empresa reporta a las autoridades un salario mucho mayor.

En segundo término, es importante que sepa que, tanto la seguridad de los datos personales de los clientes de BBVA Bancomer como la calidad del servicio que brindamos, están en riesgo. Por mucho tiempo, hemos realizado nuestra labor con instrumentos de trabajo obsoletos e inadecuados, atendemos a los usuarios finales con información fuera de tiempo o contradictoria, y somos acusados de cometer anomalías de las que no somos responsables. Podemos asegurar que 7 de cada 10 operadores que atienden hoy servicios de Bancomer, ya no estarán en Atento para el próximo año, es decir, los datos personales de los usuarios de BBVA Bancomer estarán en las calles.

Desde hace tiempo, las y los trabajadores de Atento nos hemos organizado para resolver estos y otros problemas. No sólo tenemos peticiones, también hemos hecho propuestas. Creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social, la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quiera pertenecer. Un empleo con esas condiciones es la garantía de un servicio profesional y de calidad. Desafortunadamente y a pesar de nuestra insistencia, Atento se ha negado a dialogar con miles de trabajadores y trabajadoras organizados.

Ante esta situación y en su calidad de Directora de Responsabilidad y Reputación Corporativas de BBVA Bancomer México, le solicitamos utilice su posición para hacer llegar nuestra preocupación al resto del cuerpo directivo de la institución que usted representa. Es importante que BBVA Bancomer, como uno de los clientes mayoritarios de Atento Servicios S.A. de C.V., se pronuncie a favor del derecho de las personas a tener un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. No solo es una cuestión de justicia social, es la base de una relación comercial saludable con Atento y de la solidez y congruencia de la imagen pública de su compañía.

### **Atentamente**

#### **Trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V.**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Americas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**Renato Abramovich**

**Director General**

**Natura México**

**Presente**

Las y los trabajadores del Call Center Atento S.A. de C.V. atendemos a millones de consultoras de Natura en distintas plataformas. Nos dirigimos a usted porque estamos preocupados por la calidad del servicio y los daños que los malos manejos de Atento pueden causar a la imagen del corporativo que usted representa.

A través de los años, Natura ha demostrado ser una empresa distinta. Se ha comprometido públicamente a trabajar con calidad humana, con integridad, honestidad, ética de negocios y amplio sentido de amor a la sociedad. La compañía que usted representa pone siempre por delante la dedicación, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva para lograr excelentes resultados y alcanzar el bienestar económico de todos los involucrados. Sin embargo, sería una pena que la imagen de Natura se ensuciara por la relación comercial existente con Atento y las prácticas nocivas de esta última para con sus trabajadores.

En primer término, usted debe saber que Atento ha establecido una alianza corrupta con una organización mafiosa que se hace pasar por un sindicato. Penosamente, el propietario de dicha organización es el pederasta prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez; uno de los 25 más buscados por la Procuraduría General de Justicia del D.F. Esta alianza perversa sirve como aval para miles de atropellos y malos manejos, entre ellos, el pago de salarios por debajo del mínimo legal a pesar de que la empresa reporta a las autoridades un salario mucho mayor.

En segundo término, es importante que sepa que la calidad del servicio que brindamos está en riesgo. Por mucho tiempo, hemos realizado nuestra labor con instrumentos de trabajo obsoletos e inadecuados, atendemos a los usuarios finales con información fuera de tiempo o contradictoria, y somos acusados de cometer anomalías de las que no somos responsables. Además, en las distintas plataformas de Natura en Atento, lo que menos reina es un clima de armonía, diálogo y respeto; valores fundamentales en los principios de su compañía. La frase insignia de Natura "Bien Estar Bien" no corresponde con la situación que vivimos las y los trabajadores de Atento en plataformas que atienden servicios para su compañía.

Desde hace tiempo, las y los trabajadores de Atento nos hemos organizado para resolver estos y otros problemas. No sólo tenemos peticiones, también hemos hecho propuestas. Creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social, la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quiera pertenecer. Un empleo con esas condiciones es la garantía de un servicio profesional y de calidad. Desafortunadamente y a pesar de nuestra insistencia, Atento se ha negado a dialogar con miles de trabajadores y trabajadoras organizados.

Ante esta situación y en su calidad de Director General de Natura México, le solicitamos utilice su posición para hacer llegar nuestra preocupación a la matriz de la institución que usted representa. Es importante que Natura México, como uno de los clientes más importantes de Atento Servicios S.A. de C.V., se pronuncie a favor del derecho de las personas a tener un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. No solo es una cuestión de justicia social, es la base de una relación comercial saludable con Atento y de la solidez y congruencia de la imagen pública de su compañía.

### **Atentamente**

**Trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V.**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Americas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**Carlos Morales Paulin**

**CEO Telefónica México**

**Presente**

Las y los trabajadores del Call Center Atento S.A. de C.V. atendemos a millones de clientes de Telefónica, con su marca Movistar, en distintas plataformas. Nos dirigimos a usted porque estamos preocupados por la calidad del servicio y los daños que los malos manejos de Atento pueden causar a la imagen del corporativo que usted representa.

Desde hace tiempo, hemos hecho llegar nuestra preocupación a la compañía que usted representa. Juan Abellán, anterior CEO de Telefónica México puede dar cuenta de ello. Sabemos que Telefónica México se distingue por su arduo trabajo y compromiso público para actuar con honestidad y confianza. Además, es una empresa que promueve el respeto por las leyes de los países donde opera y los derechos humanos de los trabajadores de su plantilla laboral. Frente a sus clientes, Telefónica México es congruente con la posición de la Matriz en España pues busca garantizar la confianza de sus clientes, profesionales, accionistas, proveedores y sociedad en general. No es gratuito que todo lo anterior sea parte medular del Código de Conducta que Telefónica ha firmado y ratificado con UNI, sindicato global. Sin embargo, sería una pena que la imagen de Telefónica México se ensuciara por la relación comercial existente con Atento y las prácticas nocivas de esta última para con sus trabajadores.

En primer término, usted debe saber que Atento ha establecido una alianza corrupta con una organización mafiosa que se hace pasar por un sindicato. Penosamente, el propietario de dicha organización es el pederasta prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez; uno de los 25 más buscados por la Procuraduría General de Justicia del D.F. Esta alianza perversa sirve como aval para miles de atropellos y malos manejos, entre ellos, el pago de salarios por debajo del mínimo legal a pesar de que la empresa reporta a las autoridades un salario mucho mayor.

En segundo término, es importante que sepa que, tanto la seguridad de los datos personales de los clientes de Telefónica con su Marca Movistar, como la calidad del servicio que brindamos, están en riesgo. Por mucho tiempo, hemos realizado nuestra labor con instrumentos de trabajo obsoletos e inadecuados, atendemos a los usuarios finales con información fuera de tiempo o contradictoria, y somos acusados de cometer anomalías de las que no somos responsables. Podemos asegurar que 7 de cada 10 operadores que atienden hoy servicios de Movistar, ya no estarán en Atento para el

próximo año, es decir, los datos personales de los usuarios de Movistar estarán en las calles.

Desde hace tiempo, las y los trabajadores de Atento nos hemos organizado para resolver estos y otros problemas. No sólo tenemos peticiones, también hemos hecho propuestas. Creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social, la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quiera pertenecer. Un empleo con esas condiciones es la garantía de un servicio profesional y de calidad. Desafortunadamente y a pesar de nuestra insistencia, Atento se ha negado a dialogar con miles de trabajadores y trabajadoras organizados.

Ante esta situación y en su calidad de CEO de Telefónica México, le solicitamos utilice su posición para hacer llegar nuestra preocupación al resto del cuerpo directivo de la institución que usted representa. Es importante que Telefónica México, como uno de los clientes mayoritarios de Atento Servicios S.A. de C.V., se pronuncie a favor del derecho de las personas a tener un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. No solo es una cuestión de justicia social, es la base de una relación comercial saludable con Atento y de la solidez y congruencia de la imagen pública de su compañía.

## **Atentamente**

**Trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V.**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Americas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**Cecilia Vega Islas**

**Directora Ejecutiva de Mercadotecnia**

**Metlife México**

**Presente**

Las y los trabajadores del Call Center Atento S.A. de C.V. atendemos a millones de clientes de Metlife en distintas plataformas. Nos dirigimos a usted porque estamos preocupados por la calidad del servicio y los daños que los malos manejos de Atento pueden causar a la imagen del corporativo que usted representa.

A través de los años, Metlife ha mostrado ser congruente con sus cuatro ejes de acción: la ética empresarial, la vinculación, con la comunidad, la calidad de vida y la mercadotecnia empresarial responsable. Esto la convierte en una empresa socialmente responsable que además respeta los derechos laborales de sus trabajadores y trabajadoras. Esto le ha valido múltiples premios como la Certificación en el Modelo de Equidad de Género (MEG 2003) por quinto año consecutivo y el Reconocimiento como Empresa Saludablemente Responsable por parte del Gobierno del Distrito Federal, la Secretaria de Salud y el Consejo Empresarial de Salud y Bienestar. Sin embargo, sería una pena que la imagen de BBVA Bancomer se ensuciara por la relación comercial existente con Atento y las prácticas nocivas de esta última para con sus trabajadores.

En primer término, usted debe saber que Atento ha establecido una alianza corrupta con una organización mafiosa que se hace pasar por un sindicato. Penosamente, el propietario de dicha organización es el pederasta prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez; uno de los 25 más buscados por la Procuraduría General de Justicia del D.F. Esta alianza perversa sirve como aval para miles de atropellos y malos manejos, entre ellos, el pago de salarios por debajo del mínimo legal a pesar de que la empresa reporta a las autoridades un salario mucho mayor.

En segundo término, es importante que sepa que, tanto la seguridad de los datos personales de los clientes de Metlife como la calidad del servicio que brindamos, están en riesgo. Por mucho tiempo, hemos realizado nuestra labor con instrumentos de trabajo obsoletos e inadecuados, atendemos a los usuarios finales con información fuera de tiempo o contradictoria, y somos acusados de cometer anomalías de las que no somos responsables. Podemos asegurar que 7 de cada 10 operadores que atienden hoy servicios de Metlife, ya no estarán en Atento para el próximo año, es decir, los datos personales de los usuarios de Metlife estarán en las calles.

Desde hace tiempo, las y los trabajadores de Atento nos hemos organizado para resolver estos y otros problemas. No sólo tenemos peticiones, también hemos hecho propuestas. Creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social, la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quiera pertenecer. Un empleo con esas condiciones es la garantía de un servicio profesional y de calidad. Desafortunadamente y a pesar de nuestra insistencia, Atento se ha negado a dialogar con miles de trabajadores y trabajadoras organizados.

Ante esta situación y en su calidad de Directora Ejecutiva de Mercadotecnia de Metlife México, le solicitamos utilice su posición para hacer llegar nuestra preocupación al resto del cuerpo directivo de la institución que usted representa. Es importante que Metlife México se pronuncie a favor del derecho de las personas a tener un trabajo donde haya oportunidades de crecimiento y estabilidad, con derechos plenos, protección social y la posibilidad de elegir libremente al sindicato que quieran pertenecer. No solo es una cuestión de justicia social, es la base de una relación comercial saludable con Atento y de la solidez y congruencia de la imagen pública de su compañía.

### **Atentamente**

**Trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V.**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Americas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

Nombre	Centro	Campaña	Piso	Evaluación	Responsable	En árbol Afiliados	En árbol No Afiliados
	Aeropuerto	Finanzia	1	1	Eli	1	2
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	0	5
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	1	4
	Aeropuerto	Buro de crédito	2	1	Juan	3	0
	Dinamarca	SWAT	1-A	1	Eduardo	0	2
	Dinamarca	Segmento BBVA	2-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	Segmento BBVA	3-A	1	Eli	2	2
	Dinamarca	Segmento BBVA	3-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	Segmento Pomociones	4-A	1	Eli	2	7
	Dinamarca	Segmento		1	Eduardo	0	2
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	0	4
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	5	0
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	12	16
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Eduardo	1	3
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	5
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Nadia	0	5
	Puebla	Redes Sociales	PB	1	Eli	0	7
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	0	4
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	1	3
	Roma	B.COM	4	1	Pedro	1	0
	Sevilla	Seguros Universal	2	1	Silvia	1	5
	Sevilla	UNES	3	1	Carlos	1	0
	Sevilla	Seguros universal	3	1	Silvia	2	2
	Sevilla	CAT	4	1	Eduardo	1	4
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	3	3
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	0	3
	YUCATAN	GALLOSO	2	1	Pedro	0	1
	YUCATAN	VOLARIS	3	1	Pedro	0	9
	Yucatán	Natura	4	1	Carlos	0	1
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	3	4
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	4	8
	Yucatán	Mejor Compra	10	1	Carlos	2	0
	Yucatan	Natura	3	1	Juan	0	4
	Yucatán	ARA	2	1	Eli	1	5
				<b>34</b>		<b>51</b>	<b>120</b>

Centro	Total de Líderes por Centro	Total de Organizad os Afiliados por Centro
Aeropuerto	4	5
Dinamarca	6	8
Puebla	7	18
Roma	3	2
Sevilla	6	8
Yucatán	8	10
<b>Totales</b>	<b>34</b>	<b>51</b>

Nombre	Centro	Campaña	Piso	Evaluación	Responsable	En árbol Afiliados	En árbol No Afiliados
	Aeropuerto	Buro de crédito	2	1	Juan	3	0
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	0	9
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	2	6
	Dinamarca	Segmento BBVA	2-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	Segmento BBVA	3-A	1	Eli	2	2
	Dinamarca	SWAT	1-A	1	Eli	0	1
	Puebla	Activaciones	1	1	Carlos	0	6
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	0	4
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	5	0
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	12	13
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Eduardo	1	3
	Puebla	Redes Sociales	PB	1	Eli	0	7
	Puebla	Cobranza	1	1	Nadia	2	0
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	2
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	5
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Nadia	0	3
	Roma	B.COM	4	1	Pedro	1	1
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	6	4
	Sevilla	UNES	3	1	Carlos	1	0
	Sevilla	Ventas	5	1	Carlos	0	4
	Sevilla	CAT	4	1	Eduardo	1	4
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	3	3
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	0	3
	Sevilla	CAT	4	1	Nadia	0	3
	Sevilla	Promociones	6	1	Nadia	4	0
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	2	6
	Sevilla	Seguros Universal	2	1	Silvia	1	5
	Yucatan	Natura	3	1	Juan	0	4
	YUCATAN	GALLOSO	2	1	Pedro	0	1
	Yucatán	Mejor Compra	10	1	Carlos	2	1
	Yucatán	Natura	4	1	Carlos	0	1
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	4	4
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	4	8
	Yucatán	Volaris	3	1	Pedro	0	8
				<b>34</b>		<b>58</b>	<b>122</b>

Centro	Total de Líderes por Centro	Total de Organizados Afiliados	Total Organizados No Afiliados
Aeropuerto	3	5	15
Dinamarca	3	4	3
Puebla	10	20	43
Roma	2	7	5
Sevilla	9	12	29
Yucatán	7	10	27
<b>Totales</b>	<b>34</b>	<b>58</b>	<b>122</b>

Centro	Trabajadores en el centro	Afiliados (Sin contar coordinadores de árbol)	Coordinador/a de árbol (Antes llamados líderes)	En arboles pero no afiliados	% Afiliados	% Organizados	¿Quién tiene seguimientos en ese piso?
Aeropuerto	575	15	6	8	4%	5%	Juan/Silvia/Eli/Lalo
Dinamarca	751	72	6	13	10%	12%	Eli/Carlos/Lalo
Roma	591	46	4	0	8%	8%	Pedro/Lalo/Eli
Sevilla	388	143	6	17	38%	43%	Todos
Yucatán	545	72	8	32	15%	21%	Todos
Puebla	796	102	7	40	14%	19%	Todos
Atento	<b>3646</b>	<b>450</b>	<b>37</b>	<b>110</b>	<b>13%</b>	<b>16%</b>	
		487					
		<b>Afiliados</b>					

Centro	Trabajadores en el centro	Afiliados (Sin contar coordinadores de árbol)	Coordinador/a de árbol (Antes llamados líderes)	En arboles pero no afiliados	% Afiliados	% Organizados	¿Quién tiene seguimientos en ese piso?
Aeropuerto	495	16	3	15	4%	7%	Juan/Silvia/Eli/Lalo
Dinamarca	746	73	3	3	10%	11%	Eli/Carlos/Lalo
Roma	591	46	2	5	8%	9%	Pedro/Lalo/Eli
Sevilla	457	120	9	29	28%	35%	Todos
Yucatán	545	78	7	27	16%	21%	Todos
Puebla	775	83	10	43	12%	18%	Todos
Atento	<b>3609</b>	<b>416</b>	<b>34</b>	<b>122</b>	<b>12%</b>	<b>16%</b>	
		450					
		<b>Afiliados</b>					



# **Sindicato de Telefonistas De la República Mexicana**

Reporte de Campaña al 28 de julio de 2014

## Expectativas del trabajo de Organización

**Por mes: 23 nuevos líderes internos / 52 Afiliados / 120 que participan en acciones pero no están afiliados**

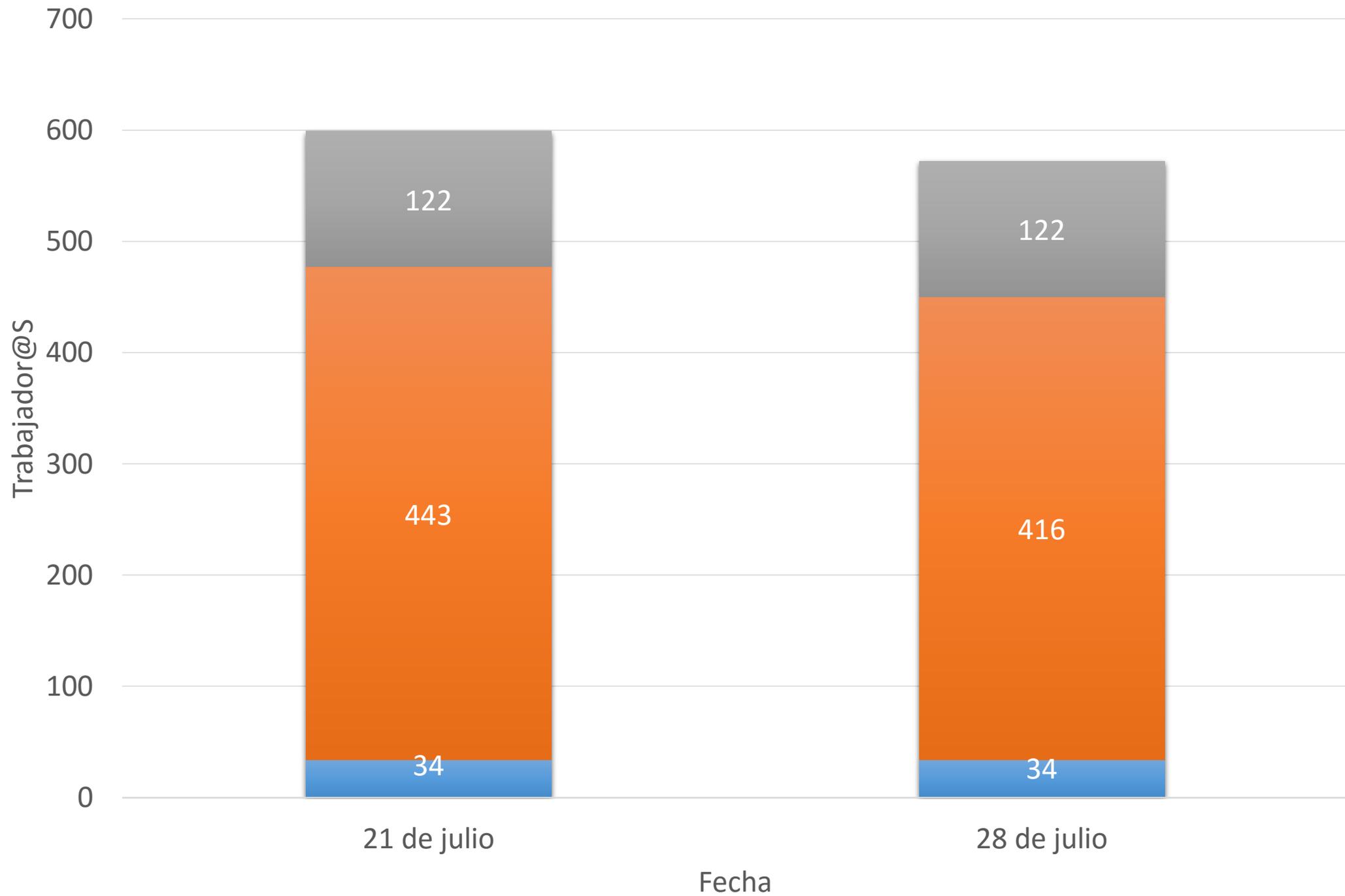
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
21 de julio	34	443	122
<b>28 de julio</b>	<b>34</b>	<b>416</b>	<b>122</b>

## Resultados de la semana del 21 al 28 de julio

**Nota: La disminución de líderes internos (1) y de afiliados (2) se debe a que han sido dados despididos por la empresa.**

	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
	=	 17	=

## Resultados del trabajo de organización



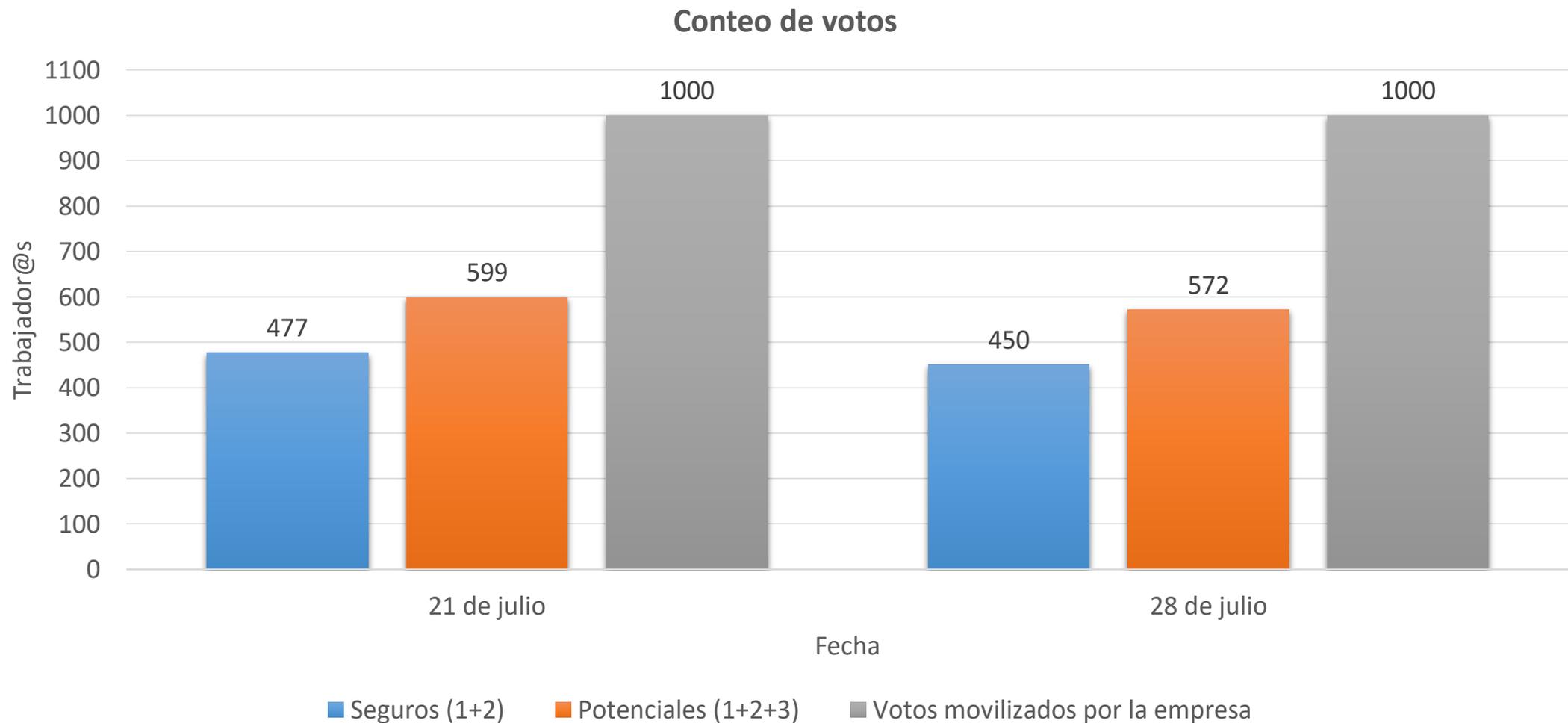
■ Líderes internos (1) ■ Afiliados (2) ■ Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)

# ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3)	Votos movilizados por la empresa
21 de julio	477	599	1000
<b>28 de julio</b>	<b>450</b>	<b>572</b>	<b>1000</b>

La empresa cuenta con 7 centros de trabajo en el Distrito Federal. La capacidad máxima de trabajadores en Atento es de 6000.



## Información Importante

- El pasado martes 22 de julio se llevó a cabo la “Jornada por el salario digno en Atento”. Participaron líderes internos de todos los centros de trabajo. La acción consistió en una pega de “stickers” con mensajes dirigidos a la empresa. Logramos nuestro objetivo pues con un 12% de afiliados del total de la plantilla de Atento tuvimos presencia en un 30% de las áreas de trabajo en todos los centros. La empresa reaccionó como lo esperábamos y no hay que sorprendernos si “concede” alguna mejora salarial o de bonos de productividad. Pusimos a prueba nuestras redes de movilización y aunque necesitamos mejorar, demostramos que la acción organizada puede poner en aprietos a la empresa.
- En cuanto a las acciones externas, estamos a la espera de la respuesta de los clientes de Atento (Bancomer, Movistar, Natura, Metlife). Si no nos hacen caso, escalaremos la presión; si nos hacen caso y hacen llegar nuestro mensaje a Atento, es una victoria. En ambos casos, avanzamos hacia nuestro objetivo.
- El mismo martes 22 de julio, los miembros del equipo de organización acudimos a hacer una pega de “stickers” en los alrededores de Atento Sevilla, en Av. Chapultepec. Personal de Recurso Humanos y miembros del Sindicato Patronal nos acosaron y siguieron hasta la glorieta de insurgentes. Los hechos ocurridos darán pie a una segunda acta de hechos para dejar constancia de esa situación.

## Acciones del mes de agosto 2014

Para dar continuidad a las acciones internas y externas del mes de julio, vamos a iniciar el trabajo de preparación de las acciones del mes de agosto. En lo que resta de este mes, hay que concentrarnos en informar a los líderes internos y afiliados del resultado de las acciones, además de invitarlos a asistir al día del telefonista en la Plaza México y en Zumpango.

En cuanto a las acciones internas, logramos nuestro objetivo pues “apestamos” todos los centros de trabajo. La empresa reaccionó como lo esperábamos y no hay que sorprendernos si “concede” alguna mejora salarial o de bonos de productividad. Pusimos a prueba los arbolitos y aunque necesitamos mejorar, demostramos que la acción organizada puede poner en aprietos a la empresa.

En cuanto a las acciones externas, estamos a la espera de la respuesta de los clientes de Atento (Bancomer, Movistar, Natura, Metlife). Si no nos hacen caso, escalaremos la presión; si nos hacen caso y hacen llegar nuestro mensaje a Atento, es una victoria. En ambos casos, avanzamos hacia nuestro objetivo.

### Temas de movilización para Agosto

- a) Específicos: en los centros/campañas donde se hayan definido temas de movilización (Ejercicio de problemas laborales realizado en la reunión de líderes internos)
- b) General: en los centros/campañas donde no se hayan definido temas de movilización utilizaremos el punto 2 del pliego de peticiones:

“la publicación de un Reglamento Interior de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido. Este reglamento debe aplicar a todo el personal incluido el de confianza, y debe incluir sanciones por su incumplimiento. Le solicitamos que este reglamento se entregue a cada trabajador y se coloque en un lugar visible en cada área de trabajo.”

- c) Especial: en todos los centros/campañas vamos a realizar un Sondeo Telefonista 2.0 sobre problemas laborales con enfoque de género. Al final del mes, el día de las acciones, entregaremos los resultados a la STyFE y al INMUJERES DF.

## Tareas del mes

Tarea	Fecha	Responsabilidades	Responsable
<b>Reclutamiento</b>	4, 5 , 6 y 7 de agosto (salidas de la noche) 11, 12, 13, 14 de agosto (salidas de la tarde)	Por centro de trabajo, definir un horario para acudir en la tarde y otro para acudir en la noche.	Tod@s
<b>Investigación</b>	28 de julio al 1 de agosto	Investigación sobre Derechos Humanos, entre ellos, a la Igualdad, a la No Discriminación, a la No discriminación entre Hombres y Mujeres, la no Discriminación por Convicciones, a la No Discriminación por Orientación Sexual e identidad de Género, a la No Discriminación por razón de Edad, a la Igualdad en el ámbito laboral, la Libertad de pensamiento, conciencia y religión, la libertad de expresión y opinión, de reunión, de asociación, de fundar sindicatos y afiliarse a ellos, Derecho al Honor, a la vida privada y a la información, las relacionadas con el trabajo forzoso, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, Derecho a remuneración equitativa, al descanso, las vacaciones periódicas, y a una limitación razonable del tiempo de trabajo, a la orientación y formación profesional.	Eduardo, Elizabeth, Nadia, Carlos, Veranosindicalistas
<b>Manejo de Redes Sociales</b>	Permanente, por lo menos una vez al día.	Diseño de un programa de difusión en redes sociales.	Eduardo
<b>Sondeo Telefonista 2.0</b>	4 al 15 de agosto	Diseño de un instrumento para identificar y visibilizar los problemas laborales con perspectiva de género  Aplicación del instrumento  Tratamiento de la información	Elizabeth (Diseño) Tod@s (aplicación) Tratamiento de la información (Eduardo/Carlos)
<b>Reunión de líderes internos</b>	16 de agosto	Segunda reunión de líderes internos para definir detalles de las acciones de finales de mes.	Tod@s
<b>Entrega de materiales</b>	19 de agosto	Diseño e impresión de materiales	Eduardo
<b>Visitas domiciliarias</b>	20 al 28 de agosto	Para entregar materiales y preparar las acciones	Tod@s
<b>Día de acción</b>	Jueves 28 de agosto	Acciones internas y externas	Tod@s

## Acciones jueves 28 de agosto 2014

### **CAT – Sevilla – Piso 4**

Tema

- Reubicación en un servicio con las mismas condiciones de trabajo

Acción

- Carta dirigida a la gerencia local y nacional

V

### **Seguros Universales – Sevilla – Pisos 1 y 3**

Tema

- Tiempo razonable para comer e ir al baño en lugar de restricciones

Acción

- Stickers, volantes

### **Consumo – Aeropuerto – Piso 2**

Tema

- Salario bajo. Apenas alcanza para transporte, alimentación. Falta claridad en el pago.

Acción

- Stickers “El Salario no alcanza, queremos un aumento.”

**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**Sección 187- Atento**

**Plan de Campaña Integral de Presión**

*“Segunda Jornada de Acción por el Trabajo Digno para Trabajadores Jóvenes en el DF: por el Derecho a no realizar trabajos forzados.”*

➤ **Fecha de Acción - 28 de Agosto de 2013.**

➤ **Objetivos**

Continuar con acciones de presión que le generen a Atento la sensación de que cada día son más las compañeras organizadas, desgastarlos, hacerlos sentir vigilados para que “piensen dos veces la campaña antisindical”, generar aliados y visibilizar la lucha de los trabajadores de Atento.

En concreto, durante esta acción buscamos:

- Fortalecer capacidad de movilización en los centros de trabajo.
- Enterar y empatizar sobre problemática de trabajadores de Atento a los clientes y usuarios de BBVA.
- Hacer que el corporativo en México de BBVA tome una postura frente Atento sobre la situación de los trabajadores.
- Neutralizar aún más al GDF, generando la sensación de que el movimiento de los trabajadores de Atento cada vez es más grande por lo que cada vez habrá más movilizaciones. Visibilizar Protestas frente a ST y FE.

➤ **Blanco Principal:** BBVA Bancomer (Cliente Principal)  Atento Servicios S.A. de C.V.

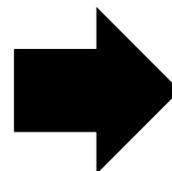
➤ **Blancos Secundarios:** Natura, Metlife y Movista  Atento Servicios S.A. de C.V.

➤ **Costos:** Imagen

➤ **Temas:**

Igualdad, condiciones equitativas de trabajo, respeto a tiempo de comida, trato Digno, pago de Horas Extra, materiales adecuados de trabajo,

Capacitación adecuada ■ Reglamento Interno de trabajo + Dialoga Social



**Calidad en Servicio a Clientes BBVA**

**Más Ganancias para Atento y BBVA**

**Trabajo Digno para Jóvenes en el DF**

➤ **Hash-Tag:**

#trabajodignoparajóves, #nomástabla, #dialogosocial, #noaltrabajoforzoso, #mejorserviobbva, #derechohumanosenatento, #trabajoenatento, #algoandamal, #laquincenatento #atentorallydelambre

Acciones	¿Quién la ejecuta?	Logística	Insumos
Carta a Corporativo BBVA México	Co. Francisco Hernández Juárez-STRM	Debe entregar STRM al corporativo de BBVA Bancomer el día 28 de agosto, en la mañana.	Modelos de Carta (Responsable de redacción Elizabeth). Debe estar lista para el domingo 28 de agosto.
Enviar copia de carta a sindicatos españoles e informar sobre acción.	Equipo de Organización (Elizabeth Calvillo) o Dra. Maria Xelhuantzi	Debe enviarse por correo electrónico	Modelos de Carta (Responsable de Redacción Elizabeth)
Volanteo en Sucursal BBVA Bancomer-lzazaga	Equipo de Organización	Se realizará el 28 de agosto, entre 12:00 a 12:30 Hrs.	Volantes, usando imágenes de stickers pero con mensaje vinculado con mensaje mejora de calidad de servicio(Elabora Eduardo). Debe estar lista para el miércoles 27 de agosto.
Publicar contenido en Redes Sociales sobre la Jornada de Acción.	Equipo de Organización (Eduardo y Carlos)	Durante todo el día.	Carta, Sticker, volantes, etc. (Elaboración y ajuste Eduardo)
Comunicado en redes sociales dirigido a GDF, ST y FE y usuarios BBVA Bancomer	Equipo de Organización (Eduardo y Elizabeth)	Enviar el jueves 28 de agosto, a las 13:00 Hrs.	Boletín de Prensa (extraído de carta, redacta Elizabeth). Tener listo boletín de prensa para el miércoles 27 de agosto.

Enviar cartas a "Blancos Secundarios"	Equipo de Organización (Nadia y Juan)	Enviar el jueves 28 de agosto, a las 11 Hrs.	Modelo de Carta (Responsable de redacción Elizabeth) Tener listo para el miércoles 27 de agosto, a las 21:00 Hrs.
---------------------------------------	---------------------------------------	--	--

**México, D.F., a 28 de agosto de 2014.**

## **BBVA Bancomer México**

### **Presente**

Me dirigimos a usted nuevamente para externar mi preocupación sobre por la situación que enfrentan hoy miles de Jóvenes trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V., situación que sabemos es de su interés debido a su estrecha con dicha empresa, siendo ustedes su cliente mayoritario en el DF.

Durante varios años hemos sido testigos sobre como BBVA Bancomer se ha comprometido públicamente a construir relaciones duraderas con los millones de clientes que tiene en nuestro país, brindando confiabilidad y transparencia, calidad y honrradez en todos los servicios que ofrece. Siempre manteniendo y hablando del respeto a los derechos humanos de cada uno de los actores con los que se relaciona, desde clientes hasta sus propios trabajadores.

Porque conocemos de estos antecedentes que nos atrevemos a escribirles, para explicar la preocupación. Desde 2008, miles de trabajadores de dicha empresa tomaron la decisión de hacer valer su derecho a asociarse sindicalmente, buscando sobre todo negociar colectivamente con la empresa para hacer valer sus derechos humanos fundamentales pero también buscando hacer recomendaciones a la empresa para lograr mejorar la calidad de servicios.

Sin embargo, es lamentable ver como la empresa Atento Servicios se ha valido de las amenazas, el despido e incluso la asociación con una empresa de simulación sindical, encabezada por el prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez, todo con tal de evadir el respeto a los derechos humanos fundamentales de sus trabajadores y sobre todo se ha negado a negociar colectivamente con ellos.

Un hecho que nos parece alarmante es que en varias ocasiones la directivos de la empresa Atento han mencionado que su negativa a negociar colectivamente con los trabajadores es la amenaza que BBVA Bancomer ha lanzado sobre romper relaciones si está aceptará negociar y respetar los Derechos Humanos.

La intención de los trabajadores de Atento nunca ha sido, ni será perjudicar a la empresa Atento y mucho menos a BBVA Bancomer. Lo que en realidad está de fondo en cada una de las cosas que se quieren negociar son cosas que en los hechos beneficiaría BBVA Bancomer y sus clientes, Atento y a los trabajadores.

Los trabajadores de Atento, están solicitando el pago de horas extra laboradas, instrumento de trabajo adecuados para brindar un mejor servicio, trato digno y respetuoso, capacitación adecuada, estabilidad laboral y el pago completo y adecuado por su trabajo. Pese a ser todas estás demanda legítimas y legales, los trabajadores están dispuestos y

abiertos al diálogo pero lamentablemente la empresa Atento Servicios no ha mostrado lo mismo.

Dado esta situación en concreto, queremos externar que nos preocupa mucho el hecho de saber que pueda existir algún tipo de amenaza entorno a retirar los servicios de BBVA Bancomer de la empresa Atento. Nosotros esperamos que no sea así, sobre todo porque estamos seguros de que al entablar un diálogo y negociación entre trabajadores y empresa en Atento, lo que más se va a privilegiar es la calidad en los servicios que se brinda.

Me despido, no sin antes comentar que los trabajadores de Atento tiene la experiencia, la voluntad y la capacidad de brindar servicios de calidad para los clientes de BBVA, tanto así que aún en las condiciones más adversas en la que se encuentran han logrado sacar adelante todos y cada uno de los servicios. Esperemos la *pronta* resolución esta situación y sobre todo que la empresa Atento Servicios S.A. de C.V de el paso de abrirse al dialogar, negociar y respetar los derechos humanos de las y los trabajadores de Atento, situación de la que sin duda todos los involucrados saldrán beneficiados.





Pliego de

# Peticiones

## Punto 2

**La publicación de un Reglamento Interior de Trabajo que prohíba el maltrato en todas sus formas, el acoso, la discriminación y favoritismo indebido.**

**Este reglamento debe aplicar a todo el personal incluido el de confianza.**

# #No más tabla!



En Atento, las cosas funcionan así:  
si te inconformas, tabla.  
si cuestionas, tabla.  
si te organizas, tabla.

**Así reaccionan los coordinadores  
y gerentes...**



**...cuando se enteran de que  
quieres mejores condiciones de  
trabajo**

**¡Que se escuche  
nuestra voz!**



**Es un derecho humano organizarte para  
expresar tus opiniones y defender tus  
intereses**

**Nadie puede imponer restricciones a tu libertad para buscar información, discutir tus ideas y expresar tus opiniones y deseos de cambio.**

**Mucho menos tiene derecho a vigilarte.**





**Nadie puede obligarte a realizar trabajo sin paga. Todo el tiempo que permaneces en tu lugar de trabajo debe ser considerado como tiempo de trabajo.**

**Incluso, si no te permiten salir a comprar alimentos, ese tiempo se considerará como tiempo efectivo de trabajo.**

# ¡Igualdad!



=



**De derechos!**

**De oportunidades!**

**De trato!**

**De salario!**

# ¡En atento, todos tenemos derecho a ser diferentes!



**El término discriminación comprende:**

(a) Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

Convenio II de la OIT relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación

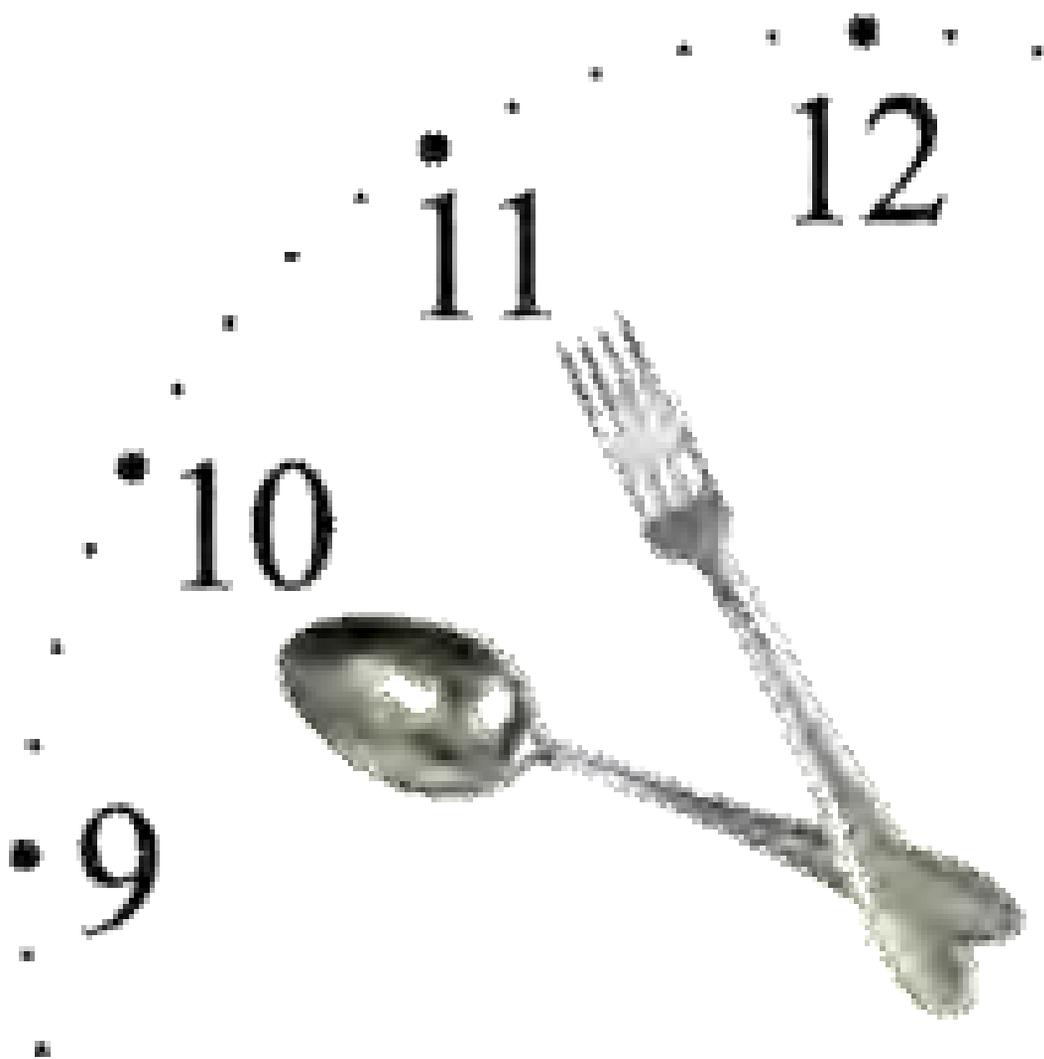
**¡Todos tenemos derecho al  
descanso, a las vacaciones  
periódicas y a una limitación  
razonable del tiempo de  
trabajo!**

A cartoon illustration of a busy office. In the foreground, a man in a grey suit and blue tie is running towards the left, shouting. He has a large orange fist raised in the air. In the background, a man in a blue shirt is sitting at a desk with a computer, looking stressed. A large red clock is visible behind him. A speech bubble from the running man contains the text: "¡Agiliza tu llamada!  
¡Hay 30 en espera!".

**¡Agiliza tu llamada!  
¡Hay 30 en espera!**

**Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, el tiempo correspondiente le será computado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo**

**Artículo 64 de la Ley Federal del Trabajo**



# Hora simple



# Hora extra (cualquier hora adicional a tu jornada)



# Hora extra (a partir de la décima)



**Art. 67** Las horas de trabajo extraordinario se pagarán con un ciento por ciento más del salario que correspondía a las horas de la jornada.

**Art. 68.** La prolongación del tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que correspondía a las horas de la jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta ley.

# ¡Derecho a la educación!

# ¡También en el trabajo!



## Artículo 153-A de la Ley Federal del Trabajo

Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y estos a recibir, la capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, **DE COMÚN ACUERDO, POR EL PATRÓN Y EL SINDICATO O LA MAYORÍA DE SUS TRABAJADORES.**

# Campaña antisindical



La empresa está muy cómoda con las cosas tal y como están. Ellos deciden cuánto te pagan, cuándo te cambian de campaña, cuando no te pagan un bono y cuándo te despiden. A ellos no les interesa cambiar las cosas.

Cuando se dan cuenta de que las y los trabajadores nos organizamos para buscar mejores condiciones de trabajo, la empresa teme perder el control: ya no serán ellos quienes decidan sobre todo.

Es importante discutir

¿Por qué quieren impedir que nos organicemos?

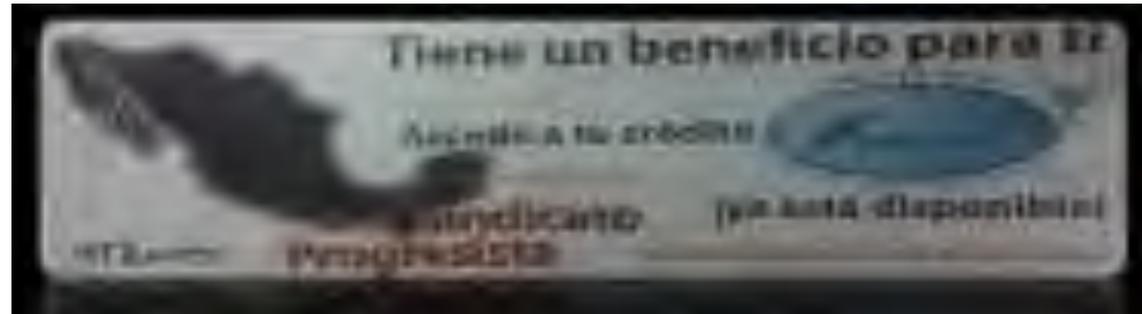
¿Qué están dispuestos a hacer?

¿Qué van a decir?

# ¿Qué ha hecho y dicho la empresa hasta ahora?

- Apoyar los esfuerzos organizativos de los trabajadores/as
- Hacerse amigo de los trabajadores/as
- Promover a los/las simpatizantes de nuestro sindicato a puestos más altos
- Ofrecer aumentos salariales y hacer promesas
- Incrementar la disciplina o despedir a los/las simpatizantes del sindicato
- Desacreditar a los/las líderes sindicales
- Inventarse una estructura sindical
- Despedir a los cargos directivos menos populares
- Amenazar con el cierre de la empresa
- Reunirse con los trabajadores/as uno a uno o en pequeños grupos
- Recurrir a la violencia física
- Decir “Denos una segunda oportunidad, prometemos mejorar las cosas”
- Decir “Somos todos una gran familia feliz”
- Decir “Esto es un pleito entre sindicatos”
- Decir “chicos, entiendan, no es nuestra decisión, la situación es difícil, por eso tuvimos que hacer recortes”
- Decir “Ustedes no necesitan un sindicato porque tienen las puertas abiertas para expresar sus inconformidades”
- Gritar e intimidar
- Contratar una consultoría externa antisindical
- ¿Qué otros?

# ¿Grandes beneficios?



**ATENCIÓN:**

LEAD THE >>>>>>  
TRANSFORMATION

Tu opinión es muy importante para nosotros.

Asiste el próximo martes 12 de agosto a las 08:00 horas en el Bussines Center CC Aeropuerto

**¡HOLA!**



**"AVISO IMPORTANTE"**

Hoy, tu sindicato y tu compromiso han logrado **para ti un aumento del 4.1% directo al salario** que aplicara a partir del 15 de mayo **y con retroactivo al 1o. de abril.**

Este incremento lo verás reflejado en tu primer pago inmediato posterior a esa fecha.

Con tu permanencia y esfuerzo seguiremos conquistando metas

Sindicato Progresista, trabajando para ti

05/14/2013

# ¿Qué podemos hacer frente a la campaña antisindical?

- Mantenernos centrados en la reivindicación de mejorar las condiciones laborales.
- Contar con compañeros y compañeras informados y participativos es nuestra mejor protección contra la campaña sindical de la empresa.

**Escribe los mensajes o acciones anti-sindicales más comunes en tu área de trabajo.**

**Luego, elabora una respuesta simple y contundente para volver a lo que realmente nos interesa:  
hablar de mejores condiciones laborales**

Ejemplo:

“Si entra otro sindicato a Atento, los clientes se van a ir”

“A los clientes les importa la calidad en el servicio, a nosotros también. Pensamos que un servicio de calidad solo puede lograrse con un trabajo estable y bien remunerado.”





# **Sindicato de Telefonistas De la República Mexicana**

**Reporte de campaña al  
1 de septiembre de 2014**

Expectativas del trabajo de Organización			
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
25 de agosto	36	421	134
<b>1 de septiembre</b>	<b>43</b>	<b>407</b>	<b>139</b>

Altas y bajas semanales			
	Bajas	Altas	
Líderes internos (1)	2	9	
Miembros arbolitos (2 y 3)	31	34	
En resumen			
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
	7	14	5

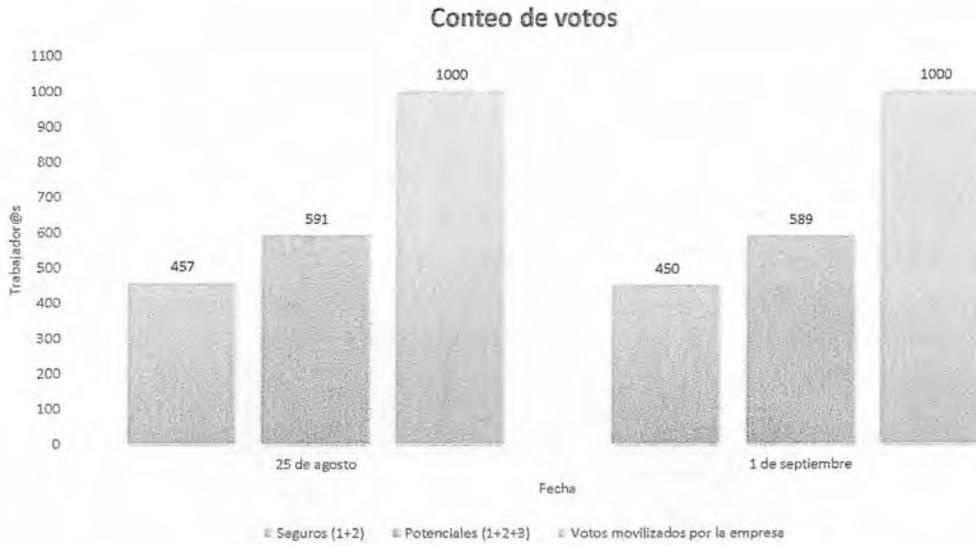


## ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3)	Votos movilizados por la empresa
25 de agosto	457	591	1000
<b>1 de septiembre</b>	<b>450</b>	<b>589</b>	<b>1000</b>

La empresa cuenta con 7 centros de trabajo en el Distrito Federal. La capacidad máxima de trabajadores en Atento es de 6000.



## Información relevante

1. El pasado 28 de agosto se llevaron a cabo acciones internas y externas de presión a Atento en el marco de la "Segunda Jornada por el Empleo Digno para Jóvenes en Call Centers".
2. La exigencia central es la publicación de un reglamento interior de trabajo que prohíba la discriminación y el maltrato en todas sus formas además de terminar con el favoritismo indebido.
3. Las acciones internas consistieron en la pega de stickers con mensajes dirigidos a la empresa. Estos stickers fueron diseñados, impresos y distribuidos por el equipo de organización y las y los líderes internos en todos los centros de trabajo. En total, se distribuyeron 529 stickers.

4. Las acciones internas provocaron reacciones de la empresa y el sindicato patronal:

- En varios centros de trabajo, los supervisores y coordinadores se encargaron de despegar los stickers y de hacer reuniones con las y los operadores para amenazarlos en caso de haber participado en esa actividad.
- En un centro de trabajo, uno de los líderes internos fue hostigado por un representante del sindicato patronal. Aun cuando no lo señaló directamente como una persona que pegó stickers, lo presionó para obtener información.
- En algunos centros de trabajo, a raíz de esta acción y la del mes pasado, la empresa ha comenzado a implementar nuevos esquemas de bonos y comisiones. Estos esquemas son en apariencia más atractivos, sin embargo, su otorgamiento sigue definido a discreción de la empresa.

5. La acción externa tuvo dos facetas:

La primera y más importante fue el envío de una carta dirigida a Vicente Roderó Roderó, Director General de BBVA Bancomer. El objetivo de esta carta es obtener una respuesta del banco a los señalamientos que ha hecho Atento al respecto de que BBVA retirará sus servicios de las plataformas de Atento en caso de cambio de sindicato.

La segunda fue el envío de cartas a través de redes sociales a otros clientes de Atento (Natura, Movistar, MetLife). Estas cartas tenían el mismo contenido y objetivos que la enviada a BBVA Bancomer



**Ing. Vicente Rodero Rodero**  
**Director General**  
**Grupo BBVA Bancomer**  
**Av. Universidad 1200,**  
**México, D.F.**

*Me dirijo a usted con todo respeto, para expresarle mi preocupación personal y la de este Sindicato respecto de la situación laboral que enfrentan miles de jóvenes trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A., de la cual BBVA Bancomer es el cliente más importante. Dicha situación está sin duda afectando la confiabilidad y la calidad del servicio que Atento ofrece a sus clientes.*

*A lo largo de varios años, hemos sido testigos del compromiso de BBVA Bancomer para construir relaciones duraderas con los numerosos clientes que tiene en nuestro país, entre los cuales se cuenta nuestro propio sindicato y miles de sus afiliados y de sus familias. Estas relaciones están en muy buena medida determinadas por la confiabilidad sobre el resguardo de datos personales, la transparencia, la calidad y la honradez en todos los servicios que el banco ofrece.*

*Desde el año 2008, miles de trabajadores de Atento tomaron la decisión de hacer valer su derecho a asociarse sindicalmente dentro de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas, buscando mejorar sus condiciones laborales y, como parte de éstas, para alcanzar una mayor estabilidad y profesionalización en su empleo, lo que sin duda repercutirá de manera positiva sobre la sobre la calidad y la confiabilidad de los servicios a sus clientes. Los trabajadores de Atento están solicitando, entre otras cuestiones: el pago de horas extra laboradas, instrumentos y condiciones de trabajo adecuados para brindar un mejor servicio; trato digno y respetuoso, capacitación, estabilidad laboral, así como un pago completo y digno por su trabajo.*

*Lamentablemente hasta el momento, los trabajadores de Atento no han podido ejercer libremente su derecho de asociación sindical, debido a las amenazas y de la empresa y a su complicidad con una simulación de sindicato que está y estará marcado por servir al prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez, a sus discípulos y a los oscuros intereses que éstos representan.*

*No obstante lo anterior, es alarmante que en repetidas ocasiones, los directivos de la empresa Atento Servicios S.A de C.V. han afirmado a los trabajadores que su negativa a dejarlos elegir libremente a su representación sindical, se basa en la amenaza que BBVA Bancomer ha lanzado en el sentido de romper relaciones y cerrar campañas en Atento si así ocurriese. La intención de las y los trabajadores de Atento afiliados al Sindicato de Telefonistas nunca ha sido ni será perjudicar a la empresa Atento y mucho menos a sus clientes, incluyendo a BBVA Bancomer. Por el contrario, somos un Sindicato conocido y reconocido mundialmente por contribuir al desarrollo y al éxito de las empresas con las que tenemos negociación colectiva y por*

representar a los trabajadores de manera democrática y responsable, cuidando siempre el respeto de sus derechos humanos y laborales.

Es en este sentido que informo a usted que el día de hoy, 28 de agosto, las y los trabajadores se han visto en la necesidad de realizar movilizaciones en torno a lo que han denominado una "Jornada por el Empleo Digno para Jóvenes Trabajadores de Atento". Esta situación podría implicar que algunos de los servicios que se brindan para BBVA Bancomer no pudieran atenderse como es debido y, en caso de persistir los despidos injustificados, las amenazas y los obstáculos de Atento para impedir a sus trabajadores el ejercicio de sus derechos humanos y laborales, podrían escalar hacia movilizaciones y protestas más intensas.

Esta situación podría evitarse si BBVA Bancomer expresa su respeto a las leyes mexicanas y a los derechos humanos laborales de todos aquellos que directa o indirectamente prestan servicios para la institución financiera que usted representa, y si intercede ante Atento para que evite seguir interfiriendo en la decisión de los trabajadores para elegir a su representación sindical.

Las y los trabajadores de Atento tienen la voluntad y la capacidad de brindar servicios de calidad para los clientes de BBVA Bancomer, y podrían ofrecer un servicio de excelencia si contasen con condiciones de trabajo apropiadas y con una representación sindical con la experiencia y el compromiso para mejorar su desempeño en un marco de respeto, justicia y dignidad.

Expreso a usted mi disposición y la de este Sindicato para establecer un diálogo que contribuya a mejorar la calidad de los servicios que ofrece Atento y mejorar, al mismo tiempo, las condiciones laborales y de vida de sus trabajadores.

Atentamente  
**"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"**  
México, D.F., a 28 de agosto de 2014.  
**POR EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL  
EL SECRETARIO GENERAL**



**Francisco Hernández Juárez**

**c.c.p.** Co. Manuel Rodríguez. Responsable del área de América Latina. Secretaría de Internacional y Cooperación. Confederación Sindical de Comisiones Obreras de España.

**c.c.p.** Co. Francisco José García Utrilla. Secretario Federal Acción Sindical Internacional. Federación de Servicios Financieros y Administrativos. Confederación Sindical de Comisiones Obreras de España.

**México, D. F., a 28 de agosto de 2014.**

**Renato Abramovich**  
**Director General**  
**Natura México**  
**Presente**

Nos dirigimos a usted nuevamente para externar nuestra preocupación sobre la situación que enfrentamos miles de jóvenes trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. Sabemos que esta situación es de su interés debido a su relación cercana con dicha empresa.

Durante varios años, hemos sido testigos del compromiso de Natura con sus miles de asesoras, líderes de venta y clientes. Como sabe, gran parte de esa atención la brindamos las y los trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A de C.V., situación por la que estamos conscientes sobre la relevancia que tiene este tema para su compañía.

Como le hemos comunicado, desde 2008, miles de trabajadores de Atento decimos de hacer valer nuestro derecho de asociarnos sindicalmente dentro de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, para negociar colectivamente con la empresa, buscando que se respeten nuestros derechos humanos fundamentales y también hacer recomendaciones para mejorar la calidad en la atención a los clientes.

Sin embargo, es lamentable ver como la empresa Atento Servicios se ha valido de las amenazas, despidos e incluso la asociación con una empresa de simulación sindical, encabezada por el prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez, todo con tal de evadir el respeto de nuestros derechos humanos fundamentales marcados por la ley.

Un hecho que me parece alarmante es que en varias ocasiones los directivos de la empresa Atento Servicios S.A de C.V. han mencionado que su negativa se basa en la amenaza que Natura México ha lanzado, sobre romper relaciones y cerrar campañas, sí se aceptará negociar y respetar nuestros Derechos Humanos Laborales.

Las y los trabajadores de Atento tenemos la experiencia, la voluntad y la capacidad de brindar servicios de calidad para los clientes de Natura, tanto así que aún en las condiciones más adversas en la que nos encontramos estamos sacando adelante todos y cada uno de los servicios.

Nuestra intención nunca ha sido, ni será perjudicar a la empresa Atento y mucho menos a Natura México. Los trabajadores de Atento, solicitamos el pago de horas extra laboradas, instrumento de trabajo adecuados para brindar un mejor servicio, trato digno y respetuoso, capacitación adecuada, estabilidad laboral, el pago completo y digno por nuestro trabajo.

Es por todo lo anterior que, hoy 28 de agosto de 2014, las y los trabajadores de Atento vamos a realizar movilizaciones en los centros de trabajo por “La Jornada por el Empleo Digno para Jóvenes Trabajadores de Atento”. Esta situación puede implicar

que algunos de los servicios que se brindan para las y los clientes de Natura no sean atendidos como se debe.

Le comparto que entre las y los trabajadores de Atento existe preocupación e incertidumbre, producto de la supuesta amenaza que existe sobre que ustedes van a retirar los servicios del Call Center Atento Servicios S.A de C,V, de aceptar negociar y respetar nuestros derechos humanos laborales. Por esta situación, las y los trabajadores de Atento nos vemos obligados realizar más movilización en los próximos días buscando que la empresa acepté abrir un canal de negociación e incluso se aclare esta situación.

En este contexto, nos parece que todas estas situaciones se podrían evitar si el corporativo de Natura México aclara sí es verdad que tal amenaza existe. De no ser real, nos parece fundamental y le solicitamos que hagan una declaración pública aclarando la situación e incluso se manifieste a favor del respeto a las leyes mexicanas y los derechos humanos laborales de todos aquellos que directa o indirectamente prestan servicios para el corporativo que usted representa.

Esperamos la pronta resolución a esta situación de la que todos los involucrados vamos a salir beneficiados porque se brindará inigualable calidad en los servicios de Natura, habrá más ganancias para ambas empresas, se garantizará el respeto a la ley, los derechos humanos y los trabajos de más de 6mil jóvenes.

**Atentamente**  
**Miles de Trabajadores de Atento Servicios S.A de C.V**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:  
trabajodignoatento@gmail.com

Cc:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Américas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**México, D. F., a 28 de agosto de 2014.**

**Carlos Morales Paulin**  
**CEO Telefónica México**  
**Presente**

Nos dirigimos a usted nuevamente para externar nuestra preocupación sobre la situación que enfrentamos miles de jóvenes trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. Sabemos que esta situación es de su interés debido a su relación cercana con dicha empresa, ya que Telefónica Movistar es uno de los principales clientes de Atento en nuestro país.

Durante varios años, hemos sido testigos del compromiso de Telefónica Movistar con sus millones de clientes. Como sabe, gran parte de esa atención la brindamos las y los trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A de C.V., situación por la que estamos conscientes sobre la relevancia que tiene este tema para su compañía.

Como le hemos comunicado, desde 2008, miles de trabajadores de Atento decimos de hacer valer nuestro derecho de asociarnos sindicalmente dentro de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, para negociar colectivamente con la empresa, buscando que se respeten nuestros derechos humanos fundamentales y también hacer recomendaciones para mejorar la calidad en la atención a los clientes.

Sin embargo, es lamentable ver como la empresa Atento Servicios se ha valido de las amenazas, despidos e incluso la asociación con una empresa de simulación sindical, encabezada por el prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez, todo con tal de evadir el respeto de nuestros derechos humanos fundamentales marcados por la ley.

Un hecho que me parece alarmante es que en varias ocasiones los directivos de la empresa Atento Servicios S.A de C.V. han mencionado que su negativa se basa en la amenaza que Telefónica Movistar México ha lanzado, sobre romper relaciones y cerrar campañas, sí se aceptará negociar y respetar nuestros Derechos Humanos Laborales.

Las y los trabajadores de Atento tenemos la experiencia, la voluntad y la capacidad de brindar servicios de calidad para los clientes de Telefónica Movistar, tanto así que aún en las condiciones más adversas en la que nos encontramos estamos sacando adelante todos y cada uno de los servicios.

Nuestra intención nunca ha sido, ni será perjudicar a la empresa Atento y mucho menos a Telefónica. Los trabajadores de Atento, solicitamos el pago de horas extra laboradas, instrumento de trabajo adecuados para brindar un mejor servicio, trato digno y respetuoso, capacitación adecuada, estabilidad laboral, el pago completo y digno por nuestro trabajo.

Es por todo lo anterior que, hoy 28 de agosto de 2014, las y los trabajadores de Atento vamos a realizar movilizaciones en los centros de trabajo por "La Jornada por el Empleo Digno para Jóvenes Trabajadores de Atento". Esta situación puede implicar que algunos de los servicios que se brindan para las y los clientes de Movistar no sean atendidos como se debe.

Le comparto que entre las y los trabajadores de Atento existe preocupación e incertidumbre, producto de la supuesta amenaza que existe sobre que ustedes van a retirar los servicios del Call Center Atento Servicios S.A de C.V, de aceptar negociar y respetar nuestros derechos humanos laborales. Por esta situación, las y los trabajadores de Atento nos vemos obligados realizar más movilización en los próximos días buscando que la empresa acepté abrir un canal de negociación e incluso se aclare esta situación.

En este contexto, nos parece que todas estas situaciones se podrían evitar si el corporativo de Telefónica Movistar México aclara sí es verdad que tal amenaza existe. De no ser real, nos parece fundamental y le solicitamos que hagan una declaración pública aclarando la situación e incluso se manifestó a favor del respeto a las leyes mexicanas y los derechos humanos laborales de todos aquellos que directa o indirectamente prestan servicios para el corporativo que usted representa.

Esperamos la pronta resolución a esta situación de la que todos los involucrados vamos a salir beneficiados porque se brindará inigualable calidad en los servicio de Natura, habrá más ganancias para ambas empresas, se garantizará el respeto a la ley, los derechos humanos y los trabajos de más de 6mil jóvenes.

**Atentamente**  
**Miles de Trabajadores de Atento Servicios S.A de C.V**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:  
trabajodignoatento@gmail.com

Cc:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Américas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

**México, D. F., a 28 de agosto de 2014.**

**Carmina Abad Sánchez**  
**Directora General**  
**Metlife México**  
**Presente**

Nos dirigimos a usted nuevamente para externar nuestra preocupación sobre la situación que enfrentamos miles de jóvenes trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A. de C.V. Sabemos que esta situación es de su interés debido a su relación cercana con dicha empresa.

Durante varios años, hemos sido testigos del compromiso de Metlife con sus clientes. Como sabe, gran parte de esa atención la brindamos las y los trabajadores del Call Center Atento Servicios S.A de C.V., situación por la que estamos conscientes sobre la relevancia que tiene este tema para su compañía.

Como le hemos comunicado, desde 2008, miles de trabajadores de Atento decimos de hacer valer nuestro derecho de asociarnos sindicalmente dentro de la Sección 187 del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, para negociar colectivamente con la empresa, buscando que se respeten nuestros derechos humanos fundamentales y también hacer recomendaciones para mejorar la calidad en la atención a los clientes.

Sin embargo, es lamentable ver como la empresa Atento Servicios se ha valido de las amenazas, despidos e incluso la asociación con una empresa de simulación sindical, encabezada por el prófugo de la justicia Ramón Salvador Gámez, todo con tal de evadir el respeto de nuestros derechos humanos fundamentales marcados por la ley.

Un hecho que me parece alarmante es que en varias ocasiones los directivos de la empresa Atento Servicios S.A de C.V. han mencionado que su negativa se basa en la amenaza que Metlife México ha lanzado, sobre romper relaciones y cerrar campañas, sí se aceptará negociar y respetar nuestros Derechos Humanos Laborales.

Las y los trabajadores de Atento tenemos la experiencia, la voluntad y la capacidad de brindar servicios de calidad para los clientes de Metlife, tanto así que aún en las condiciones más adversas en la que nos encontramos estamos sacando adelante todos y cada uno de los servicios.

Nuestra intención nunca ha sido, ni será perjudicar a la empresa Atento y mucho menos a Metlife. Los trabajadores de Atento, solicitamos el pago de horas extra laboradas, instrumento de trabajo adecuados para brindar un mejor servicio, trato digno y respetuoso, capacitación adecuada, estabilidad laboral, el pago completo y digno por nuestro trabajo.

Es por todo lo anterior que, hoy 28 de agosto de 2014, las y los trabajadores de Atento vamos a realizar movilizaciones en los centros de trabajo por "La Jornada por el Empleo Digno para Jóvenes Trabajadores de Atento". Esta situación puede implicar que algunos de los servicios que se brindan para las y los clientes de Metlife no sean atendidos como se debe.

Le comparto que entre las y los trabajadores de Atento existe preocupación e incertidumbre, producto de la supuesta amenaza que existe sobre que ustedes van a retirar los servicios del Call Center Atento Servicios S.A de C.V, de aceptar negociar y respetar nuestros derechos humanos laborales. Por esta situación, las y los trabajadores de Atento nos vemos obligados realizar más movilización en los próximos días buscando que la empresa acepté abrir un canal de negociación e incluso se aclare esta situación.

En este contexto, nos parece que todas estas situaciones se podrían evitar si el corporativo de Metlife México aclara si es verdad que tal amenaza existe. De no ser real, nos parece fundamental y le solicitamos que hagan una declaración pública aclarando la situación e incluso se manifieste a favor del respeto a las leyes mexicanas y los derechos humanos laborales de todos aquellos que directa o indirectamente prestan servicios para el corporativo que usted representa.

Esperamos la pronta resolución a esta situación de la que todos los involucrados vamos a salir beneficiados porque se brindará inigualable calidad en los servicios de Natura, habrá más ganancias para ambas empresas, se garantizará el respeto a la ley, los derechos humanos y los trabajos de más de 6mil jóvenes.

**Atentamente**  
**Miles de Trabajadores de Atento Servicios S.A de C.V**

Por favor, haga llegar su posición respecto a esta carta a:  
trabajodignoatento@gmail.com

Cc:

Miguel Matey Marañón

Director de Atento Región Américas Norte

Av. Yucatán, 15, Col. Hipódromo Condesa, México D.F., C.P. 06700.

Tel: 52335225

Nombre	Centro	Campaña	Piso	Evaluación	Responsable	En árbol Afiliados	En árbol No Afiliados
	Aeropuerto	Por confirmar		1	Eduardo	1	3
	Aeropuerto	Buro de crédito	2	1	Juan	4	0
	Aeropuerto	Consumal Finer	1	1	Nadia	0	2
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	0	9
	Aeropuerto	Consumo	2	1	Silvia	1	3
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	2	7
	Dinamarca	Segemento BBVA	3	1	Eli	0	3
	Dinamarca	Segmento BBVA	2-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	Segmento BBVA	3-A	1	Eli	0	8
	Dinamarca	SWAT	1-A	1	Eli	0	5
	Dinamarca	UDR	1-A	1	Pedro	0	2
	Puebla	Activaciones	1	1	Carlos	0	6
	Puebla	Cobranza	1	1	Carlos	1	4
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	12	12
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Eli	1	1
	Puebla	Redes Sociales	PB	1	Eli	0	7
	Puebla	Aclaraciones	2	1	Nadia	3	1
	Puebla	Cobranza	1	1	Nadia	2	0
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	7
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Nadia	0	3
	Roma	Promociones	3	1	Eduardo	1	4
	Roma	B.COM	4	1	Pedro	1	1
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	4	4
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	2	7
	Sevilla	CAT	4	1	Carlos	0	3
	Sevilla	UNES	3	1	Carlos	3	0
	Sevilla	Ventas	5	1	Carlos	0	4
	Sevilla	Welcome	1	1	Carlos	2	2
	Sevilla	CAT	4	1	Eduardo	2	1
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	0	3
	Sevilla	Seguros Universal	3	1	Eli	1	4
	Sevilla	Integración	3	1	Nadia	3	1
	Sevilla	Promociones	6	1	Nadia	0	2
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	3	2
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	0	3
	Sevilla	Respaldos	1	1	Nadia	0	2
	Sevilla	Seguros	1	1	Nadia	1	0
	Yucatan	Natura	3	1	Juan	2	0
	YUCATAN	GALLOSO	2	1	Pedro	1	1
	Yucatán	Mejor Compra	10	1	Carlos	2	1
	Yucatán	Natura	4	1	Carlos	0	1
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	3	4
	Yucatán	Volaris	3	1	Pedro	0	2
				43		60	135

Centro	Total de Líderes por Centro	Total de Organizados Afiliados	Total Organizados No Afiliados
Aereopuerto	6	8	24
Dinamarca	5	2	18
Puebla	9	19	41
Roma	4	8	16
Sevilla	13	15	27
Yucatán	6	8	9
Totales	43	60	135

	Bajas	Altas
Líderes	2	9
Miembros arbolitos	31	34

Centro	Trabajadores en el centro	Afiliados (Sin contar coordinadores de árbol)	Coordinador/a de árbol (Antes llamados líderes)	En arboles pero no afiliados	% Afiliados	% Organizados	¿Quién tiene seguimientos en ese piso?
Aeropuerto	495	25	6	24	6%	11%	Juan/Silvia/Eli/Lalo
Dinamarca	746	84	5	18	12%	14%	Eli/Carlos/Lalo
Puebla	775	83	9	41	12%	17%	Todos
Roma	559	47	4	16	9%	12%	Pedro/Lalo/Eli
Sevilla	376	99	13	27	30%	37%	Todos
Yucatán	563	69	6	13	13%	16%	Todos
Atento	<b>3514</b>	<b>407</b>	<b>43</b>	<b>139</b>	<b>13%</b>	<b>17%</b>	
		450					
		<b>Afiliados</b>					

Nombre	Centro	Campaña	Piso	Evaluación	Responsable	En árbol	En árbol No
						Afiliados	Afiliados
	Aeropuerto	Buro de crédito	2	1	Juan	3	0
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	0	9
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	1	6
	Dinamarca	Segmento BBVA	2-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	SWAT	1-A	1	Eli	0	1
	Puebla	Activaciones	1	1	Carlos	0	6
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	0	4
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	5	0
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	12	13
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Eduardo	1	3
	Puebla	Redes Sociales	PB	1	Eli	0	7
	Puebla	Cobranza	1	1	Nadia	2	0
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	2
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	5
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Nadia	0	3
	Roma	B.COM	4	1	Pedro	1	1
	Sevilla	UNES	3	1	Carlos	1	0
	Sevilla	Ventas	5	1	Carlos	0	4
	Sevilla	CAT	4	1	Eduardo	1	4
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	3	3
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	0	3
	Sevilla	CAT	4	1	Nadia	0	3
	Sevilla	Promociones	6	1	Nadia	4	0
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	2	6
	Sevilla	Seguros Universal	2	1	Silvia	1	5
	Yucatan	Natura	3	1	Juan	2	0
	YUCATAN	GALLOSO	2	1	Pedro	1	1
	Yucatán	Mejor Compra	10	1	Carlos	2	1
	Yucatán	Natura	4	1	Carlos	0	1
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	4	4
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	4	8
	Yucatàn	Volaris	3	1	Pedro	0	2
				<b>32</b>		<b>53</b>	<b>105</b>

Centro	Total de Líderes por Centro	Total de Organizados Afiliados	Total Organizados No Afiliados
Aereopuerto	3	4	15
Dinamarca	2	2	1
Puebla	10	21	43
Roma	1	1	1
Sevilla	9	12	28
Yucatán	7	13	17
Totales	32	53	105

Nombre	Centro	Campaña	Piso	Evaluación	Responsable	En árbol Afiliados	En árbol No Afiliados
	Aeropuerto	Buro de crédito	2	1	Juan	3	0
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	0	9
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	1	7
	Dinamarca	Segmento BBVA	2-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	SWAT	1-A	1	Eli	0	2
	Puebla	Activaciones	1	1	Carlos	0	6
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	12	13
	Puebla	Redes Sociales	PB	1	Eli	0	7
	Puebla	Cobranza	1	1	Nadia	2	0
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	2	3
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Nadia	0	3
	Roma	B.COM	4	1	Pedro	1	2
	Roma	Viajes	1	1	Nadia	0	6
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	3	4
	Sevilla	UNES	3	1	Carlos	1	0
	Sevilla	Ventas	5	1	Carlos	0	4
	Sevilla	CAT	4	1	Eduardo	4	2
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	0	3
	Sevilla	CAT	4	1	Nadia	0	3
	Sevilla	Promociones	6	1	Nadia	2	0
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	3	8
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	0	3
	Sevilla	Seguros Universal	2	1	Silvia	1	5
	Yucatan	Natura	3	1	Juan	2	0
	YUCATAN	GALLOSO	2	1	Pedro	1	0
	Yucatán	Mejor Compra	10	1	Carlos	2	1
	Yucatán	Natura	4	1	Carlos	0	1
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	3	5
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	4	8
	Yucatán	Volaris	3	1	Pedro	0	3
				<b>30</b>		<b>49</b>	<b>108</b>

Centro	Total de Líderes por Centro	Total de Organizados Afiliados	Total Organizados No Afiliados
Aereopuerto	3	4	16
Dinamarca	2	2	2
Puebla	6	16	32
Roma	3	4	12
Sevilla	9	11	28
Yucatán	7	12	18
<b>Totales</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>108</b>

Nombre	Centro	Campaña	Piso	Evaluación	Responsable	En árbol Afiliados	En árbol No Afiliados
	Aeropuerto	Por confirmar		1	Eduardo	1	3
	Aeropuerto	Buro de crédito	2	1	Juan	3	0
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	0	9
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	2	8
	Dinamarca	Segmento BBVA	2-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	Segmento BBVA	3-A	1	Eli	0	8
	Dinamarca	SWAT	1-A	1	Eli	0	5
	Puebla	Activaciones	1	1	Carlos	0	6
	Puebla	Cobranza	1	1	Carlos	1	4
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	12	12
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Eli	1	1
	Puebla	Redes Sociales	PB	1	Eli	0	7
	Puebla	Aclaraciones	2	1	Nadia	3	1
	Puebla	Cobranza	1	1	Nadia	2	0
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	7
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Nadia	0	3
	Roma	Viajes	1	1	Nadia	0	6
	Roma	B.COM	4	1	Pedro	1	3
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	4	4
	Sevilla	CAT	4	1	Carlos	0	4
	Sevilla	UNES	3	1	Carlos	3	0
	Sevilla	Ventas	5	1	Carlos	0	4
	Sevilla	Welcome	1	1	Carlos	2	2
	Sevilla	CAT	4	1	Eduardo	4	0
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	0	3
	Sevilla	Seguros Universal	3	1	Eli	1	4
	Sevilla	Promociones	6	1	Nadia	2	0
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	3	9
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	0	3
	Yucatan	Natura	3	1	Juan	2	0
	YUCATAN	GALLOSO	2	1	Pedro	1	0
	Yucatán	Mejor Compra	10	1	Carlos	2	1
	Yucatán	Natura	4	1	Carlos	0	1
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	3	4
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	3	8
	Yucatán	Volaris	3	1	Pedro	0	4
				36		58	134

Centro	Total de Líderes por Centro	Total de Organizad os Afiliados	Total Organizad os No Afiliados		Bajas	Altas
Aereopuerto	4	6	20	Líderes	2	8
Dinamarca	3	2	13	Miembros arbolitos	8	42
Puebla	9	19	41			
Roma	3	5	13			
Sevilla	10	15	29			
Yucatán	7	11	18			
Totales	36	58	134			

**Acciones en el último año**

Postales



Pliego de

Peticiones



“Movimiento por un Reglamento Interno de Trabajo en Atento”

Negociación del primer Contrato Colectivo de Trabajo

Octubre

Noviembre

Diciembre

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Sondeo

Telefonista



“Movimiento por un salario digno en Atento”



Elecciones sindicales

**Acciones para el cierre de  
la campaña y la  
negociación del primer CCT**



“Movimiento por un Reglamento Interno de Trabajo en Atento”

“Elecciones sindicales”

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Noviembre

“Movimiento por un salario digno en Atento”

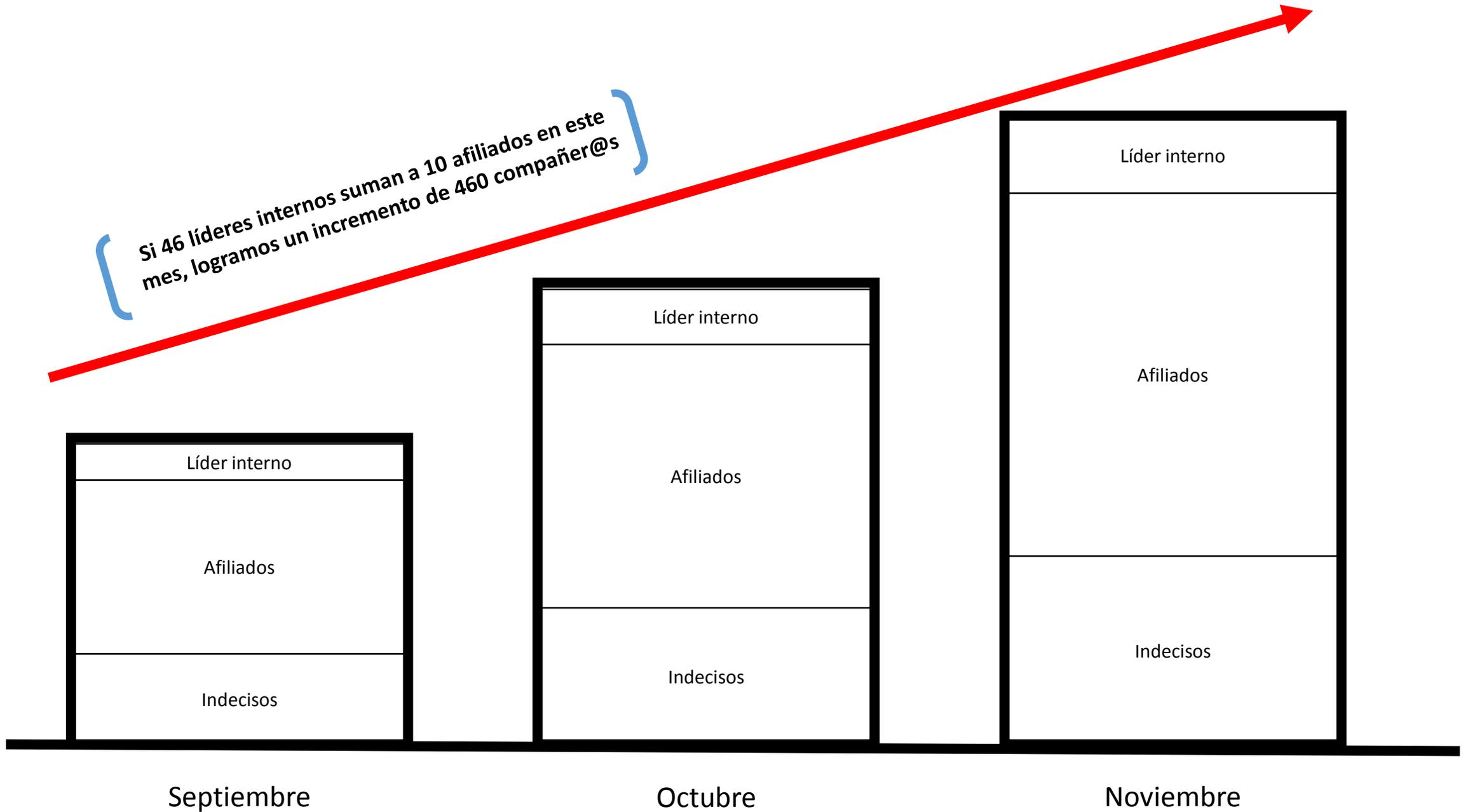
“Movimiento para la integración de comisiones mixtas”

Negociación del Primer CCT



Campaña Electoral

Si 46 líderes internos suman a 10 afiliados en este mes, logramos un incremento de 460 compañer@s



**Tareas específicas  
para asegurar el  
triunfo**

## Acciones internas

Objetivos	Tareas	Responsables	Fecha
Desarrollo de nuev@s líderes intern@s	- Identificar nuev@s líderes inte@s en los arbolitos y entre l@s afiliad@s "suelte@s"	- Responsable de centro de trabajo	- Señalar dentro de los reportes semanales de arbolitos
Reclutamiento de nuev@s afiliad@s	- Asignar tareas de reclutamiento ( 2 afiliados por semana)	- Cada organizador/a asigna esta tarea a l@s líderes intern@s	- Señalar avances dentro de los reportes semanales de arbolitos
	- Una visita en horario vespertino y una visita en horario matutino a cada centro de trabajo	- Responsable de centro de trabajo	- Semana de 9 a 12 de septiembre (salidas de la noche)  - Semana de 15 a 19 de septiembre (salidas de la tarde)
Base de datos para la elección	- Obtener número telefónico de l@s indecis@s	- Cada organizador/a asigna esta tarea a l@s líderes intern@s	- Señalar avances dentro de los reportes semanales

## Acciones internas

Objetivos	Tareas	Responsables	Fecha
Definir acciones internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión de líderes intern@s</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada organizador/a invita esta tarea a l@s líderes intern@s</li> <li>- Juan, reservar el espacio y la comida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 de septiembre de 2014</li> <li>- 12:30 a 2:00 pm</li> <li>- 4:00 a 5:30 pm</li> </ul>
Explicar el contenido del punto 3 del pliego de peticiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de un manualito de la integración y tareas de las comisiones mixtas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inés Montarcé/Elizabeth Calvillo ¿Cómo se integran las comisiones mixtas en el STRM y cuál es su función?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigación, viernes 12 septiembre</li> <li>- Material terminado Miércoles 17 de septiembre</li> </ul>
Día de acciones internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar el plan y los materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eduardo Vargas/Elizabeth</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La propuesta debe3 estar lista para la reunión de líderes internos</li> <li>- El día sugerido para realizar las acciones internas es el martes 30 de septiembre.</li> <li>- La acción propuesta es llevar a cabo un día de color</li> </ul>

## Acciones externas

### Objetivos

### Tareas

### Responsables

### Fecha

Minar la imagen pública de Atento y posicionar al STRM como la solución a las violaciones de derechos laborales

- Envío de carta a Cámara Española de Comercio
- Acción de presión en la Comida Anual de la Camara Española de Comercio, 24 septiembre, 2 a 4 pm.
- Cámara Española de Comercio, A.C. Homero 1430 Col. Polanco Del. Miguel Hidalgo, 11510 México D.F.
- Tel. +52 55 5395 4803 / 5281
- [cam.espanola@comescom.com.mx](mailto:cam.espanola@comescom.com.mx)
- Protestas públicas en sucursales BBVA

- Investigación Inés Montarcé y Elizabeth Calvillo
- Planificación y redacción de la carta Elizabeth Calvillo
- Materiales Eduardo Vargas
- Redes sociales Carlos Cruz
- Selección de sucursales y logística, Nadia/Elizabeth

- Envío de carta Miércoles 17 septiembre
- Protesta pública en caso de no obtener respuesta, Miércoles 24 de septiembre
- Protesta pública en sucursales BBVA (el día que se defina para las acciones internas del mes)

**Vota**  **Sindicato de Telefonistas**  
**De la República Mexicana**

¡No dejes que alguien más decida por tí!



**Reporte de campaña al 28  
de septiembre de 2014**

Expectativas del trabajo de Organización			
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
17 de septiembre	44	392	155
<b>28 de septiembre</b>	<b>42</b>	<b>299</b>	<b>179</b>

Altas y bajas semanales		
	Bajas	Altas
Líderes	3	1
Miembros arbolitos	10	22

En resumen			
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)
	↓ 2	↓ 93	↑ 24

### Resultados del trabajo de organización

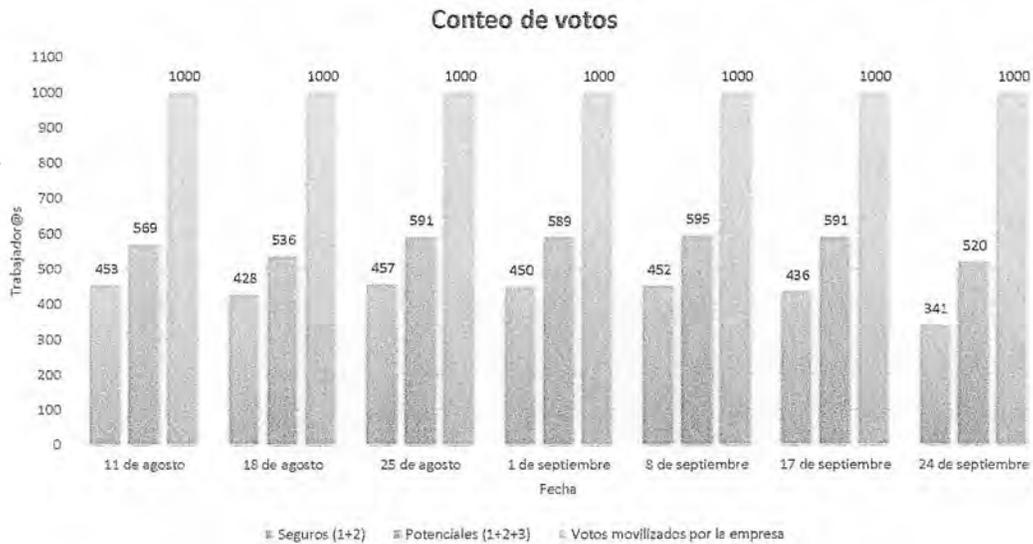


## ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base.

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3)	Votos movilizados por la empresa
11 de agosto	453	569	1000
18 de agosto	428	536	1000
25 de agosto	457	591	1000
1 de septiembre	450	589	1000
8 de septiembre	452	595	1000
17 de septiembre	436	591	1000
<b>24 de septiembre</b>	<b>341</b>	<b>520</b>	<b>1000</b>

La empresa cuenta con 7 centros de trabajo en el Distrito Federal. La capacidad máxima de trabajadores en Atento es de 6000.



## Información importante

- Acudimos a las mesas de negociación convocadas por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje. Hasta el momento, los avances más importantes se refieren a la integración de un padrón confiable, Con la asesoría del equipo jurídico del STRM, el equipo de organizador@s elaboró un documento de objeciones al padrón presentado por la empresa. Hay dos criterios básicos: 1) Las bajas del IMSS y 2) los puestos de confianza. Nuestra expectativa es que el número de votantes sea de 5400 trabajadores si se aprueban todas nuestras objeciones (Bajas del IMSS más Puestos de confianza). De aprobarse parcialmente (Bajas del IMSS), la cifra sería de 6100 trabajador@s.
- La depuración del listado de afiliad@s al STRM fue tarea complementaria a la integración del padrón de votantes. Como resultado, esta semana reportamos 93 bajas de afiliados que no tenían datos de contacto correctos y por tanto eran ilocalizables. Sin embargo, hubo un incremento en el número de compañeros que participan en acciones.
- Acudimos a la XXXIX Convención Nacional Ordinaria Democrática del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana. Ahí presentamos la situación actual de la campaña de organización. Como punto central de nuestra presentación, solicitamos el apoyo de las y los compañer@s delegados presentes en el auditorio del STRM. Tenemos un listado de alrededor de 100 compañer@s que se ofrecieron como voluntarios para apoyar en tareas rumbo al recuento.

## Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

### Sección 187- Atento

#### Tareas a realizar por equipo de organización para fortalecer redes de acción y participación interna

- **Objetivos**

1. **Ubicar a 44 líderes** más dispuestos a lograr el sindicato y quiénes deberán tener **cada uno una red de comunicación de mínimo 3 compañeros evaluados como 2 ó 3.**
2. Para **el 15 de octubre** debemos **lograr haber sumado a 88 compañer@s evaluados como número 1 y 342 compañer@s evaluados como 2 ó 3.**
3. **Completar los datos de tod@s l@s compañer@s que están dentro de los árboles.** Se necesitamos tener completos sus nombres con apellidos y teléfonos.
4. Llegar a más compañer@s no están dentro de los árboles de comunicación para lo que vamos **a trabajar para lograr una base con nombres y teléfonos de mínimo 1500 compañer@s de su campaña.**

➤ **Tareas**

Tarea	Fecha de Entrega	Forma de entrega de Reporte
Mapeo del centro de trabajo: ¿Qué campaña hay en cada piso? ¿Cuántos compañer@s están en cada campaña? ¿El piso está lleno o vacío?	26 de septiembre, 17 hrs	Cada integrante del equipo de organización deberá enviar por correo, el jueves 25 de septiembre, a las 21 hrs, toda la información que se tiene de cada centro a cada uno responsable de los centros. La información actualizada debe estar en el pizarrón de la oficina y enviarse por correo a Eduardo y Elizabeth el viernes 26 de septiembre, antes de las 17hrs.
Mapa ubicando árboles por piso y centro de trabajo	Semanalmente, cada viernes a las 17hrs	Cada integrante del equipo debe entregar cada viernes por la mañana a los responsables de cada centro los avances con las actualizaciones y avances por piso y centro. El responsable de cada centro debe actualizar el mapa.
Completar nombres y teléfonos de miembros de cada árbol	Fecha límite para completar información: Jueves 2 de octubre, 20hrs	Enviar en reporte semanal a Elizabeth

Listado de personal de confianza por campaña (supervisores, gerentes, agentes de calidad, coordinadores)	Semanalmente, debe enviarse cada jueves antes de las 21hrs	Enviar listado a Carlos. (Formato 1.1)
Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	22 de septiembre al 3 de octubre	Esta tarea se debe dejar a los compañer@s evaluados como número 1. Las afiliaciones deben dejarse semanalmente en la bandeja y deberán anotarlas en la lista y base. Cambiar en el reporte semanal que envían cada semana (a Elizabeth) la evaluación de cada integrante de los arbolitos.
Ubicar junto con compañer@s que son cabeza de árbol a compañer@s número 1 dentro de cada árbol	22 a 26 de septiembre, 17hrs	En el reporte que se envían semanalmente a Elizabeth deben marcar con verde a los compañer@ ubicados como 1.
Contactar compañer@s evaluados como número 1 (escuchar, educar y vacunar) e involucrarlos	26 de septiembre a 3 de octubre	Enviar a Elizabeth en el reporte semanal los nuevos árboles.
Elaborar base con nombre y teléfono de compañer@s que no está dentro de algún arbolito	Enviar semanalmente, cada viernes antes de las 17 hrs	Enviar a Carlos y Elizabeth (Formato 2.2)
Formar comités de líderes por campaña (escuchar, educar y vacunar)	6 al 13 de octubre	Reuniones coordinadas entre integrantes del equipo, prepara reunión, realizar reunión. Informar diariamente a Eduardo y Elizabeth sobre acuerdos y avances alcanzados en cada reunión

➤ Calendario

<b>Lunes 22, Septiembre</b> Ubicar junto con compañer@s que son cabeza de árbol a compañer@s número 1 dentro de cada árbol Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	<b>Martes 23, septiembre</b> Ubicar junto con compañer@s que son cabeza de árbol a compañer@s número 1 dentro de cada árbol Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	<b>Miércoles 24, septiembre</b> Ubicar junto con compañer@s que son cabeza de árbol a compañer@s número 1 dentro de cada árbol Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	<b>Jueves 25, septiembre</b> Ubicar junto con compañer@s que son cabeza de árbol a compañer@s número 1 dentro de cada árbol Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles <b>Listado de personal de confianza por campaña</b>	<b>Viernes 26, septiembre</b> Elaborar base con nombre y teléfono de compañer@s que no está dentro de algún arbolito Ubicar junto con compañer@s que son cabeza de árbol a compañer@s número 1 dentro de cada árbol Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	<b>Sábado 27, septiembre</b> Contactar compañer@s evaluados como número 1 Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	<b>Domingo 28 septiembre</b> Contactar compañer@s evaluados como número 1 Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles
---	--	---	---	---	--	--

				Mapa ubicando árboles por piso y centro de trabajo Mapeo del centro de trabajo		
Lunes 29, Septiembre Contactar compañer@s evaluados como número 1 Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	Martes 30, septiembre Contactar compañer@s evaluados como número 1 Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	Miércoles 1, octubre Contactar compañer@s evaluados como número 1 Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles	Jueves 2, octubre Contactar compañer@s evaluados como número 1 Completar nombres y teléfonos de miembros de cada árbol Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles Listado de personal de confianza por campaña	Viernes 3, octubre Elaborar base con nombre y teléfono de compañer@s que no está dentro de algún arbolito Contactar compañer@s evaluados como número 1 Dejar la tarea a compañer@s 1 que afilen a compañer@s 3 de sus árboles Mapa ubicando árboles por piso y centro de trabajo	Sábado 4, octubre	Domingo 5, octubre
Lunes 6, octubre Formar comités de líderes por campaña	Martes 7, Octubre Formar comités de líderes por campaña	Miércoles 8, octubre Formar comités de líderes por campaña	Jueves 9, octubre Formar comités de líderes por campaña Listado de personal de confianza por campaña	Viernes 10, octubre Formar comités de líderes por campaña Elaborar base con nombre y teléfono de compañer@s que no está dentro de algún arbolito Mapa ubicando árboles por piso y centro de trabajo	Sábado 11, octubre Formar comités de líderes por campaña	Domingo 12, octubre Formar comités de líderes por campaña
Lunes 13, octubre Formar comités de líderes por campaña	Martes 14, Octubre	Miércoles 15, octubre	Jueves 16, octubre	Viernes 17, octubre	Sábado 18, octubre	Domingo 19, octubre

Hola Compañer@s:

El presente es para informar a l@s compañer@s que no pudieron asistir a la reunión del jueves pasado y aclarar algunas de las dudas que han estado surgiendo.

En primer lugar, es necesario brindar una panorámica general de la campaña.

Como la gran mayoría sabrá, el recuento está a la vuelta de la esquina. De hecho calculamos que la elección puede darse entre el 15 y el 25 de Octubre. Bajo esta situación es que pedimos su apoyo en tareas específicas que serán determinantes para obtener la victoria.

Hasta este momento, en cifras tenemos 44 líderes internos cada uno con su propia red de comunicación/acción. Redondeando los números contamos con poco más de 500 personas que en vías de la elección consideramos el voto duro del STRM.

Como parte de la estrategia para ganar Atento los integrantes del equipo de organización nos hemos dado a la tarea de trabajar más intensamente con los líderes internos, buscando concretar 5 tareas principales:

1) **Hacer crecer las redes de comunicación/acción de cada líder.** Buscando que los compañeros no afiliados se afilien, es decir, según la clasificación que los 3 pasen a ser 2.

2) **Duplicar la cifra de líderes internos y arbolitos.** Esto es de 44 pasar a 88 líderes internos con una red de entre 3 y 5 personas mínimo. (Con lo cual obtendremos un voto duro de por lo menos 1000 trabajador@s).

3) Conjuntamente con los líderes internos desarrollar una **lista con nombres completos y teléfonos de tod@s** l@s trabajador@s de su **campaña y/o piso**. La finalidad de esta tarea es poder ubicar a l@s compañer@s que no están en una red de comunicación, que no están en un arbolito, que quedaron sueltos, una vez ubicados con nombre completo y teléfono obtener una base de por lo menos 1500 trabajador@s.

4) Conjuntamente con los líderes internos realizar un **mapeo completo de su piso**. En el mapa se identifican campañas, horarios de entrada y salida y posiciones que ocupan l@s compañer@s evaluados como 1,2, 3 y 4.

5) Conjuntamente con los líderes internos realizar una lista con los nombres completos del **personal de confianza de la empresa**.

Como pueden ver hasta aquí, el objetivo es que l@s compañer@s que no están afiliados, se afilien, y los que ya están afiliados participen más activamente e involucren al mayor número de compañer@s posible. No solo para ganar, sino que la Victoria no deje lugar a dudas. Es importante señalar que en ocasiones anteriores se ha visto que la capacidad máxima de movilización del Progresista ha sido solo de 1000 personas, principalmente personal de Confianza; y que aún sin contar con una estructura organizativa tan sólida como la que tenemos en estos momentos, en el último recuento el STRM obtuvo 666 votos.

A la par de este proceso se está realizando la depuración del padrón (lista de to@s l@s trabajado@s de Atento), y digo depuración ya que en él vienen incluidos el personal de confianza como los supervisores, coordinadores, formadores, etc. Así pues estamos hablando que hasta el momento en Atento laboran alrededor de 6400 trabajador@s con derecho a voto.

Una parte fundamental para ganar la elección está determinada por aquéllos compañeros que no están en una red de comunicación, esos otros 5400 compañer@s a los que no podremos llegar mediante una conversación cara a cara. Es con este grupo en específico con quienes necesitamos su colaboración.

En este sentido las tareas en que requerimos su participación son las siguientes:

**1.- Investigar y ubicar los perfiles de Facebook y los teléfonos en la sección amarilla de los 6 000 compañer@s que aparecen en el padrón de votantes de Atento.**

La investigación de los perfiles de Facebook se da con el objetivo de entrar en comunicación con l@s compañer@s a quienes no pudimos llegar para que estén enterad@s de la elección y que voten el día que esta se lleve a cabo. Pueden recurrir a la triangulación de información con la página de Atento tu talento en la que están los trabajadores y de ahí seguir la red, es probable que uno los lleve a otro.

Del mismo modo y a pesar de que es más complicado, vale la pena intentar buscar a l@s trabajadores en la sección amarilla para ubicar sus números telefónicos. Sabemos que es difícil porque son jóvenes y casi siempre las líneas están a nombre de los padres. Pero vale la pena el esfuerzo si algo se puede rescatar y abonar a la base de teléfonos de por lo menos 1500 trabajador@s que arriba se señalaba.

Aún no tenemos la información del padrón completa, por ello la fecha que en la reunión del jueves se había señalado se recorrió. Sin embargo, tengan la certeza que en cuanto esté listo les haré llegar lo que corresponde para poner en marcha esta actividad.

**2.- Realizar Volanteos Informativos en los Centros de Trabajo.**

Esta actividad se realiza exactamente con la misma finalidad que la anterior. Se entregarán volantes en las entradas y/o salidas más fuertes en los centros de trabajo y para aquéll@s compañer@s que se interesen y requieran más información, se diseñó una hoja en la que requeriremos datos básicos como nombre completo, Centro de Trabajo, campaña, teléfono, Facebook, etc. La idea es ponerl@s al tanto de que la elección ya viene y recabar el mayor número de teléfonos o Facebook posibles para completar las actividades arriba señaladas.

**3.- Realizar Llamadas telefónicas a compañer@s de Atento.**

Esta actividad se llevará a cabo a partir del día 2 de Octubre, una vez que podamos poner en marcha una especie de call center en el Sindicato, lo más probable es que quede ubicado en Rio Neva. L@s compañer@s a quienes llamaran serán los que se hayan podido reunir en esta base de 1500 compañer@s con los que no pudimos tener una conversación cara a cara y que no están en un árbol de comunicación, obtenidos mediante el trabajo de los líderes internos, la investigación en la sección amarilla, o bien, resultado de los volanteos.

Es importante resaltar que la etapa más fuerte de llamadas será la semana previa al recuento.

**Sindicato de telefonistas de la República Mexicana**

**Sección 187- Atento**

**Tareas a realizar rumbo al Recuento Sindical**

❖ **Objetivos**

1. Ubicar a 44 líderes más dispuestos a lograr el sindicato y quiénes deberán tener cada uno una red de comunicación de mínimo 3 compañeros evaluados como 2 ó 3.
2. Para el 15 de octubre debemos lograr haber sumado a 88 compañer@s evaluados como número 1 y 342 compañer@s evaluados como 2 ó 3.
3. Completar los datos de tod@s l@s compañer@s que están dentro de los árboles. Se necesitamos tener completos sus nombres con apellidos y teléfonos.
4. **Llegar a más compañer@s que no están dentro de los árboles de comunicación, trabajar para lograr una base con nombres y teléfonos de mínimo 1500 compañer@s.**

❖ **Tareas**

Tareas	Fechas Tentativas	¿Estas dispuets@ a realizar esta tarea? ¿En qué día y horario te es posible participar?
Investigar y ubicar los perfiles de Facebook y los teléfonos en la Sección Amarilla de los 6mil compañer@s que aparecen en el padrón de votantes de Atento.	25 de Septiembre a 3 de octubre de 2014	
Realizar volanteos informativos en todos los centros de trabajo	26 de septiembre a 3 de octubre de 2014	
Realizar llamadas telefónicas a compañer@s de Atento	2 de octubre al día del recuento sindical (15 a 25 de octubre)	



Centro	Trabajadores en el centro	Afiliados (Sin contar coordinadores de árbol)	Coordinador/a de árbol (Antes llamados líderes)	En arboles pero no afiliados	% Afiliados	% Organizados	¿Quién tiene seguimientos en ese piso?
Aeropuerto	395	24	6	27	8%	14%	Juan/Silvia/Eli/Lalo
Dinamarca	806	55	4	18	7%	10%	Eli/Carlos/Lalo
Puebla	1131	61	9	47	6%	10%	Todos
Roma	952	24	5	18	3%	5%	Pedro/Lalo/Eli
Sevilla	965	77	13	58	9%	15%	Todos
Yucatán	1020	58	5	11	6%	7%	Todos
Atento	<b>5269</b>	<b>299</b>	<b>42</b>	<b>179</b>	<b>6%</b>	<b>10%</b>	
		341					
		<b>Afiliados</b>					

Nombre	Centro	Campaña	Piso	Evaluación	Responsable	En árbol Afiliados	En árbol No Afiliados
	Aeropuerto	Por confirmar		1	Eduardo	1	3
	Aeropuerto	Buro de crédito	2	1	Juan	3	0
	Aeropuerto	Consumal Finer	1	1	Nadia	0	4
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	0	9
	Aeropuerto	Consumo	2	1	Silvia	1	3
	Aeropuerto	Consumo	2	1	Silvia	2	8
	Dinamarca	SWAT	1-A	1	Eli	0	5
	Dinamarca	Segmento BBVA	2-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	Segmento BBVA	3-A	1	Eli	0	8
	Dinamarca	UDR	1-A	1	Pedro	0	5
	Puebla	Activaciones	1	1	Carlos	0	6
	Puebla	Cobranza	1	1	Carlos	1	4
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	12	13
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Eli	1	1
	Puebla	Redes Sociales	PB	1	Eli	0	10
	Puebla	Cobranza	1	1	Nadia	2	2
	Puebla	Aclaraciones	2	1	Nadia	3	1
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	7
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Nadia	0	3
	Roma	Promociones	3	1	Eduardo	1	4
	Roma	B.COM	4	1	Pedro	1	3
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	3	1
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	2	7
	Roma	Activaciones	3	1	Fatima	0	3
	Sevilla	Welcome	1	1	Carlos	2	2
	Sevilla	UNES	3	1	Carlos	3	5
	Sevilla	CAT	4	1	Carlos	0	3
	Sevilla	Ventas	5	1	Carlos	0	4
	Sevilla	Seguros Universales	1	1	Eduardo	0	3
	Sevilla	Seguros Universal	3	1	Eli	1	4
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	0	3
	Sevilla	Respaldos	1	1	Nadia	0	2
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	5	10
	Sevilla	Integración	3	1	Nadia	2	1
	Sevilla	Integración	3	1	Nadia	0	7
	Sevilla	Promociones	6	1	Nadia	0	9
	Sevilla	Seguros Universal	PB	1	Silvia	0	5
	Yucatan	Natura	3	1	Juan	2	0
	YUCATAN	GALLOSO	2	1	Pedro	1	1
	Yucatán	Natura	4	1	Carlos	0	1
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	3	4
	Yucatán	Volaris	3	1	Pedro	0	5
				42		54	179

Centro	Total de Líderes por Centro	Total de Organizados Afiliados	Total Organizados No Afiliados		Bajas	Altas
Aereopuerto	6	7	27	Líderes	3	1
Dinamarca	4	2	18	Miembros arbolitos	10	22
Puebla	9	19	47			
Roma	5	7	18			
Sevilla	13	13	58			
Yucatán	5	6	11			
Totales	42	54	179			

## Reglas para los volanteos en los centros de trabajo

1. Los objetivos de los volanteos son:
  - a) Promover el nombre del Sindicato de Telefonistas
  - b) Recopilar números telefónicos para construir una base.
2. El calendario de volanteos se entrega cada viernes para comenzar el trabajo el lunes siguiente.
3. La participación en los volanteos se define por tres criterios:
  - a) Número de visitables y por depurar con base en el reporte semanal.
    - Es importante señalar que el número de visitables y por depurar no puede incrementarse sin que eso sea resultado de la identificación de nuevos números "1". De otra manera, reportar nuevos visitables o por depurar me llevaría a la pregunta ¿Por qué antes no eran visitables?
  - b) Las tareas adicionales al trabajo de organización.
  - c) La asignación de esta tarea como prioritaria para Silvia, Fátima y Pedro después de una evaluación hecha por el compañero Joell Molina y Eduardo Vargas.
4. Nadia tiene la responsabilidad de coordinar la participación de l@s voluntari@s en los volanteos. A más tardar el domingo, antes de iniciar la semana, Nadia nos enviará el calendario que todos conocemos con una columna agregada que incluya el nombre de l@s voluntari@s que nos acompañarán. En ese documento también deben estar los números telefónicos de l@s voluntari@s.
5. L@s responsables de la coordinación de inicio y fin de actividades, lugar donde nos colocamos, diálogo con guardias de seguridad de la empresa, policía auxiliar y en general de la toma de decisiones ante imprevistos son: Nadia de Jesús Pacheco, Elizabeth Calvillo y Eduardo Vargas. En su ausencia, l@s participantes deben conducirse con apego a las reglas que están en este documento.
6. Los puntos de encuentro para l@s volanteos son:
  - a) Aeropuerto: salida del metro debajo del puente vehicular
  - b) Dinamarca: OXXO

- c) Puebla: Seven Eleven av Chapultepec
  - d) Roma: Banorte calle Durango
  - e) Sevilla: Seven Eleven av Chapultepec
  - f) Yucatán: Pizza Huta v Insurgentes
7. L@s organizador@s están citados media hora antes del inicio de la actividad cuando se trate de entradas y 15 minutos antes cuando se trate de salidas.
  8. Las actividades se suspenden solo por lluvia o por cuestiones de seguridad. Siempre de común acuerdo entre tod@s l@s organizador@s presentes y después de notificar con una llamada telefónica a Juan (en su ausencia, a Eduardo Vargas). Evidentemente si sólo hay una persona para realizar el volanteo, este se suspende. Sin embargo, esto no es una causa ajena a l@s organizador@s sino un acto de irresponsabilidad.
  9. Siempre que haya diálogo con guardias de CONTROL o policía auxiliar, debemos hablar de manera respetuosa y buscar un acuerdo. Nuestra libertad de expresión y el activismo sindical NO SE NEGOCIAN NI SE REGATEAN. Sin embargo, debemos recordar que en el caso de los guardias de CONTROL se trata de trabajador@s que reciben órdenes y tratan de cumplir con su trabajo. Ellos no tienen algo personal contra nosotros, por favor, evitemos que nuestra conducta haga que ganemos un enemigo. Sean razonables y no consuman mucho tiempo en hablar con estos personajes, lo más importante es seguir con la actividad.
  10. Cuando haya vigilancia y hostigamiento por parte de facilitadores sindicales, personal de CONTROL y otros, es una buena idea tomar una fotografía de NOSOTROS con ELLOS al fondo. Si se entabla un diálogo con el personal de CONTROL, es una buena idea explicar la utilidad de estas fotografías y que en ningún caso se trata de acusarlos personalmente sino denunciar que alguien en la directiva de Atento da la instrucción de que nos vigilen. Es una MALA IDEA tomar fotografías o videos cuando conversamos con los guardias de control o los policías.
  11. Por el tipo de trabajo que realizamos y las capacidades que se necesitan para desarrollarlo de la mejor forma, todo lo que no esté contemplado en estas reglas queda a criterio de l@s organizador@s Nadia de Jesús, Elizabeth Calvillo, Carlos Cruz y Eduardo Vargas. En su ausencia, quienes estén presentes en la actividad deben comunicarse con Eduardo Vargas con un mensaje de texto que tenga como contenido la palabra "Urgente". Recibirán una llamada de vuelta para hablar del asunto.

**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

**Sección 187 Atento**

**Equipo de organización sindical**

**Eduardo Vargas Escobar**

---

Responsable del equipo de organización

**Vota**  **Sindicato de Telefonistas**  
**De la República Mexicana**

**¡No dejes que alguien más decida por tí!**



**Estrategia para ganar el  
recuento**

**Octubre 2014**

# Estrategia para ganar el recuento

<b>Objetivo 1</b>  Movilizar el voto de compañer@s evaluados como 1/2/3	<b>Objetivo 2</b>  Promover el voto a favor del STRM	<b>Objetivo 3</b>  Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de las mesas de negociación
<b>Tareas</b>	<b>Tareas</b>	<b>Tareas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Reuniones de líderes por centro</li><li>- Actualización de información de los centros de trabajo</li><li>- Información completa de los arbolitos</li><li>- Identificar 44 nuevos líderes con una red de al menos 3 personas</li><li>- Listado de votos confirmados</li><li>- Acción interna/externa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Volanteos</li><li>- Diseño e impresión de nuevos folletos</li><li>- Campaña en Facebook</li><li>- Operación del Call Center</li><li>- Integración de l@s voluntarios del STRM a las actividades</li><li>- Acción interna/externa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Audiencias en JLCA</li><li>- Mesa de negociación JLCA</li><li>- Listado de personal de confianza</li><li>- Acción interna/externa</li></ul>

**Objetivo 1**  
**Movilizar el voto de compañer@s evaluados como 1/2/3**

Tarea	Propósito	Responsable
<p>Reuniones de líderes por centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que los líderes internos se conozcan y, junto con el/la organizador/a, establezcan compromisos mínimos para ganar la elección.</li> <li>- ¿Agenda de las reuniones: ¿Por qué queremos lograr el sindicato?</li> <li>- ¿Por qué es injusta la situación actual?</li> <li>- ¿Por qué organizados podemos lograr que cambien las cosas?</li> <li>- Tareas</li> <li>- Fechas (Confirmar horarios a más tardar el viernes 10 a las 5 pm)</li> <li>A) Sábado 11: Puebla y Sevilla</li> <li>B) Lunes 13: Dinamarca/Roma</li> <li>C) Martes 14: Aeropuerto</li> <li>D) Miércoles 15: Yucatán</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tod@s</li> <li>- Confirmar horarios con Eduardo Vargas</li> </ul>
<p>Actualización de la información de los centros de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener una cuenta clara del número de trabajadores, campañas, lugares donde tenemos presencia, etc., para el diseño de un operativo para el día del recuento.</li> <li>- Fechas de entrega: las que ya están definidas para cada informe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tod@s</li> </ul>
<p>Información completa de los arbolitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar que tenemos información completa y confiable de los votos seguros del STRM. El día del recuento, utilizaremos esta información para evaluar el avance de la participación.</li> <li>- Fecha límite de entrega: viernes 17 de octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tod@s</li> </ul>
<p>44 nuevos líderes con una red de por lo menos 3 personas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliar la base de votos seguros del STRM. Esto debe reflejarse en los arbolitos con el procedimiento que ya indicó Elizabeth Calvillo.</li> <li>- Fechas de evaluación:</li> <li>A) Viernes 17 (Avance del 50% en la meta)</li> <li>B) Viernes 24 (Avance del 100% en la meta)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tod@s</li> </ul>
<p>Listado de votos confirmados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener una cuenta final del voto duro del STRM. Esta información se incluye en los arbolitos.</li> <li>- Fecha límite de entrega: Jueves 16 de octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tod@s</li> </ul>

**Objetivo 2**  
**Promover el voto a favor del STRM**

Tarea	Propósito	Responsable
Volanteos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover el nombre del sindicato de Telefonistas</li> <li>- Recopilar números telefónicos</li> <li>- Una vez que conozcamos los detalles, divulgar la fecha, hora y lugar de las votaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tod@s (como tarea prioritaria para Silvia, Fátima, Pedro)</li> </ul>
Diseño e impresión de nuevos folletos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con nuevos materiales para difundir en los volanteos y las redes sociales</li> <li>- Fecha de elaboración: 15-17 octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eduardo Vargas (Diseño)</li> <li>- Juan Sánchez (Impresión)</li> </ul>
Campaña en redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover el nombre del Sindicato de Telefonistas y el pliego de peticiones</li> <li>- Recopilar números telefónicos</li> <li>- Propiciar la interacción con l@s trabajador@s que reciban los mensajes</li> <li>- Fecha de inicio: 10 de octubre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eduardo Vargas (Planificación y consolidado de base de datos)</li> <li>- Compitas del verano sindical e Inés Montarcé: Investigación</li> <li>- Alejandro (Mantenimiento y actualización de los perfiles de redes sociales)</li> </ul>
Operación del Call Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar llamadas para promover y asegurar el voto por el STRM</li> <li>- Fecha de inicio de operaciones:</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juan Sánchez (Infraestructura, logística de horarios y operación)</li> <li>- Elizabeth Calvillo (Script o contenido de los mensajes)</li> </ul>
Integración de l@s voluntari@ del STRM en las actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Involucrar a la base telefonista en algunas actividades (preferentemente llamadas telefónicas y operativo el día del recuento)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nadia de Jesús/Juan Sánchez (Base de números de telefonistas e invitación)</li> </ul>

**Objetivo 3**  
**Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de las mesas de negociación**

Tarea	Propósito	Responsable
Audiencias en la JLCA	- Dar continuidad al proceso jurídico	- Equipo jurídico del STRM
Mesas de negociación en la JLCA	- Lograr que haya un padrón confiable, observadores, y condiciones de seguridad para el recuento sindical.	- Elizabeth Calvillo, Juan Sánchez, Eduardo Vargas
Listado de personal de confianza	- Evitar que personal de confianza participe en el recuento	- Tod@s

**Acción interna/externa**  
**¡Todos y todas somos telefonistas!**

Tarea	Propósito	Responsable
Volanteos internos	- Fechas: - del 16 al 22 de octubre: difusión del tabulador, promoción de del voto a favor del STRM, dar a conocer los detalles de lugar, día y hora de la elección - 22 y 23 de octubre: dar a conocer el pliego de peticiones	- Líderes intern@s
Difusión de cartas de apoyo UNI/CWA/Aliad@s	- Presionar al gobierno de la Ciudad de México y a la empresa para que respeten los acuerdos de las mesas de negociación - Dar a conocer a l@s trabajador@s de Atento la solidaridad internacional - Fecha: 23 de octubre	- María del Carmen Llamas/María Xelhuatnzi/Joell Molina
Acción a puerta de centro ¿Qué quieres que cambie en Atento?	- Dar a conocer el tabulador salarial del contrato de protección patronal como piso mínimo del aumento salarial (5200 pesos) - Abrir un espacio para que las y los trabajadores coloquen sus demandas/aspiraciones en un pequeño sondeo. - Difundir el pliego de peticiones - Fecha: 22 y 23 de octubre	- Tod@s



# Tácticas para incrementar y asegurar los votos a favor del STRM

**Vota Sindicato de Telefonistas**  
**De la República Mexicana**

¡No dejes que alguien más decida por ti!



Volanteos para promover el nombre del STRM y recopilar números telefónicos



Hasta el momento  
**30 volanteos**  
que cubren todos los centros de trabajo

Se han distribuido  
**3500 volantes**

Hasta el momento  
**100 números telefónicos**

Recopilados en los volanteos



Llamadas telefónicas y campaña en redes sociales



**1000 Perfiles de Facebook**

de trabajador@s de Atento

(Envío de mensajes privados, interacción y solicitud de su número telefónico)

Afiliaciones y redes de trabajador@s

Al 5 de octubre



340 votos seguros  
(Líderes internos y afiliados)



200 votos posibles  
(No afiliados que participan en acciones)

**540 votos potenciales**



October 1, 2014

Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)  
Río Neva Número 16 Colonia Cuauhtémoc  
Delegación Cuauhtémoc  
México, D.F.

Estimadas compañeras y compañeros de la Sección 187- Atento México,

Les escribo desde el Communications Workers of America (CWA) para expresar nuestra solidaridad con su lucha por tener un recuento sindical justo y libre de toda coacción. Les apoyamos en su anhelo de elegir un sindicato independiente y democrático para mejorar sus salarios y condiciones de trabajo, y lograr estabilidad en sus empleos.

El CWA tiene una larga historia de trabajo solidario con el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) y hemos estado presentes junto a los trabajadores de Atento en todo su proceso de sindicalización. Hemos visto con nuestros propios ojos su lucha contra las malas condiciones de trabajo, las injusticias y las arbitrariedades que ocurren por la ausencia de un sindicato legítimo que represente los verdaderos intereses de los trabajadores. Consideramos su lucha como nuestra propia lucha y estaremos con ustedes durante el recuento sindical a realizarse en breve y todo el tiempo que sea necesario hasta que logren tener su propia organización y una seria negociación colectiva.

La organización autentica de los trabajadores de Atento México traerá mejoras significativas no solamente para los trabajadores de la empresa, sino también para todos los trabajadores de call centers en México y alrededor del mundo. Los call centers de Atento México son de mucha importancia para esta empresa multinacional y contribuyen a definir las condiciones de trabajo y de salarios en las otras empresas de call centers en México y en las instalaciones de Atento en otros países donde opera. Por eso su lucha también es nuestra lucha y la lucha de muchos otros trabajadores y trabajadoras como ustedes en México, en las Américas y en el Mundo.

Estaremos pendientes de todo el proceso de recuento sindical, serviremos de observadores y nos mantendremos atentos ante cualquier anomalía o irregularidad que pudiera ocurrir. Sepan que cuentan con el CWA; sepan que no están solos; tengan ánimo, fuerza y confianza en sí mismos y en su legítimo derecho de elegir su propio sindicato, el STRM.

En solidaridad,



Larry Cohen  
Presidente

Montevideo, 03 de Octubre del 2014

**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**  
**Río Neva Número 16 Colonia Cuauhtémoc**  
**Delegación Cuauhtémoc**  
**México, D.F.**

Estimadas compañeras y compañeros de la Sección 187- Atento México,

UNI Américas quiere expresar su solidaridad con la lucha que está llevando adelante para tener un recuento sindical justo y libre de toda coacción. Los apoyamos en su anhelo de elegir un sindicato independiente y democrático para mejorar sus salarios y condiciones de trabajo, y lograr estabilidad en sus empleos.

UNI Américas está junto a ustedes en este proceso, ya que somos plenamente conscientes de los enormes esfuerzos que hace vuestra organización para organizar a los trabajadores de Atento para poder revertir las malas condiciones de trabajo, las injusticias y las arbitrariedades que ocurren por la ausencia de un sindicato legítimo que represente los verdaderos intereses de los trabajadores. Hemos estado junto a ustedes en todo este proceso y volveremos a hacerlo durante el recuento sindical y durante el tiempo que sea necesario hasta que logren tener su propia organización y una seria negociación colectiva.

Cuenten con UNI América durante el proceso de recuento sindical, que estaremos observando atentamente para denunciar cualquier tipo de irregularidad que pudiera ocurrir.

UNI Américas los apoya ahora y siempre, con plena conciencia de que este proceso que están desarrollando en México es relevante no solo para los trabajadores mexicanos sino para todos los trabajadores del mundo.

En solidaridad,



**Alvaro Morales**  
**Director Regional**  
**UNI Américas ICTS and P&L**



**Adriana Rosenzvaig**  
**Secretaria Regional**  
**UNI Américas**



Sector Estatal  
Comunicaciones

Adherida a



**Compañero Francisco Hernández Juárez  
Compañeros/as Sección 187 de Atento  
Sindicato de Telefonistas de la República  
Mexicana (STRM)**

Madrid, 8 de octubre de 2014

Estimados compañeros/as:

Nos dirigimos a ustedes en nombre del Sector Estatal de Comunicaciones de UGT España para expresar nuestra solidaridad con todos los trabajadores y las trabajadoras de Atento México, decirles que valoramos la lucha que viene desarrollando el STRM para garantizar un recuento sindical que les permita tener su propia organización sindical y conquistar una verdadera negociación colectiva.

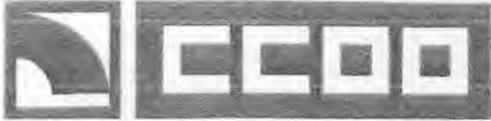
Somos conscientes de que un sindicato independiente y democrático en Atento México, con la plena participación de sus trabajadores y sus trabajadoras, redundará en una mejora en las condiciones de trabajo y en los salarios que perciben, beneficiando no solo a los empleados de Atento en México, sino también al colectivo de empleados que Atento tiene a escala global.

El Sector Estatal de Comunicaciones de UGT España espera que la gerencia de Atento México colabore para facilitar las condiciones que hagan posible un recuento sindical que cumpla con los estándares internacionales en materia de derechos humanos. De igual forma, dará seguimiento al comportamiento y decisiones que tome la empresa, a fin de que los derechos de los trabajadores sean respetados.

Compañeros y compañeras del STRM y Atento México, la lucha que llevan a cabo, es la lucha de todos los trabajadores y trabajadoras de las telecomunicaciones y de los centros de llamadas del mundo entero, por el derecho a sindicatos independientes y el derecho a la negociación colectiva. Miles somos los que estamos mirando y apoyando la lucha que llevan adelante. Por eso, desde UGT nos ofrecemos para ayudar en el proceso en lo que se estime necesario, ya sea en forma de logística o de observadores.

En solidaridad,

Alfredo Mesa Navarro  
Secretario Federal Sector Comunicaciones UGT



Madrid 8 de octubre de 2014

**Compañero Francisco Hernández Juárez**  
**Compañeros y compañeras de la Sección 187 de Atento**  
**Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM)**

Nos dirigimos a ustedes en nombre de Sector Estatal de Telecomunicaciones, para expresar nuestra solidaridad con todos los trabajadores y las trabajadoras de Atento México, decirles que valoramos la lucha que viene desarrollando el STRM para garantizar un recuento sindical que les permita tener su propia organización sindical y conquistar una verdadera negociación colectiva.

Somos conscientes de que un sindicato independiente y democrático en Atento México, con la plena participación de sus trabajadores y sus trabajadoras, redundará en una mejora en las condiciones de trabajo y en los salarios que perciben, beneficiando no solo a los empleados de Atento en México, sino también al colectivo de empleados que Atento tiene a escala global.

Es por ello que el Sector Estatal de Telecomunicaciones, espera que la gerencia de Atento México colabore para facilitar las condiciones que hagan posible un recuento sindical que cumpla con los estándares internacionales en materia de derechos humanos. De igual forma, dará seguimiento al comportamiento y decisiones que tome la empresa, a fin de que los derechos de los trabajadores sean respetados.

Compañeros y compañeras del STRM y Atento México, la lucha que llevan a cabo, es la lucha de todos los trabajadores y trabajadoras de las telecomunicaciones y de los centros de llamadas del mundo entero, por el derecho a sindicatos independientes y el derecho a la negociación colectiva. Miles somos los que estamos mirando y apoyando la lucha que llevan adelante.

En solidaridad,

Firma

Ramona Pineros López  
Secretaria de Acción Sindical  
Sector Estatal Telecomunicaciones  
España

Jueves 9 de octubre de 2014.

Dr. Miguel Ángel Mancera  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal  
Plaza de la Constitución 1  
Centro Histórico  
Ciudad de México, D.F.

Estimado Doctor Mancera:

Es del conocimiento de UNI Américas que en breve se realizará un nuevo recuento para que los trabajadores de la empresa Atento Servicios en el Distrito Federal puedan elegir a su representación sindical. Desde hace varios años, UNI (que afilia a 20 millones de trabajadores en todo el mundo, entre ellos a los del sector de las telecomunicaciones y los centros de llamada) ha venido siguiendo con sumo interés el caso de los trabajadores de Atento en México, y hemos sido testigos de lo difícil que ha sido para los ellos lograr una elección limpia, libre de cualquier tipo de intimidación y violencia. Tenemos conocimiento de que su gobierno está comprometido con una elección con estas características; sin embargo, tenemos también conocimiento de acciones de intimidación y de presión hacia los trabajadores que están sucediendo en los centros de trabajo por parte de la propia empresa y del sindicato que hoy ostenta la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Exhortamos al gobierno del Distrito Federal en todos sus niveles, a mantenerse firme y fiel con su compromiso de una elección limpia, y a garantizar las condiciones para que el voto de los trabajadores pueda ser ejercido de manera secreta, sin temor y libre de cualquier tipo de intimidación y violencia. En un momento como el actual, en el que a los ojos de la comunidad internacional México está siendo observado tristemente por la violación de los derechos humanos de sus jóvenes, nos parece fundamental que el gobierno del Distrito Federal se distinga por una política distinta, de respeto y

dignidad hacia un grupo tan importante de jóvenes trabajadores como el de Atento Servicios. Corresponde al gobierno dar ejemplo de equidad y transparencia y ejercer su autoridad legal y legítima frente a los poderes fácticos y frente a los grupos que, al margen de la ley y mediante el uso de la fuerza y la intimidación, pretendan imponer su voluntad por encima de las normas más elementales de la convivencia democrática.

Sin más por el momento, le expresamos las seguridades de nuestra mayor consideración.

Atentamente,



**Alvaro Morales**  
**Director Regional**  
**UNI Américas ICTS and P&L**



**Adriana Rosenzvaig**  
**Secretaria Regional**  
**UNI Américas**



9 Octubre 2014

Dr. Miguel Ángel Mancera  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal  
Plaza de la Constitución 1  
Centro Histórico  
Ciudad de México, D.F.

Estimado Doctor Mancera:

Es del conocimiento del sindicato Communications Workers of America (CWA) que en breve se realizará un nuevo recuento para que los trabajadores de la empresa Atento Servicios en el Distrito Federal puedan elegir a su representación sindical. Desde hace varios años, CWA ha venido siguiendo con sumo interés el caso de los trabajadores de Atento en México, y hemos sido testigos de lo difícil que ha sido para los trabajadores lograr una elección limpia, libre de cualquier tipo de intimidación y violencia en contra de los trabajadores. Tenemos conocimiento que su gobierno está comprometido con una elección con estas características, sin embargo, tenemos también conocimiento de acciones de intimidación y de presión hacia los trabajadores que están sucediendo en los centros de trabajo por parte de la propia empresa y del sindicato que hoy ostenta la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Exhortamos al gobierno del Distrito Federal en todos sus niveles, a mantenerse firme y fiel con su compromiso de una elección limpia, y a garantizar las condiciones para que el voto de los trabajadores pueda ser ejercido de manera secreta, sin temor y libre de cualquier tipo de intimidación y violencia. En un momento como el actual, en el que a los ojos de la comunidad internacional México está siendo observado por la violación de los derechos humanos de sus jóvenes, nos parece fundamental que el gobierno del Distrito Federal se distinga por una política distinta, de respeto y dignidad hacia un grupo tan importante de jóvenes trabajadores como el de Atento Servicios.

En el CWA seguiremos de cerca el desenlace de los preparativos y la realización del recuento en Atento Servicios y quedaremos a la expectativa de que el gobierno del Distrito Federal ejerza su autoridad legal y legítima frente a los poderes fácticos y frente a los grupos que, al margen de la ley y mediante el uso de la fuerza y la intimidación, pretendan imponer su voluntad por encima de las normas más elementales de la convivencia democrática y el cumplimiento de los convenios internacionales.

Sin más por el momento, le expresamos las seguridades de nuestra mayor consideración.

Atentamente,



Larry Cohen  
Presidente

c.c.p. Lic. Marlene Rojas. Presidente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F

c.c.p. Lic. Patricia Mercado, Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo del Gobierno del D.F



4TH UNI WORLD INDABA  
**CAPE TOWN**  
**SOUTH AFRICA**  
7-10 DECEMBER 2014

Philip J. Jennings  
General Secretary  
Tel: +41 22 365 2126  
E-Mail: [gs@uniglobalunion.org](mailto:gs@uniglobalunion.org)

**Dr. Miguel Ángel Mancera**  
**Jefe de Gobierno del Distrito Federal**  
Plaza de la Constitución 1  
Centro Histórico,  
Ciudad de México, D.F.

Nyon, 14 October 2014  
Our Ref : GS/

Estimado Dr. Mancera,

Por la presente me dirijo a usted en representación de los más de 20 millones de trabajadores y 900 sindicatos afiliados a UNI Global Union en el mundo. Lo hago para informar que estamos en conocimiento a través de nuestra afiliada Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), de que en breve tendrá lugar un nuevo recuento sindical de los trabajadores de Atento en Ciudad de México. Según las informaciones que tenemos al día de hoy, aún no se han acordado condiciones que aseguren que dicha elección se desarrolle de manera tal, que garantice a dichos trabajadores poder ejercer su derecho a elegir con libertad el sindicato que les represente.

En anteriores ocasiones de recuentos sindicales en Atento México, hemos constatado por múltiples vías, incluso con presencia de observadores en el terreno, que dicho derecho fue violentado de manera amplia y brutal. Desde la presencia de golpadores para amedrentar a los trabajadores, a testimonios de trabajadores que hablan de presiones por parte de sus supervisores, al traslado compulsivo de los mismos y la indicación de que debían votar cierta opción, so pena de perder sus empleos o ser objeto hasta de violencia física. Es nuestra mayor preocupación que en el próximo recuento sindical, estos hechos no se repitan bajo idénticas o nuevas formas.

El Gobierno del Distrito Federal debe velar para que los derechos humanos, laborales y sindicales de los trabajadores de Atento en la Ciudad de México sean respetados. La existencia de actores en capacidad y disposición de interferir en el recuento sindical, amenazar a los trabajadores e incluso hacer uso de violencia física contra ellos, no es excusa para que sus derechos sean suprimidos o disminuidos. En un momento donde México se encuentra en las noticias mundiales por el asesinato de decenas de jóvenes estudiantes, el Gobierno del Distrito Federal puede dar una clara señal de compromiso con los derechos humanos de los jóvenes trabajadores de Atento.

Aguardamos noticias alentadoras que nos confirmen dicho compromiso y que el recuento sindical en Atento cumplió con los estándares internacionales en la materia.

La sociedad y la democracia mexicana se merecen un futuro mejor, así como los trabajadores de Atento merecen un recuento sindical justo y libre de toda coacción.

Sin más, atentamente

Philip J. Jennings  
General Secretary



4TH UNI WORLD INDABA  
**CAPE TOWN**  
**SOUTH AFRICA**  
7-10 DECEMBER 2014

Philip J. Jennings  
General Secretary  
Tel: +41 22 365 2126  
E-Mail: [gs@uniglobalunion.org](mailto:gs@uniglobalunion.org)

**Cro. Francisco Hernández Juárez**  
**Secretario General del STRM**  
**Presidente de UNI ICTS**  
Río Neva 16, Colonia Cuauhtémoc  
Ciudad de México, D.F.  
México

Nyon, 15 de Octubre de 2014  
Our Ref : GS/

**Cro. Francisco Hernández Juárez**  
**Compañeros y compañeras del STRM y su Sección 187**  
**Trabajadores y trabajadoras de Atento en la Ciudad de México**

Les escribo en representación de los 20 millones de trabajadores afiliados a UNI Global Union.

Quiero expresar nuestra solidaridad y compromiso para asegurar que los trabajadores de Atento México puedan elegir un sindicato independiente y democrático que los represente.

El mundo entero estará pendiente de este recuento sindical, para asegurar que los trabajadores de Atento ejerzan sus derechos sin ningún tipo de acoso, intimidación e interferencia.

Compañía y gobierno tienen un importante papel que jugar. Llamamos a ambos a asegurar una elección limpia y justa. Su legitimidad y respetabilidad internacional dependen de esto.

La victoria de los trabajadores de Atento México será una importante victoria para todos los trabajadores de los centros de contacto alrededor del mundo.

Nosotros en UNI apoyamos su lucha por un sindicato independiente y democrático y su lucha para mejorar sus salarios y condiciones de trabajo en esta poderosa empresa multinacional.

Queremos expresar nuestro reconocimiento al STRM por su persistente y sacrificada lucha por los trabajadores mexicanos. Esta lucha es un ejemplo sobre cómo es posible romper barreras.

¡Viva el STRM y su Sección 187 en Atento México!

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Philip Jennings'.

Philip J. Jennings  
General Secretary

# American Federation of Labor and Congress of Industrial Organizations



815 Sixteenth Street, N.W.  
Washington, D.C. 20006  
(202) 637-5000  
www.aflcio.org

## EXECUTIVE COUNCIL

**RICHARD L. TRUMKA**  
PRESIDENT

**ELIZABETH H. SHULER**  
SECRETARY-TREASURER

**TEFERE GEBRE**  
EXECUTIVE VICE PRESIDENT

Michael Sacco  
Harold Schallberger  
Leo W. Gerard  
Nancy Wohlforth  
Randi Weingarten  
Patrick D. Finley  
Ken Howard  
James Andrews  
Walter W. Wise  
Joseph J. Nigro  
Laura Reyes  
Kenneth Rigmaiden  
Bhalravi Desai  
Harry Lombardo

Michael Goodwin  
Edwin D. Hill  
William Hite  
Rose Ann DeMoro  
Rogelio "Roy" A. Flores  
Newton B. Jones  
James Botand  
Maria Elena Durazo  
Lawrence J. Hanley  
James Callahan  
J. David Cox  
Stuart Appelbaum  
James Grogan  
Dennis D. Williams

Robert A. Scardelletti  
Clyde Rivers  
Larry Cohen  
Fred Redmond  
Fredric V. Rolando  
D. Michael Langford  
Bruce R. Smith  
Terry O'Sullivan  
Loretta Johnson  
DeMaurice Smith  
David Durkee  
Joseph T. Hansen  
Paul Rinaldi

R. Thomas Butterberger  
Cecil Roberts  
Gregory J. Junemann  
Matthew Loeb  
Diann Woodard  
Baldemar Velasquez  
Lee A. Saunders  
Veda Shook  
Capt. Lee Moak  
Sean McGarvey  
D. Taylor  
Harold Daggett  
Mark Dimondstein

10 de Octubre de 2014

Dr. Miguel Ángel Mancera Espinosa  
Jefe de Gobierno del Distrito Federal  
Plaza de la Constitución 1  
Centro Histórico  
Ciudad de México, D.F.

Estimado Doctor Mancera,

Es del conocimiento de la federación sindical de los Estados Unidos, la AFL-CIO, que en breve se realizará un nuevo recuento para que los trabajadores de la empresa Atento Servicios en el Distrito Federal puedan elegir a su representación sindical.

La AFL-CIO ha seguido con sumo interés el caso de los trabajadores de Atento en México, y hemos sido testigos de lo difícil que ha sido para los trabajadores lograr una elección limpia, libre de cualquier tipo de intimidación y violencia en contra de los trabajadores. Tenemos conocimiento que su gobierno está comprometido con una elección con estas características, sin embargo, tenemos información de que se están dando acciones de intimidación y de presión hacia los trabajadores en los centros de trabajo por parte de la propia empresa y del sindicato que hoy ostenta la titularidad del contrato colectivo de trabajo.

Exhortamos al gobierno del Distrito Federal en todos sus niveles, a mantenerse firme y fiel con su compromiso de una elección limpia, y a garantizar las condiciones para que el voto de los trabajadores pueda ser ejercido de manera secreta, sin temor y libre de cualquier tipo de intimidación o violencia.

La AFL-CIO seguirá de cerca el desenlace de los preparativos y la realización del recuento en Atento Servicios y quedaremos a la expectativa de que el gobierno del Distrito Federal ejerza su autoridad legal y legítima frente a los poderes fácticos y frente a los grupos que, al margen de la ley y mediante el uso de la fuerza y la intimidación, pretendan imponer su voluntad por encima de las normas democráticas y los convenios internacionales.

Atentamente,

Richard L. Trumka  
Presidente

c.c.p. Lic. Margarita Marlene Rojas Olvera, Presidente de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F., Lic. Dora Patricia Mercado Castro, Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo del Gobierno del D.F.

JERRY DIAS  
National President  
Président national

MICHEL OUMET  
Quebec Director  
Directeur québécois

PETER KENNEDY  
National Secretary-Treasurer  
Secrétaire-trésorier national

November 3, 2014

Dr. Miguel Ángel Mancera [jefaturadegobierno@df.gob.mx](mailto:jefaturadegobierno@df.gob.mx)  
Head of the Federal District Government  
Plaza de la Constitución 1  
Centro Histórico  
Ciudad de México, D.F.

Dear Doctor Mancera,

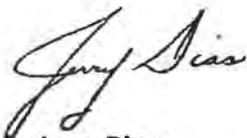
Unifor, the largest private sector union in Canada represents workers in the Telecommunications sector that have chosen Unifor to represent them. In Canada, workers have the right to choose the union they want to join and who will represent their concerns in their workplaces. For young workers who traditionally make low wages while facing high stress demands on the job and are at times treated as an expendable workforce it is even more important to have a union that will represent their concerns to the employer and resolve them.

We are aware that your government has expressed its commitment to ensuring a fair election. A fair election that guarantees that the workers can vote in a secret ballot, free from any type of intimidation or violence is what we urge the Federal District government at all levels to commit to and ensure.

Over the years we have had a relationship with the unions in the telephone sector in Mexico and they have made us aware of the acts of workplace intimidation and pressure by both the employer and the union that currently holds the collective bargaining agreement. We hope that this type of behavior does not continue.

To ensure that the results of the upcoming vote truly reflects the workers' choice of which union will represent them during collective bargaining, Unifor urges you to give the workers at Atento Servicios in the Federal District the right to participate in a ballot vote.

Sincerely,



**Jerry Dias**  
National President  
**Unifor**  
jd:al:dbcope343

cc: Lic. Margarita Darlene Rojas Olvera, President of the Local Conciliation and Arbitration Board,  
Federal District - [Darlene.rojas@jlca.df.gob.mx](mailto:Darlene.rojas@jlca.df.gob.mx)  
Lic. Patricia Mercado, Secretary of Labor and Employment Creation, Federal District –  
[atencion styfe@df.gob.mx](mailto:atencion_styfe@df.gob.mx)

**Vota**  **Sindicato de Telefonistas**  
**De la República Mexicana**

**¡No dejes que alguien más decida por ti!**



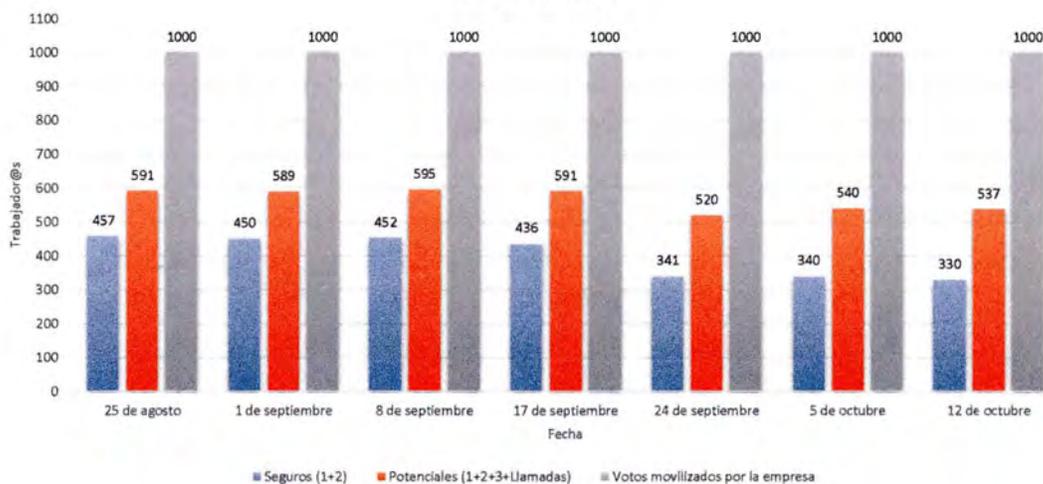
**Reporte de campaña al  
19 de octubre de 2014**

## ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base.

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3+Llamadas)	Votos movilizados por la empresa
25 de agosto	457	591	1000
1 de septiembre	450	589	1000
8 de septiembre	452	595	1000
17 de septiembre	436	591	1000
24 de septiembre	341	520	1000
5 de octubre	340	540	1000
12 de octubre	330	537	1000
<b>19 de octubre</b>	<b>330</b>	<b>588</b>	<b>1000</b>

Conteo de votos



# Avances de los acuerdos para las condiciones del recuento

## 1) Padrón

De una lista de 6400 trabajadores:

- Por ser baja del IMSS objetamos 310
- Por ser categorías de confianza y fuera del contrato colectivo, objetamos 500
- De manera verbal, las autoridades de la Junta anunciaron que el padrón quedará en 5600 trabajadores con derecho a voto.

## 2) Lugar del recuento

- Fue rechazada la propuesta del Deportivo Plan Sexenal, entre otras cosas, por ser un sitio muy vulnerable.
- Existen dos propuestas: la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y los centros de trabajo. Las autoridades de la Junta externaron su preferencia a que el recuento se realice en los centros de trabajo para cancelar la necesidad de transporte y asegurar que todo@s l@s trabajador@s voten.
- Esta propuesta nos parece la mejor opción siempre y cuando se garantice la presencia de un número suficiente de observador@s en todos los centros de trabajo.
- En este supuesto, el recuento sería en un día hábil. Nuestra propuesta es que sea el día viernes 9 o viernes 14 de noviembre.

## 3) Transporte

- Si el recuento es en los centros de trabajo, se elimina la necesidad de transporte.

## 4) Horario

- Desde las 8 am hasta las 20 horas. Existe la posibilidad de habilitar una urna en la Junta Local para l@s trabajador@s del turno nocturno.

## 5) Observadores

- La Junta Local solicitó a la STyFE, la Comisión de Derechos Humanos del D.F. y a la OIT su participación en el recuento.
- La Junta Local va a definir un reglamento con el proceso de acreditación y las tareas y alcance de l@s observador@s.
- Necesitamos diseñar un operativo de observación complementario al acreditado por la Junta Local. Sobre todo, en los alrededores de los centros de trabajo para anticipar cualquier intento de reventar la elección.

## 6) Fuerza pública

- La Junta Local solicitará a la Secretaría de Gobierno del D.F. la implementación de un operativo de seguridad en los centros de trabajo y para el traslado y resguardo de la urna.

# **Día de acción por una elección limpia, segura y en paz**

Jueves 6 de noviembre de 2014

## **Objetivos:**

**presionar a la empresa para elevar el costo de fomentar la represión o violencia hacia l@s trabajador@s/activistas  
sindicales.**

**Movilizar las redes de trabajado@s para demostrar que el Sindicato de Telefonistas YA ESTA EN ATENTO**

## Tácticas:

- 1) Acciones internas en todos los centros
  - Día de color BLANCO
  - Pega de stickers
  - Distribución del pliego de peticiones
  - Otros

## 2) Acciones de presión externa

- Envío de cartas de organizaciones sociales, personajes públicos y sindicatos hermanos para pedir a la empresa que se comprometa públicamente a no reprimir ni fomentar la violencia contra los seis mil jóvenes de Atento.
- Piqueteos y tendaderos políticos en las afueras de los centros de trabajo para difundir los detalles del recuento y exigir el compromiso de la empresa para que la elección sea libre, limpia y en paz.
- Activación de una alerta en Twitter para notificar a la policía del DF (SSP) , a la Secretaria del Trabajo del DF (STYFE), a la Comisión de Derechos Humanos del DF y al Jefe de Gobierno del DF de la represión u hostigamiento contra activistas sindicales y trabajador@s.
- Notas y/o desplegados en prensa/revistas

## Día de acción por una elección limpia, segura y en paz

Jueves 6 de noviembre de 2014

Tarea	Propósito	Responsable
Visitas domiciliarias	<ul style="list-style-type: none"><li>- Involucrar a l@s líderes intern@s y afiliad@s en la acción del jueves 6 de Noviembre</li><li>- Completar los datos y ampliar los arbolitos</li><li>- Hablar del pliego de peticiones</li><li>- Vacunar</li><li>- Tomar nota del operativo antisindical de la empresa</li></ul>	Tod@s (27 de octubre al 5 de noviembre)
Volanteos informativos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difundir el pliego de peticiones</li><li>- Recopilar números telefónicos para el call center</li></ul>	Tod@s (27 de octubre al 5 de noviembre)
Campaña en redes sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Difundir el pliego de peticiones y los contenidos generados por la sección 187</li><li>- Anticiparnos a la campaña antisindical de la empresa</li><li>- Interactuar con l@s trabajador@s que siguen las redes</li></ul>	Alejandro (27 de octubre al 5 de noviembre)
Investigación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ubicar en Redes Sociales las cuentas de organizaciones sociales y políticas, instituciones públicas y personajes “notables” que tengan en su agenda los siguientes temas: Jóvenes Sindicalismo Mujeres Justicia social Derechos Humanos No violencia Responsabilidad empresarial</li></ul>	Inés Montarcé (24 de octubre)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un mapeo de las relaciones de Atento con organizaciones sociales, políticas o culturales. Ubicar el tema en el que se basa su relación con Atento (beneficencia, responsabilidad social, negocios, etc)</li> <li>- Realizar un mapeo de los perfiles de Facebook y Twitter de la institución y correos electrónicos del/la titular de las principales instituciones gubernamentales involucradas en el recuento de Atento:</li> </ul> <p>Gobierno de la Ciudad de México  Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo  Junta Local de Conciliación y Arbitraje  Secretaría de Seguridad Pública del D.F.  Comisión de Derechos Humanos del D.F.</p>	
Día de acción (Internas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una acción interna el 4 de noviembre. L@s líderes intern@s y afiliad@s van a externar su demanda de una elección libre, segura y en paz.</li> </ul> <p>Actividades:</p> <p>Pega de stickers  Distribución del pliego de peticiones  Día de color blanco</p>	Organizador@s/Líderes intern@s (Jueves 6 de noviembre)
Día de acción (Externas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le pediremos a las organizaciones y personajes públicos que envíen cartas a Atento con copia a la JLCA para que la empresa se pronuncie a favor de una elección libre, segura y en paz.</li> </ul>	Organizador@s/Coordinación de la campaña (Jueves 6 de Noviembre)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piqueteos y tendaderos políticos en las afueras de los centros de trabajo para difundir los detalles del recuento y exigir el compromiso de la empresa para que la elección sea libre, limpia y en paz.</li> </ul>	
Acciones de presión permanentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activación de una alerta en Twitter para notificar a la policía del DF (SSP) , a la Secretaria del Trabajo del DF (STYFE), a la Comisión de Derechos Humanos del DF y al Jefe de Gobierno del DF de la represión u hostigamiento contra activistas sindicales y trabajador@s.</li> <li>- Notas y/o desplegados en prensa/revistas</li> </ul>	27 de octubre al 6 de noviembre
Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño e impresión de stickers y folletos para la acción interna</li> <li>- Diseñar materiales con los detalles del recuento</li> </ul>	<p>27 de octubre (Materiales para la acción interna)</p> <p>31 de octubre (Materiales con detalles del recuento)</p>

## Listado de actividades a realizar por equipo de Inspección de Trabajo de la Dirección de Trabajo y Fomento al Empleo

### ● Preparativos

1. Es necesario que haya un número suficiente de inspectores de trabajo por cada centro, quiénes deben ir plenamente motivados y con la idea clara sobre la importancia de su papel como autoridad y las amplias facultades que por ley tienen.
2. Durante la visita que se va realizar a todos los centros de trabajo el día 20 de noviembre de 2014, a las 10 hrs, es necesario que los inspectores soliciten que se les permita subir a cada uno de los pisos en cada centro de trabajo. Con la intención de que puedan ubicar los espacios en los cuales van a ejercer sus funciones durante el recuento sindical.
3. Impartir una capacitación sobre información para que el equipo de inspectores que estarán en los centros de trabajo puedan identificar factores de riesgo que implique coacción o compra de votos: operadores de los sindicatos de protección patronal, personal de confianza, mapa de centro, etc (Verificar Anexo A)
4. Informar a equipos de inspectores que durante el recuento sindical los observadores de parte nos podemos acercar para reportar incidentes o solicitar su intervención en los o el piso en donde haya intentos de la empresa y/o el Sindicato de Protección Patronal por coaccionar o comprar el voto.

### ● Día del Recuento Sindical

1. Que los equipos de inspectores por centro de trabajo se distribuyan de la siguiente manera: uno o dos inspectores en el área de las votaciones y el resto distribuidos por todo el centro de trabajo, con la presencia de un inspector por piso.
2. Que acuda a los llamados de los observadores de cada parte y pueda preguntar a los trabajadores sí están siendo amenazados o intimidados, "escusado" la intervención con el hecho de haber recibido un reporte y solicitud de apoyo.

3. Que este muy atentos a reuniones que pueda estar realizando el personal de confianza de la empresa, eso incluye supuestas capacitaciones o retroalimentaciones, de tal forma que los inspectores puedan entrar a las reuniones sólo a observar pero finalmente inhibirían cualquier acto de coacción o compra de voto.
4. Que los inspectores que se encuentren en cada piso circulen por el piso de operación, tomen video y acompañen a los grupos de compañeros de cada piso cuando bajen a votar.
5. Que estén vigilando a que los supervisores, personal de recursos humanos o Rally (ver señas para identificarlos y categorías de confianza en Anexo A) no realicen reuniones en el piso de operaciones. En caso de que se presenten reuniones que se acerquen a escuchar para inhibir la coacción o compra de votos.
6. Que se solicite a los facilitadores sindicales que no circulen en los pisos de operaciones y menos que hagan reuniones (Ver sus fotos en Anexo A)
7. Estar muy pendiente de que el personal de confianza no entregue propaganda de ningún tipo sobre cualquiera de los sindicatos involucrados.
8. Verificar en cada centro que se haya clausurado el local del Sindicato Progresista/Sindicato de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana.
9. En caso de presentarse actos violentos pedir de inmediato la intervención de la fuerza pública.
10. De presentarse cualquiera de las situaciones anteriormente mencionadas que se levante un reporte y tramite una incidencia que debe llevar los siguientes datos: Centro, Piso, Número de Trabajadores involucrados, Nombre y Puesto del personal que origino la situación de coacción o compra de voto.

Centro	# Trabajadorxs	Horarios de Servicio	Número de Inspectores que se necesitan	Particularidades	Atención o Zonas de Riesgo
Dinamarca (4 pisos, 2 torres)	921	8 a 22hrs (Más de 7 tipos de jornadas y horarios) 22 a 6Hrs (Horario Nocturno) Mayor número de trabajadores concentrados en este centro es en el horario de 10 a 19hrs	En total 9, distribuidos de la siguiente manera: 1 por piso en cada torre y 1 en el área de votaciones.	Tiene dos entradas, ambas ubicada por calle Dinamarca. Existen dos torres, no están comunicadas. Las escaleras son muy angostas, sólo hay 3 cafeterías: planta baja, piso 1 y piso 3. Hay cuatro salas de capacitación. Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	Vigilar antes que comience el recuento sindical la terraza ubicada en la azotea del edificio para garantizar que no haya personal ajeno a la empresa.
Puebla (4pisos y Planta Baja)	1073	7 a 22:30hrs (Más de 8 tipos de jornadas y horarios) 22 a 7hrs (Horario Nocturno) Mayor número de trabajadores concentrados en este centro en el horario de 10 a 20hrs	En total 6, distribuidos de la siguiente manera: 1 por piso y 1 en el área de votaciones.	Tiene dos entradas, una ubicada por calle Puebla y otra por Calle Ocotlán. Dos escaleras amplias, una pegada a la salida de Calle Ocotlán y otra entrando a mano derecha de la calle de Puebla. Hay 5 cafeterías, una por piso. Hay cuatro salas de capacitación.	Vigilar antes que comience el recuento sindical la terraza ubicada en la azotea y el sótano o estacionamiento del edificio para garantizar que no haya personal ajeno a la empresa. Cuidado, a un costado de la entra ubicada en calle Puebla hay un estacionamiento Público,

				Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	sin acceso para el centro de trabajo, verificar que no haya concentración de personas.
Roma (3 pisos)	735	7 a 21hrs (Más de 5 tipos de jornadas y horarios) Mayor número de trabajadores concentrados en este centro es en el horario de 10 a 16hrs	En total 6, distribuidos de la siguiente manera: 1 por piso y 2 en el área de votaciones.	Tiene dos entradas, una ubicada por Avenida Insurgentes, Esquina con Monterrey y otra por Calle Tabasco. Dos escaleras amplias, una pegada a la salida de calle Tabasco y otra entrando a por Avenida Insurgentes Hay 4 cafeterías, una por piso. Hay más de cinco salas de capacitación. Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	Vigilar antes que comience el recuento sindical la terraza ubicada en la azotea y el sótano o estacionamiento del edificio para garantizar que no haya personal ajeno a la empresa.
Sevilla (6pisos y planta baja)	1207	7 a 21hrs (Más de 6 tipos de jornadas y horarios) Mayor número de trabajadores concentrados en este centro es en el	En total 9, distribuidos de la siguiente manera: 1 por piso y 3 en el área de votaciones.	Tiene una sola entrada y una escalera muy angosta. Hay 7 cafeterías, una por piso. Hay más de 8 salas de capacitación. Un local del Sindicato	Cuidado, a un costado de la entrada ubicada en Avenida Chapultepec hay un estacionamiento público, sin acceso para el centro de trabajo, verificar que no haya concentración de personas.

		horario de 10 a 20hrs		Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	La votación se llevará prácticamente entrando al centro de trabajo, la reja de la entrada no protege mucho.
Torre T (1piso)	67	7 a 21hrs (Más de 3 tipos de turnos y jornadas)	En total 1	Esta dentro de unos edificios donde hay varias oficinas, está muy resguardado. Sólo un piso y una cafetería.	
Yucatán (11pisos)	790	7 a 22:30hrs (Más de 8 tipos de jornadas y horarios) 22 a 7hrs (Horario Nocturno) Mayor número de trabajadores concentrados en este centro es en el de 10 a 20hrs	En total 13, distribuidos de la siguiente manera: 1 por piso y 2 en el área de votaciones.	Tiene una sola entrada por Avenida Yucatán, pero las puertas y toda la fachada del edificio es de cristal. Para entrar las y los compañeros tiene que colocar su dedo en un detector de huella digital. Hay 12 cafeterías, una por piso, la más grande es una terraza, con vista a la calle, ubicada en el piso 1. Hay más de 15 salas de capacitación. Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	Vigilar antes que comience el recuento sindical la terraza ubicada en la azotea y el sótano o estacionamiento del edificio para garantizar que no haya personal ajeno a la empresa.  Cuidado, a un costado de la entra ubicada en calle Yucatán hay un estacionamiento Público, con acceso a la cafetería ubicada en el piso 1 del centro de trabajo, verificar que no haya concentración de personas.

					Alerta, lo único que separa el área de votaciones de la calle es un enorme ventanal de cristal.
Aeropuerto (3 pisos)	766	7 a 21hrs (Más de 4 tipos de jornadas y horarios) Mayor número de trabajadores concentrados en este centro es en el horario de 10 a 18hrs	En total 5, distribuidos de la siguiente manera: 1 por piso y 2 en el área de votaciones.	Tiene dos entradas ubicadas sobre la Calle Aviación Civil. Para entrar las y los compañeros tiene que colocar su dedo en un detector de huella digital. Hay 3 cafeterías, una por piso y 5 salas de capacitación. Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	Cuidado, a un costado de las entradas al centro de trabajo hay una fábrica que están habilitando para ampliar el centro de trabajo.

**Vota**   **Sindicato de Telefonistas**  
**De la República Mexicana**



**¡No dejes que alguien más decida por ti!**

---

**Ruta crítica rumbo al recuento sindical**

# La campaña en números

Centro	Trabajadores en el centro	Coordinador/a de árbol (1)	Afiliados (2)	No afiliados que participan en acciones (3)	% Organizados
Aeropuerto	817	6	24	27	7%
Dinamarca	1027	3	60	13	7%
Puebla	1115	10	45	50	10%
Roma	878	5	24	26	6%
Sevilla	1431	14	75	72	11%
Yucatán	1020	5	58	12	7%
Torre	71	0	1	0	2%
Total	<b>6359</b>	<b>43</b>	<b>287</b>	<b>200</b>	<b>8%</b>

330

**Afiliados**

530

**Votos Potenciales**



# Tácticas para incrementar y asegurar los votos a favor del STRM



Volanteos para promover el nombre del STRM y recopilar números telefónicos



Hasta el momento  
**45 volanteos**  
que cubren todos los centros de trabajo

Se han distribuido  
**5000 volantes**  
Para avisar de la votación y  
difundir el pliego de peticiones

Hasta el momento  
**124 votan STRM**

Hasta el momento  
**350 números telefónicos**  
Recopilados en los volanteos

Llamadas telefónicas y campaña en redes sociales

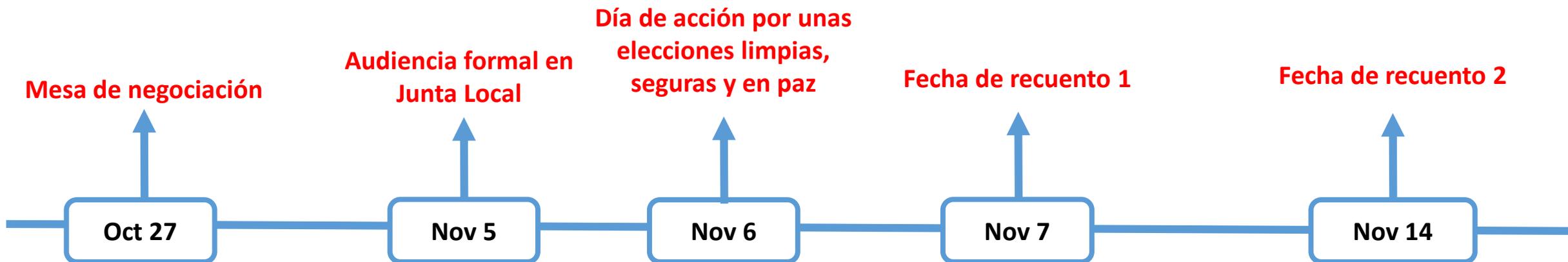


**1000 Perfiles de Facebook**  
de trabajador@s de Atento  
(Envío de mensajes privados, interacción y solicitud de su número telefónico)

Afiliaciones y redes de trabajador@s

Al 26 de octubre → 330 votos seguros (Líderes internos y afiliados) + 200 votos posibles (No afiliados que participan en acciones)

**530 votos potenciales**



Movilizar el voto de líderes internos, afiliados y simpatizantes

Promover el voto a favor del STRM entre tod@s l@s trabajador@s

Día de acción por una elección libre, segura y en paz” (Noviembre 6)

Seleccionar y acreditar nuestr@s observador@s para el recuento sindical



# Tareas

<p><b>Movilizar el voto de líderes internos, afiliados y simpatizantes</b></p>	<p>Equipo de organizador@s: 1) Seguimientos a líderes internos y afiliad@s</p>
<p><b>Promover el voto a favor del STRM entre todos los trabajadores</b></p>	<p>Equipo de organizador@s: 1) Volanteos y recopilación de números telefónicos dentro y fuera de los centros de trabajo 2) Campaña en Redes Sociales 3) Operación del Call Center</p>
<p><b>Día de acción por una elección libre, segura y en paz</b></p>	<p>Equipo de organizador@s: 1) Ubicar, contactar y hacer una petición a organizaciones y personajes públicos que estén a favor de una elección libre, segura y en paz en Atento. 2) Diseñar y activar una “Alerta” en caso de represión o violencia contra las organizador@s y/o afiliad@s al STRM 3) Realizar una acción interna el 6 de noviembre. L@s afiliad@s al STRM van a externar su demanda de una elección libre, segura y en paz. Le pediremos a las organizaciones y personajes públicos que envíen cartas a Atento con copia a la JLCA para que la empresa se pronuncie a favor de una elección libre, segura y en paz.</p> <p>Coordinación de la campaña 1) Solicitar a l@s sindicatos o federaciones sindicales hermanas el envío de una carta a Atento para que se pronuncie a favor de elecciones libres, seguras y en paz (Carta Modelo elaborada por el equipo de organizador@s)</p>
<p><b>Seleccionar y acreditar a nuestr@s observador@s</b></p>	<p>Coordinación de la campaña 1) Seleccionar y acreditar a l@s compañer@s del STRM que serán l@s observador@s el día de la elección</p> <p>COINCIDE 1) Proponemos que l@s compañer@s de COINCIDE capaciten a quienes serán los observadores el día de la elección</p>

# Avances de las condiciones del recuento

<b>Padrón</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De una lista de 6400 trabajadores:</li><li>• Por ser baja del IMSS objetamos 310</li><li>• Por ser categorías de confianza y fuera del contrato colectivo, objetamos 500</li><li>• De manera verbal, las autoridades de la Junta anunciaron que el padrón quedará en 5600 trabajadores con derecho a voto.</li></ul>
<b>Lugar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fue rechazada la propuesta del Deportivo Plan Sexenal, entre otras cosas, por ser un sitio muy vulnerable.</li><li>• Existen dos propuestas: la Junta Local de Conciliación y Arbitraje y los centros de trabajo. Las autoridades de la Junta externaron su preferencia a que el recuento se realice en los centros de trabajo para cancelar la necesidad de transporte y asegurar que todo@s l@s trabajador@s voten.</li><li>• Esta propuesta nos parece la mejor opción siempre y cuando se garantice la presencia de un número suficiente de observador@s en todos los centros de trabajo.</li><li>• En este supuesto, el recuento sería en un día hábil. Nuestra propuesta es que sea el día viernes 9 o viernes 14 de noviembre.</li></ul>
<b>Transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el recuento es en los centros de trabajo, se elimina la necesidad de transporte.</li></ul>
<b>Horario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desde las 8 am hasta las 20 horas. Existe la posibilidad de habilitar una urna en la Junta Local para l@s trabajador@s del turno nocturno.</li></ul>
<b>Observadores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Junta Local solicitó a la STyFE, la Comisión de Derechos Humanos del D.F. y a la OIT su participación en el recuento.</li><li>• La Junta Local va a definir un reglamento con el proceso de acreditación y las tareas y alcance de l@s observador@s.</li><li>• Necesitamos diseñar un operativo de observación complementario al acreditado por la Junta Local. Sobre todo, en los alrededores de los centros de trabajo para anticipar cualquier intento de reventar la elección.</li></ul>
<b>Fuerza Pública</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Junta Local solicitará a la Secretaría de Gobierno del D.F. la implementación de un operativo de seguridad en los centros de trabajo y para el traslado y resguardo de la urna.</li></ul>

**ATENTO SERVICIOS,  
S.A. DE C.V.**

**EXPEDIENTES ACUMULADOS:  
30/2014 - 388/2013 - 391/2013 -  
124/2014 - 268/2014**



*MESA DE TRABAJO*  
EN PREPARACIÓN DEL RECUENTO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA: ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.  
JUICIO DE TITULARIDAD DE CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO  
SESIÓN DEL 3 DE NOVIEMBRE DE 2014.

ORDEN DEL DÍA:

1. PRESENTACIÓN.- *MTRO. PABLO FRANCO HERNÁNDEZ*
2. PROYECTO DE BOLETA DE VOTACIÓN
3. COMENTARIOS VISITA CON INSPECTORES DE TRABAJO.
4. INSPECTORES Y OBSERVADORES.- *SRIA. DE TRAB. Y FOMENTO AL EMPLEO DEL D.F. Y*
5. *COMISION DE DERECHOS HUMANOS DEL D.F.*
6. REGLAS DE OBSERVACIÓN
7. PROPUESTA FÍSICA DE LAS URNAS
8. LUGARES Y FECHA DE RECUENTO
9. TRASLADO DE URNAS
10. CASILLA ESPECIAL EN LA JLCYA
11. URNA EN LA TORRE DE SANTA FE
12. ASUNTOS GENERALES
13. FECHA DE NUEVA REUNIÓN



Marca solo el recuadro con el nombre del sindicato de tu preferencia

**Expediente:** 388/2013  
**Sindicato actor:**  
Sindicato Nacional de Trabajadores y Empleados en Oficinas Particulares, Empresas de Servicios al Público y Privadas, Similares y Conexos de la República Mexicana.

**Expediente:** 391/2013  
**Sindicato actor:**  
Sindicato Autónomo de Trabajadores y Empleados de Comercio, Industria, Agencias Aduanales y Similares de la República Mexicana.

**Expediente:** 30/2014  
**Sindicato actor:**  
Sindicato Único de Empleados y Empleadas de las Casas Comerciales, Escuelas, Hospitales, Clínicas Médicas, Estéticas, Prestadoras de Servicios y Oficinas Particulares en General del D.F.

**Expediente:** 124/2014  
**Sindicato actor:**  
Sindicato "Vanguardia y Limpieza" de Servicios Administrativos, Educativos, Similares y Conexos del D.F. Mantenimiento y Limpieza Administrativos, Similares y Conexos del D.F.

**Expediente:** 268/2014  
**Sindicato actor:**  
Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

**Expediente:** 30/2014 acumulado al 388/2013, 391/2013, 124/2014 y 268/2014  
**Sindicato demandado:**  
Sindicato de Trabajadores de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexicana

**Vota**  **Sindicato de Telefonistas**  
**De la República Mexicana**

**¡No dejes que alguien más decida por ti!**

**Reporte de campaña al  
2 de noviembre de 2014**

Expectativas del trabajo de organización				
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)	Votan STRM (Llamada telefónica después de un volanteo)
26 de octubre	43	287	200	124
<b>2 de noviembre</b>	<b>43</b>	<b>287</b>	<b>200</b>	<b>145</b>

En resumen				
	Líderes internos (1)	Afiliados (2)	Participan en acciones internas pero no están afiliados (3)	Votan STRM (Llamada telefónica después de un volanteo)
	=	=	=	↑ 21

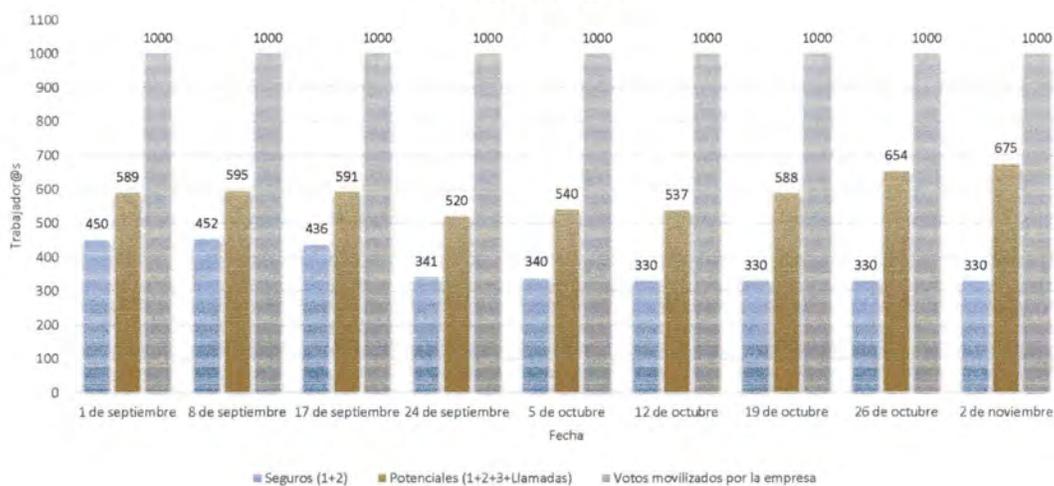


## ¿Si hoy fueran las elecciones sindicales, cuántos votos tendría el STRM?

En las elecciones sindicales de 2010, Atento y el Sindicato de Protección Patronal movilizaron el voto ilegal de 1000 trabajador@s de confianza. El STRM obtuvo el voto de 500 trabajador@s de base

	Seguros (1+2)	Potenciales (1+2+3+Llamadas)	Votos movilizados por la empresa
1 de septiembre	450	589	1000
8 de septiembre	452	595	1000
17 de septiembre	436	591	1000
24 de septiembre	341	520	1000
5 de octubre	340	540	1000
12 de octubre	330	537	1000
19 de octubre	330	588	1000
26 de octubre	330	654	1000
<b>2 de noviembre</b>	<b>330</b>	<b>675</b>	<b>1000</b>

Conteo de votos



Nombre	Centro	Campaña	Piso	Evaluación	Responsable	En árbol Afiliados	En árbol No Afiliados
	Aeropuerto	Consumal Finer	1	1	Nadia	0	2
	Aeropuerto	Consumo	1	1	Silvia	0	9
	Aeropuerto	Buro de crédito	2	1	Juan	3	0
	Aeropuerto	Consumo	2	1	Silvia	2	8
	Aeropuerto	Consumo	2	1	Silvia	1	3
	Aeropuerto	Por confirmar		1	Eduardo	1	3
	Dinamarca	UDR	4	1	Pedro	0	7
	Dinamarca	Segmento BBVA	2-A	1	Eli	2	0
	Dinamarca	Segmento BBVA	3-A	1	Eli	0	8
	Puebla	Activaciones	1	1	Carlos	0	6
	Puebla	Cobranza	1	1	Carlos	1	3
	Puebla	Activaciones	1	1	Eduardo	14	13
	Puebla	Cobranza	1	1	Nadia	2	3
	Puebla	Aclaraciones	2	1	Nadia	3	1
	Puebla	Contrato Básico	2	1	Nadia	0	7
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Eli	1	5
	Puebla	Ventas	3	1	Nadia	0	5
	Puebla	MIGRADOS	3	1	Nadia	0	3
	Puebla	Redes Sociales	PB	1	Eli	0	10
	Roma	Promociones	3	1	Eduardo	1	4
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	2	7
	Roma	Activaciones	3	1	Silvia	3	1
	ROMA	B.COM	4	1	Pedro	0	7
	ROMA	B.COM	4	1	Pedro	0	3
	Sevilla	Welcome	1	1	Carlos	2	2
	Sevilla	Respaldos	1	1	Nadia	0	2
	Sevilla	Respaldo	2	1	Nadia	7	2
	Sevilla	UNES	3	1	Carlos	3	5
	Sevilla	Seguros Universal	3	1	Eli	1	4
	Sevilla	Integración	3	1	Nadia	1	4
	Sevilla	Integración	3	1	Nadia	1	9
	Sevilla	CAT	4	1	Carlos	0	3
	Sevilla	CAT	4	1	Eli	0	3
	Sevilla	Ventas	5	1	Carlos	0	4
	Sevilla	Promociones	6	1	Nadia	0	9
	Sevilla	TDC VIVE	PB	1	Nadia	4	6
	Sevilla	Seguros Universal	PB	1	Silvia	0	5
	Sevilla	Respaldo	1	1	Nadia	0	10
	Sevilla	Confirmación	1	1	Nadia	0	7
	Sevilla	Hogar	3	1	Nadia	0	6
	YUCATAN	GALLOSO	2	1	Pedro	0	3
	Yucatan	Natura	3	1	Juan	2	0
	Yucatán	Natura	4	1	Carlos	0	1
	YUCATAN	Despegar.com	5	1	Pedro	0	3
	Yucatán	Natura	4	1	Eduardo	3	6
				45		60	212

Centro	Total de Líderes por Centro	Total de Organizados Afiliados	Total Organizados No Afiliados		Bajas	Altas
Aereopuerto	6	7	25	Líderes		2
Dinamarca	3	2	15	En árbol afiliados	3	4
Puebla	10	21	56	En árbol no afiliados	1	14
Roma	5	6	22	Totales	4	20
Sevilla	16	19	81			
Yucatán	5	5	13	Líderes Promesa en Desarrollo		18
Totales	45	60	212			

**Responsabilidades del CEN para el recuento en  
Atento el viernes 21 de Noviembre de 2014**

**1.- Centro de mando:** Coordinador General co. Francisco Hernández Juárez.

**Grupo de apoyo:** cos. Jesús Hernández Juárez, Rafael Marino Roche, Marco Antonio Ceja, Ma. Carmen Llamas, María Xelhuantzi y Enrique Fabela.

**Funciones:**

Monitorear lo que sucede en cada centro de trabajo, recibir reportes de los responsables de centro y aportar elementos para la toma de decisiones que permitan que el recuento se realice en los términos acordados y que más nos convengan.

**Apoyo técnico:**

Gil Castillo

**Función:**

Responsables de cubrir la transmisión por Internet, para lo cual contará con los siguientes compañeros de apoyo técnico en cada centro de trabajo.

Sevilla	Puebla	Roma	Dinamarca	Yucatán	Aeropuerto	Sta. Fe
Alejandro Montero	Juan Cuéllar	Erick Hernández	Teódulo León	Antonio Gómez	Agustín Vanegas	Ignacio Ávalos
Armando García	Isaac Bastida	Rafael Guerrero	Salvador Castañeda	Andrés García	Gerrado Hurtado	Daniel Moreno

**2.- Representantes legales del STRM dentro de cada uno de los centros de trabajo en las mesas de votación.** Un abogado del Jurídico estará directamente en las mesas de votación en cada Centro. Se cuenta con un total de 13 abogados y en caso necesario se habilitará a algún integrante del CEN que cubra el perfil, previa capacitación. Responsables: Lic. Héctor Barba y Lic. Carlos Mendoza.

**Funciones:** Vigilar que el trabajador que vote aparezca en el padrón autorizado por la Junta y en general que se desarrolle el proceso en condiciones que permitan el voto libre y secreto de cada trabajador. Interactuar con los actuarios de la Junta, con los Inspectores de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo del GDF así como con los observadores de la Comisión de Derechos Humanos del D.F. Presentar queja por escrito ante la autoridad competente de alguna anomalía que se detecte.

Sevilla	Puebla	Roma	Dinamarca	Yucatán	Aeropuerto	Sta. Fe
Lic. Carlos Mendoza	Lic. Fabiola Huerta	Lic. José Rodríguez	Lic. Héctor Solano	Lic. África González	Lic. Arturo Blázquez	Lic. Fernando Solano



**Funciones:** Verificar cualquier irregularidad, confirmar la presencia y actuación de la fuerza pública e informar a los responsables del Centro de trabajo quienes a su vez reportarán al Centro de mando.

**5.- Volanteos afuera de los centros de trabajo.-** A partir del jueves 6 de noviembre se realizarán por los cos. organizadores.

**Funciones:** Acompañar esta actividad sin participar directamente, verificar que se desarrolle la actividad en condiciones adecuadas, y solo intervenir en caso de algún intento de detención por la autoridad o bloqueo de la empresa y/o del sindicato de protección patronal. Se atiende Programa semanal.

**6.- Reuniones semanales de la coordinación.-** Todos los lunes a partir de las 17:00 hrs. en el Auditorio de la Comisión Obrero-Patronal, de aquí hasta el recuento.

**7.- Proceso de capacitación.** Se realizarán reuniones con los directamente involucrados en cada actividad, iniciando el lunes 10 de noviembre a las 18:00 hrs. en el Auditorio de la Comisión Obrero-Patronal.

**8.- Reunión para capacitación con los responsables de centro de trabajo (interno y externo) y los abogados.-** El viernes 14 de noviembre a las 10:00 hrs. en el Auditorio de Obrero-Patronal. Coordinan Lic. Héctor Barba y Lic. Carlos Mendoza.

**9.- Reportes y seguimiento de las actividades.** Se entregarán reportes por escrito de las diferentes actividades, incluyéndose los volanteos, a la coordinación de Atento, quien a su vez le presentará un reporte concentrado al co. Francisco Hernández Juárez.

**10.- Pleno del CEN.-** Según las indicaciones del co. Francisco Hernández Juárez, se realizará el jueves 20 de noviembre, un día antes del recuento, para efectuar un balance general de los trabajos realizados y de las condiciones

11 de noviembre de 2014

# **Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana**

## **Sección 187-Atento**

➤ **Nuevo Proceso/Nuevas Reglas = Preservar la paz y seguridad para garantizar que se realice el recuento sindical.**

- a) Padrón confiable
- b) Presencia de observadores nacionales e internacionales
- c) Presencia de CDG DF- PGJ DF-ST y Fe
- d) Voto libre y secreto
- e) Se efectuará en los centros de trabajo

### ➤ **Tareas**

#### **1-Observadores STRM**

- a) Estar en constante comunicación con centro de mando para reportar irregularidades o recibir información sobre quejas de trabajadores relacionadas a la coacción o compra del voto.
- b) Solicitar a los Inspectores de Trabajo y visitadores de la Comisión de Derechos Humanos del DF que intervenga en cualquier tipo de situación que implique la coacción o compra del voto.

- c) Vigilar que no haya nadie del Sindicato Progresista circulando por el lugar de la votación (Ver Anexo A-Fotos)
- d) Vigilar que no haya nadie personal de confianza hostigando, coaccionando o comprando el voto (Ver Anexo A-Categorías y rasgos para ubicar a personal de confianza)
- e) Reportar a centro de mando cada 2 horas el número de trabajadorxs que han votado. Esto con la intención de poder llevar un conteo preliminar. (Manual Operativo)
- f) En caso de presentarse actos violentos pedir de inmediato la intervención de la fuerza pública y avisar a centro de mando STRM.
- g) De presentarse cualquiera de las situaciones anteriormente mencionadas que se levante un reporte y tramite una incidencia que debe llevar los siguientes datos: Centro, Piso, Número de Trabajadores involucrados, Nombre y Puesto del personal que origino la situación de coacción o compra de voto. (Manual operativo)

## **2- Responsables del CEN STRM afuera de centro de trabajo**

- a) No caer en provocaciones
- b) No estar en puerta de centro para evitar confrontaciones, se podrán ubicar en una café cercano al centro. Operativo muy discreto.
- c) Acompañar en volanteo que se realizará el 21 de noviembre, de 7:00 a 9:30am, en metro cercano a los centros de trabajo
- d) Reportar a centro de mando cualquier movilización de personas ajenas cerca o en la puerta del centro de trabajo.
- e) Llenar formularios sobre anomalías o cosas fuera d lo común para que al finalizar la jornada se le entreguen al apoderado legal y las incluyan en el expediente.

## ➤ Materiales

- a) Martes 18 de noviembre, 15hrs- Anexo A y B
- b) Jueves 20 de noviembre, Horario por definir- Formatos para observadores que estarán en centros de trabajo.
- c) Jueves 20 de noviembre, Horario por definir- Formatos para observadores que estarán afuera de centro de trabajo
- d) Jueves 20 de noviembre, Horario por definir- Manual Operativo

## ➤ Monografía

Centro	# Trabajadorxs	Horarios de Servicio	Particularidades	Atención o Zonas de Riesgo
Dinamarca (4 pisos, 2 torres)	921	8 a 22hrs (Más de 7 tipos de jornadas y horarios) 22 a 6Hrs (Horario Nocturno) Mayor número de trabajadores	Tiene dos entradas, ambas ubicada por calle Dinamarca. Existen dos torres, no están comunicadas. Las escaleras son muy angostas, sólo hay 3 cafeterías: planta baja, piso 1 y piso 3. Hay cuatro salas de capacitación.	Vigilar antes que comience el recuento sindical la terraza ubicada en la azotea del edificio para garantizar que no haya personal ajeno a la empresa.

		concentrados en este centro es en el horario de 10 a 19hrs	Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	
Puebla (4pisos y Planta Baja)	1073	7 a 22:30hrs (Más de 8 tipos de jornadas y horarios)  22 a 7hrs (Horario Nocturno)  Mayor número de trabajadores concentrados en este centro en el horario de 10 a 20hrs	Tiene dos entradas, una ubicada por calle Puebla y otra por Calle Ocotlán.  Dos escaleras amplias, una pegada a la salida de Calle Ocotlán y otra entrando a mano derecha de la calle de Puebla.  Hay 5 cafeterías, una por piso.  Hay cuatro salas de capacitación.  Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	Vigilar antes que comience el recuento sindical la terraza ubicada en la azotea y el sótano o estacionamiento del edificio para garantizar que no haya personal ajeno a la empresa.  Cuidado, a un costado de la entra ubicada en calle Puebla hay un estacionamiento Público, sin acceso para el centro de trabajo, verificar que no haya concentración de personas.
Roma (3 pisos)	735	7 a 21hrs (Más de 5 tipos de jornadas y horarios)  Mayor número de trabajadores concentrados en este centro es en el horario de 10 a 16hrs	Tiene dos entradas, una ubicada por Avenida Insurgentes, Esquina con Monterrey y otra por Calle Tabasco.  Dos escaleras amplias, una pegada a la salida de calle Tabasco y otra entrando a por Avenida Insurgentes  Hay 4 cafeterías, una por piso. Hay más de cinco salas de capacitación.	Vigilar antes que comience el recuento sindical la terraza ubicada en la azotea y el sótano o estacionamiento del edificio para garantizar que no haya personal ajeno a la empresa.

			Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	
Sevilla (6pisos y planta baja)	1207	7 a 21hrs (Más de 6 tipos de jornadas y horarios)  Mayor número de trabajadores concentrados en este centro es en el horario de 10 a 20hrs	Tiene una sola entrada y una escalera muy angosta.  Hay 7 cafeterías, una por piso.  Hay más de 8 salas de capacitación.  Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)	Cuidado, a un costado de la entrada ubicada en Avenida Chapultepec hay un estacionamiento público, sin acceso para el centro de trabajo, verificar que no haya concentración de personas.  La votación se llevará prácticamente entrando al centro de trabajo, la reja de la entrada no protege mucho.
Torre T (1piso)	67	7 a 21hrs (Más de 3 tipos de turnos y jornadas)	Esta dentro de unos edificios donde hay varias oficinas, está muy resguardado.  Sólo un piso y una cafetería.	
Yucatán (11pisos)	790	7 a 22:30hrs (Más de 8 tipos de jornadas y horarios)  22 a 7hrs (Horario Nocturno)  Mayor número de trabajadores concentrados en este	Tiene una sola entrada por Avenida Yucatán, pero las puertas y toda la fachada del edificio es de cristal.  Para entrar las y los compañeros tiene que colocar su dedo en un detector de huella digital.	Vigilar antes que comience el recuento sindical la terraza ubicada en la azotea y el sótano o estacionamiento del edificio para garantizar que no haya personal ajeno a la empresa.  Cuidado, a un costado de la entrada ubicada en calle Yucatán hay un estacionamiento Público, con acceso a la cafetería ubicada en el piso 1

		<p>centro es en el de 10 a 20hrs</p>	<p>Hay 12 cafeterías, una por piso, la más grande es una terraza, con vista a la calle, ubicada en el piso 1.</p> <p>Hay más de 15 salas de capacitación.</p> <p>Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)</p>	<p>del centro de trabajo, verificar que no haya concentración de personas.</p> <p>Alerta, lo único que separa el área de votaciones de la calle es un enorme ventanal de cristal.</p>
<p>Aeropuerto (3 pisos)</p>	<p>766</p>	<p>7 a 21hrs (Más de 4 tipos de jornadas y horarios)</p> <p>Mayor número de trabajadores concentrados en este centro es en el horario de 10 a 18hrs</p>	<p>Tiene dos entradas ubicadas sobre la Calle Aviación Civil.</p> <p>Para entrar las y los compañeros tiene que colocar su dedo en un detector de huella digital.</p> <p>Hay 3 cafeterías, una por piso y 5 salas de capacitación.</p> <p>Un local del Sindicato Progresista, ubicado en planta baja. (Mapa en Anexo B)</p>	<p>Cuidado, a un costado de las entradas al centro de trabajo hay una fábrica que están habilitando para ampliar el centro de trabajo.</p>

## Agenda para el sábado 15 de Noviembre

- 1) Llamadas a afiliados sueltos y miembros de arbolitos (11 am a 1:30)
- 2) Pleno 1:45 pm a 3:30 pm
  - I) Plan de trabajo de la próxima semana
    - Volanteos
    - Mítines
    - Pega de stickers
  - II) Tareas y responsabilidades del equipo
    - Capacitaciones
    - Materiales
    - Reportes
  - III) Tareas y responsabilidades de l@s líderes internos y afiliad@s
    - Reportes de irregularidades
    - Reporte de votos cada hora
  - IV) Tareas y responsabilidades de observadores, equipo jurídico STRM
  - V) Reglas básicas de seguridad
  - VI) Operativo del día del recuento (¿Qué hacer, dónde, cuándo, desde qué hora?)
- 3) Llamadas a afiliados sueltos y miembros de arbolitos (3:30 pm a 5 pm)
- 4) Grabación del video corto (de 11 am a 1:30 pm y de 3:30 pm a 5 pm)

México, D.F., siendo el día 19 de noviembre del año 2014.

**Asunto: Queja de trabajadores(as) de Atento Servicios SA de CV para solicitar una Inspección de**

Por medio del presente documento solicitamos una inspección extraordinaria de Condiciones de Trabajo en la empresa Atento Servicios SA de CV, en los siete centros ubicados en el Distrito Federal, con domicilio:

1. Monterrey, N. 100, Esquina con Insurgentes, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700,
2. Puebla, N. 277, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
3. Chapultepec, N.408, Col. Roma, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6700, México, Distrito Federal.
4. Dinamarca, N.51, Local Bajo, Col. Juárez, Delegación Cuauhtemoc, C.P 06700, México, Distrito
5. Yucatán, N.15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtemoc, C.P 6100, México, Distrito Federal.
6. Aviación Civil, N. 15, Col. Santa Cruz Aviación, Delegación Venustiano Carranza, C.P. 15540.

Debido a que dentro de los centros de trabajo hemos presenciado hostigamiento, acoso, intentos de intimidación y amenazas por parte de personal de confianza y el sindicato patronal denominado Sindicato de Servicios, Comunicaciones y Transportes de la República Mexica (antes Progresista) hacia las y los compañeros trabajadores de la empresa Atento Servicios S.A. de C.V.

Hacemos constar que el personal de confianza y el sindicato patronal han realizado reuniones en salas de capacitación y cafeterías durante las cuales amenazas a las y los compañeros con despedirlos, cobrar cuotas sindicales excesivas, ficharlos, golpearlos o cerrar la empresa en dado caso que voten, en el recuento sindical a celebrarse el día 21 de noviembre de 2014, por el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Adicionalmente, han presentado videos sobre recuentos sindicales en los que los golpeadores contratados por la empresa empujaron y realizaron disturbios en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F., generando confusión y miedo entre las y los compañeros de Atento.

Desde el lunes 17 de noviembre hasta el día 19 de noviembre de 2014, hemos notado la presencia de gente ("golpeadores") ajena a Atento que se dedican a vigilar las acciones de difusión y campaña que hemos realizado los integrantes del Sindicato de Telefonistas de República Mexicana.

Dado está situación que violenta el derecho a libertad de asociación sindical y el artículo 133 de la Ley Federal de Trabajo solicitamos se realice una inspección extraordinario en la que se recopilen testimonios de las y los compañeros con la intención de buscar alternativas que salvaguarden nuestros derecho a votar libre y secretamente.

Adjuntamos algunos de los testimonios que hemos recopilado para dar validez y sustento a nuestra petición y solicitud de una inspección extra ordinaria. Solicitamos que se proteja la identidad de los compañeros que hoy dan su testimonio.

### Testimonio 1:

NOMBRE: [REDACTED]

Centro: Roma

Horario: 9:00 a 16:00

El día 7 de Noviembre 2014, entre 10 o 11 de la mañana, un empleado de nombre Alan miembro del sindicato patronal y una compañera de Recursos Humanos organizaron una reunión con grupos de trabajadores en la que se nos dio información sobre:

Que había un sindicato de allá fuera (refiriéndose al Telefonistas) que quería entrar a la empresa como sindicato pero que su único interés era las cuotas sindicales de los trabajadores, que por cierto serían muy elevadas. Que somos un grupo de trabajadores despedidos, que tienen resentimiento con la empresa, que inventan, mienten y además que son agresivos ya que violentan a los trabajadores que no se quieren unir. Dicen que es mentira que los sueldos podrían ser más altos, que lo único que van a provocar de ganar es que el presupuesto de la empresa no alcance y por lo tanto tendrían que despedir personal. De ganar Telefonistas, los clientes como BBVA Bancomer retirarían las campañas sobre todo porque no están de acuerdo que el sindicato de afuera (refiriéndose a Telefonistas) logre ganar. Nos dieron propaganda y stickers en contra de Telefonistas: Mencionando que somos golpeadores, vándalos, etc.

### Testimonio 2

NOMBRE: [REDACTED]

Centro: Aeropuerto

Horario: 8:00 a 16:00

El día 10 de Noviembre 2014, en el transcurso de la mañana, no recuerdo bien la hora me mandaron a llamar a mí y a un grupo de compañeros trabajadores para darnos una plática, nunca los había visto pero se identificaron como personal de recurso humanos y una facilitadora del sindicato de la empresa a la que la apodan la güera, y se presenta con el nombre Hilda. La información que dieron fue:

Ya vieron que el sindicato de allá afuera (refiriéndose s Telefonistas) pretenden entrar como sindicato, pero no deben votar Telefonistas porque causaran ustedes se queden sin empleo. Telefonistas prometen muchas soluciones pero mienten su único interés es tener y cobrar a los trabajadores cuotas sindicales muy elevadas que no podrían pagar. Si gana Telefonistas las campañas a las que damos servicio retirarían su servicio, como Bancomer ya que no podrían pagar más dinero por el servicio, si insisten en aumentar el salario. Es algo que no se puede hacer de lo contrario habrá recorte de personal. Además, comentan que los Telefonistas utilizan la violencia en respuesta de que los trabajadores no desean pertenecer al sindicato y que hace dos años, agredieron a trabajadores de Atento, porque no los favorecieron en las votaciones. ¡Cuidado puede haber violencia, mejor no se metan pues es peligroso!

### **Testimonio 3**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Roma

Turno: Matutino

Nos llevaron la semana pasada a una junta los del facilitadores del sindicato progresista y personal de recursos humanos, para ser exactos el martes 11 de NOVIEMBRE, a las 11:30 hrs.

Fue para decirnos que se venían unas votaciones, empezaron a decirnos que las votaciones serían en los centros de trabajo por seguridad de los trabajadores ya que el sindicato de Telefonistas se quiere meter: ¡Cuidado, ellos son violentos! En las elecciones pasadas el sindicato de Telefonistas fue a golpear a los trabajadores de Atento para romper las elecciones. Todo lo que está prometiendo las plazas, salario en realidad implicará que van a despedir a muchos y cerrar los centros.

Gracias a nosotros, como empresa nos preocupamos para hacer las votaciones para que no hubiera golpeadores, de hecho ellos se hacen pasar por el Sindicato de Telmex pero no tienen oficina ni nada parecido, lo que quieren ellos es cobrarles cuotas sindicales de la mitad o más de su sueldo para que sus líderes sindicales se den y lleven su lujosa vida.

Nosotros somos una familia y tu sindicato de la empresa siempre va velar por ti y tus derechos ese día 21 vota por tu sindicato progresista no se dejen engañar por lo de afuera si quieres trabajando seguro aquí ya sabes por quien votar.

### **Testimonio 4:**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Roma

Turno: 9 am a 3pm

El día de ayer 18 de Noviembre de 2014, personal de confianza de Atento nos llevó a una junta en la sala de Capacitación donde unos formadores me dijeron que las personas que estaban allá afuera (los Telefonistas) eran unos jóvenes golpeadores, muy violentos y grilleros, que tuviera mucho cuidado además me dieron un volante del Sindicato Progresista y dijeron que los salarios que los telefonistas prometían eran absurdos debido a que si ellos lo daban la empresa quebraría. Lo que he observado es que a todos mis compañeros nos están pegando en la ropa sin autorización estampas del progresista, yo me lo quite porque no creo en sus mentiras, lo que me sorprendió es que ya a todos los operadores ya nos dejan usar el elevador siendo que antes solo lo usaba el personal de confianza.

### **Testimonio 5:**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Roma

Turno: 9 am a 3pm

En transcurso de esta semana y la anterior nos han estado llamando a la sala de capacitación con el pretexto de darnos una retroalimentación para mejorar el servicio pero en cuanto entramos vi gente que nunca habíamos visto ahí, nos empiezan a preguntar por qué sindicato vamos a votar, nos dicen que hay unos chavos con megáfono a la salida de los centros (refiriéndose a Telefonistas) que dicen mentiras como el favoritismo y prometen cosas que no van a cumplir además de que dicen haber sido trabajadores cuando ellos nunca han laborado ahí, y que se hacen llamar el sindicato de Telmex cuando son algo totalmente diferente.

Los facilitadores del sindicato patronal constantemente hacen rondines por las mamparas y lugares de trabajo para vigilar pero según es para preguntar que si necesitamos algo, que somos un gran equipo.

Mencionan que en años anteriores, en otras elecciones han sido muy violentas porque los Telefonistas golpean a los trabajadores para que voten por ellos. Yo no conocía a los facilitadores, ni sus nombres, ellos no usaban playeras y se la pasa grabando afuera a todos los trabajadores que somos Telefonistas.

**Testimonio 6:**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Dinamarca

Turno: 9 am a 3pm

Desde la semana pasada se ha llevado a mis compañeros a las salas de Recursos Humanos, les dijeron que a mí no me había llamado porque soy del Sindicato de Telefonistas. A mi compañeros les dijeron que los Telefonistas somos violentos y muy peligrosos. Mencionaron que a todos los Telefonistas los van a despedir y que de votar por Telefonistas va empresa va a cerrar. Están pasando un video donde viene escenas violentas y les mencionan que deben tener cuidado pues algo podría pasar.

**Testimonio 7:**

Nombre: [REDACTED]

Centro: Aeropuerto

Turno: Vespertino

Estoy preocupado porque mis compañeros no quieren votar por el Sindicato de Telefonistas los supervisores nos dicen que van a despedir mucho personal y que nos van a cobrar mucho por estar como sindicato, en varias ocasiones nos han llamado a juntas en las salas de capacitación y siempre nos dicen lo mismo pero hasta hacen cara de serios la verdad es que se rifan para mentir.

**Testimonio 8:**

La empresa ha estado muy activa. Ha organizado una campaña muy fuerte en la cual toma de cada área a dos compañeros y se los llevan a una sala de juntas donde les hacen saber que las elecciones están en puerta, y que realmente el sindicato al cual está haciendo referencia, que es el Sindicato de Telefonistas, es una bola de golpeadores que están afiliados al PRD y que lo único que buscan es

que nosotros nos afiliemos con ellos para poder afiliarnos al PRD y tener gente; pues, para rellenar eventos, mítines etcétera, etcétera.

Realmente lo único que manejan es que si gana el sindicato, de inicio, va a llevar golpeadores, y que las condiciones van a ser deplorables, y que realmente vamos a terminar afiliados a un Partido Político. Lo que hemos visto, es que quieren meter miedo. Sin embargo, no se ha visto una propuesta real de ellos. Entonces parece que realmente todo lo que están manejando no tiene fundamento; sin embargo quieren confundir a la gente y si han logrado parte de eso, incitando a que la gente no vote. Básicamente es la campaña que está manejando.

Cuando empezaba el movimiento, en algún momento, por allá de Junio o Julio, de hecho la empresa empezó con el rumor de que tenía las listas de los que estaban teniendo o viendo con buenos ojos al Sindicato de Telefonistas, y que estas personas iban a perder su trabajo. Era una especie de campaña en la que si uno se manifestaba abiertamente (o no tan abiertamente) pero llegaba a oídos de la gente que tenía simpatía por el Sindicato de Telefonistas, si podía llegar a tener problemas. Incluso muchos compañeros abandonaron la causa precisamente por temor a perder su empleo.

Recibido 13 Nov. 14

Secretaría General de Asuntos Colectivos



*El C. Edgar Espinosa Martínez*  
*13 noviembre 2014*  
*13:45 horas*



SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS EN OFICINAS PARTICULARES, EMPRESAS DE SERVICIOS AL PÚBLICO Y PRIVADAS SIMILARES Y CONEXOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA.

VS.

ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V.

SINDICATO NACIONAL DE SERVICIOS, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA.

EXP.- 388/2013 Y ACUMULADOS 391/2013, 30/2014, 124/2014, 268/2014.

México, Distrito Federal, a siete de noviembre de dos mil catorce.-----

Vistos los autos de los juicios al rubro citados a efecto de resolver el **INCIDENTE DE OBJECIONES A LAS DOCUMENTALES EXHIBIDAS POR LA EMPRESA DEMANDADA**, con fundamento en los artículos 761 al 765 de la Ley Federal del Trabajo se resuelve:-----

**RESULTANDO:**-----

1.- Con fecha tres de septiembre del año dos mil trece el C. EDGARDO ESPINOSA MARTINEZ, en su carácter de Secretario General del **SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS EN OFICINAS PARTICULARES, EMPRESAS DE SERVICIOS AL PÚBLICO Y PRIVADAS SIMILARES Y CONEXOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**, promovió demanda de titularidad de Contrato Colectivo en contra del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA y en contra de la Empresa ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V., siendo dicha demanda radicada con fecha diez de octubre de dos mil trece, asignándosele el número de expediente **388/2013**.-----

2.- Con fecha cuatro de septiembre del año dos mil trece, el C MIGUEL ÁNGEL ARAGÓN AUDELO, en su carácter de Secretario General del **SINDICATO AUTÓNOMO DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE COMERCIO, INDUSTRIA, AGENCIAS ADUANALES Y SIMILARES DE LA REPÚBLICA MEXICANA**, promovió demanda de titularidad de Contrato Colectivo en contra del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA y en contra de la Empresa ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V., siendo dicha demanda radicada con fecha trece de noviembre de dos mil trece, asignándosele el número de expediente **391/2013**.-----

3.- Con fecha veintiocho de enero de dos mil catorce el C. SERGIO MENDOZA LEÓN, en su carácter de Secretario General del **SINDICATO ÚNICO DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS DE LAS CASAS COMERCIALES, ESCUELAS, HOSPITALES, CLINICAS MEDICAS, ESTETICAS, PRESTADORAS DE SERVICIOS Y OFICINAS PARTICULARES EN GENERAL DEL D.F.**, promovió demanda de titularidad de Contrato Colectivo en contra del SINDICATO PROGRESISTA DE TRABAJADORES DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES DE LA REPÚBLICA MEXICANA y en contra de la Empresa

**"QUE VISTAS LAS MANIFESTACIONES VERTIDAS POR EL APODERADO DE LA EMPRESA DEMANDADA, Y POR EL SINDICATO DEMANDADO, EN RELACIÓN A LAS OBJECIONES FORMULADAS POR EL SINDICATO ACTOR EN EL EXPEDIENTE 268/2014, DE LAS QUE SE DESPRENDE SU CONFORMIDAD CON LAS MISMAS Y TENIENDO CONOCIMIENTO LAS PARTES DE LA TOTALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE OBRA EN LEGAJOS Y CARPETAS POR SEPARADO, ESTÁN DE CUERDO EN QUE HACIENDO LA CONFRONTA RESPECTIVA Y DESCONTANDO DE LA NÓMINA DE AGOSTO DE 2014 LA CUAL TODOS DE COMÚN ACUERDO SEÑALAN COMO BASE PARA EL RECUENTO, RESTA UN TOTAL DE 5,559 TRABAJADORES, CUYOS NOMBRES Y ADSCRIPCIONES TAMBIÉN YA OBRAN DEBIDAMENTE EN ESTA JUNTA TANTO EN FÍSICO COMO EN ELECTRÓNICO Y QUE FUERON PROPORCIONADOS EN SU MOMENTO, TANTO POR LA DEMANDADA MORAL Y POR EL SINDICATO OBJETANTE, SOLICITANDO A ESTA JUNTA, QUE EL PADRÓN SE FORMULE Y SE DETALLE POR CENTRO DE TRABAJO, EXCLUSIVAMENTE CON ÉSOS 5,559 TRABAJADORES QUE OBRAN EN LA NÓMINA DE AGOSTO DE 2014, GLOSADA A LOS AUTOS"-----**

Acordando la Junta, por celebrada la audiencia comparecidas a los representantes de las partes ya descritos, admitiendo las pruebas ofrecidas y teniendo por hechas las manifestaciones de las partes, ordenándose además, glosar la minuta de las reuniones conciliatorias, que se celebraron para efecto de escuchar a las partes, y a las dependencias e instancias involucradas en preparación de la prueba de recuento y en cumplimiento a la Jurisprudencia 150/2008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, pláticas celebradas en la sala de juntas de la Presidencia de esta Junta y girando oficios tanto a la Inspección del Trabajo, dependiente de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del D.F., a la Quinta Visitaduría de Derechos Humanos del D.F., y a la OIT, oficinas en México, para los efectos legales conducentes; quedando notificados los comparecientes y notificando por boletín laboral al sindicato no compareciente, ordenándose turnar los autos para la emisión de la presente resolución al incidente de objeciones.-----

**CONSIDERANDO:** -----

I.- Esta Junta es competente para conocer y resolver el Incidente de Objeciones a las documentales ofrecidas por la empresa demandada, ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V., planteados por los Sindicatos Actores en el expediente laboral 388/2013 y sus acumulados, 391/2013, 30/2014, 214/2014 y 268/2014, lo anterior con fundamento en los artículos 1, 9 y 123 fracción XX de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como de los artículos 1, 2, 17, 523 fracción XI, 761, 766 y 895 en relación con el 931 de la Ley Federal del Trabajo, asimismo en los términos de la Jurisprudencia número 150/2008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de la Nación y de la Recomendación derivada del caso 2919, en el punto 653-C (informe GB.318/INS/5/1), emitido por el Comité de Libertad Sindical de la OIT; -----

II.- La litis en el presente Incidente se fija para determinar la procedencia o improcedencia de las objeciones, emitidas por las partes al padrón documental exhibido por la empresa y remitido por las autoridades y consecuentemente, emitir en definitiva el padrón de trabajadores con derecho a voto, debidamente confiable que servirá de base para el desahogo de la prueba de recuento, lo anterior de conformidad con el análisis de las documentales que han sido exhibidas y que han sido objetadas por los diversos Sindicatos Actores en el presente Juicio, así como con la totalidad de las constancias que integran el expediente en términos del artículo 830 en relación con los diversos 835 y 836 de la Ley

## a) Distribución general por centro de trabajo:

<b>DINAMARCA</b>	<b>921</b>
PUEBLA	1073
ROMA	735
SEVILLA	1207
TT	67
YUCATÁN	790
AEROPUERTO	766
<b>TOTAL</b>	<b>5559</b>

(LA SUCURSAL IDENTIFICADA COMO TT SE REFIERE A LA TORRE TELEFÓNICA SANTA FE)

## b) Padrón definitivo por centro de trabajo en orden alfabético que contiene: nombre del trabajador comenzando por apellido, número progresivo, denominación del servicio, nombre del centro de trabajo y denominación de la categoría:

PADRÓN BÁSICO PARA RECUENTO DE ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V. (CENTRO DE TRABAJO: DINAMARCA)				
NO. PROG.	NOMBRE	SERVICIO	Centro	PUESTO
1	ABAD LOPEZ ETIHAN	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
2	ABARCA APARICIO SANDRA LUZ	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
3	ABARCA X YOLANDA PATRICIA	132444MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
4	ABUNDIZ GONZALEZ JESICA IVETTE	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
5	ABURTO ROMERO JENNIFER MARIANA	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
6	ACEVEDO CANO DAVID ARTURO	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
7	ADORNO JARDON JORGE LUIS	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
8	AGUILAR CARREON ILSE ARLIN	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
9	AGUILAR CRUZ SAMARY JUDITH	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
10	AGUILAR ESPINOSA ANGEL IVAN	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
11	AGUILAR GRANADOS MARTIN SEBASTIAN	BBVA.com	Dinamarca	Televendedor(a)
12	AGUILAR QUINTERO SILVIA	131448MXXX	Dinamarca	Televendedor(a)
13	AGUILAR ROJAS NYDIA ALEJANDRA	131448MXXX	Dinamarca	Televendedor(a)
14	AGUILERA LUNA MARIA DEL ROCIO	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
15	AGUILERA PADRON ANDREA IXHEL	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
16	AGUILERA VILCHIS ALINNE ALEJANDRA	131448MXXX	Dinamarca	Televendedor(a)
17	AGUIRRE MARTINEZ NERI GABRIEL	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
18	ALBAÑIL GUZMAN MARIA GUADALUPE	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
19	ALBARRAN MENESES MARIANA DENISE	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
20	ALEJANDRO GONZALEZ CLAUDIA ANAHI	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
21	ALMARAZ JIMENEZ ARELI YASMIN	131789MXEE	Dinamarca	Televendedor(a)
22	ALMONACI REYES ARIANA	131448MXXX	Dinamarca	Televendedor(a)
23	ALONSO GRIMALDO OSCAR	BBVA Robo y Extravío	Dinamarca	Teleoperador(a) Técnico

765	ZUÑIGA MARQUEZ TANIA	131074MXEE	Aeropuerto	Teleoperador(a) Atención a Clientes
766	ZURITA BUENDIA ITZEL	142541MXEE	Aeropuerto	Televendedor(a)

- c) El listado adicional de los trabajadores cuya situación se encuentra sub-judice, se adicionará al listado anterior, una vez que obre en autos el mismo, para lo cual se da término a las partes por un término de tres días, contados a partir de que surta efectos la notificación de la presente y con base en el artículo 735 de la Ley Federal del Trabajo, a efecto de que proporcionen dichas listas y acrediten fehacientemente la situación del trabajador en comento; adicional a lo anterior, se ordena girar oficio, con base en lo dispuesto en el artículo 685 de la misma ley laboral a la Dirección de Informática y Sistemas de este Tribunal, a efecto de que remita dentro del mismo término ya otorgado, el listado de los trabajadores que tengan presentada demanda en contra de la empresa ATENTO SERVICIOS, S.A. DE C.V., en el periodo que va de dos semanas anteriores a la fecha de la presentación de la primera demanda, es decir tres de septiembre de dos mil trece al treinta y uno de agosto de dos mil catorce, y una vez hecho lo anterior, esta junta hará la depuración correspondiente, emitiendo el listado adicional a que se refiere este apartado en el entendido de que ése grupo de trabajadores, votarán en una especial en las instalaciones de la propia Junta, como se explica más adelante.

V.- Reglas del recuento:

- a) Fecha: veintiuno de noviembre de dos mil catorce
- b) horario: A partir de las 10:00 am., y habilitándose para ello, el horario correspondiente de los funcionarios habilitados, en los términos que establecen los artículos 717 y 718 de la Ley Federal del Trabajo.
- c) 8 lugares de votación, contando cada uno con dos mamparas y una urna transparente con logotipo de la Junta: 7 Centros de trabajo con los siguientes domicilios:
  - **DINAMARCA:** Dinamarca No. 51, local bajo, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700; (instalaciones adaptadas en planta baja)
  - **PUEBLA:** Puebla No. 277 Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc C.P. 06700; (instalaciones adaptadas en planta baja)
  - **ROMA:** Monterrey No. 100, esquina Insurgentes, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700; (instalaciones adaptadas en planta baja)
  - **SEVILLA:** Ave. Chapultepec, No. 408, Colonia Roma, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06700; (instalaciones adaptadas en planta baja)
  - **TT SANTA FE:** Avenida Santa Fe No. 495 Piso 21, Oficina 2103, Colonia Cruz Manca, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05349; (cafetería adaptada para el recuento)
  - **YUCATÁN:** Yucatán No. 15, Colonia Hipódromo, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06100; (instalaciones adaptadas en planta baja)

- Y un centro de votación instalado en la explanada del edificio anexo, de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, ubicada en Dr. Río de la Loza No. 68, Edificio Anexo, Tercer Piso, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, en esta Ciudad, exclusivo para los trabajadores a que se refiere el Considerando anterior en su última parte, debidamente acondicionado, acordonado y habilitado para el efecto.

d) **Funcionarios habilitados:** se designa actuario responsable general de la diligencia al Lic. Fernando Olvera Nájera; responsables institucionales por parte de la Junta Local, al Lic. Pablo Franco Hernández, Secretario General de Asuntos Colectivos y al Lic. Blas Carlos López Ruiz, Secretario Auxiliar de Conflictos Colectivos, y como auxiliar especial de los mismos, a la Lic. Susana Paulín Luna, Secretaria Jurídica, pudiendo dichos funcionarios de manera conjunta o separada, supervisar y vigilar el desarrollo de la diligencia en todos los centros de trabajo: además, se habilita a los siguientes servidores públicos para que como fedatarios del centro de trabajo o como auxiliares, intervengan en las diligencias de la siguiente manera:

<b>CENTRO DE TRABAJO</b>	<b>DINAMARCA</b>
FEDATARIO RESPONSABLE:	LIC. ILCE PATRICIA RUIZ ANGEL
AUXILIARES:	LIC. JAVIERA ROMERO GARCÍA LIC. CÉSAR ADRÍAN LEÓN GUADIANA LIC. GUSTAVO CHÁVEZ GARDUÑO LIC. LUCÍA MENDEZ MANCILLA LIC. JULIANA AMELIA GONZÁLEZ PÉREZ

<b>CENTRO DE TRABAJO</b>	<b>YUCATÁN</b>
FEDATARIO RESPONSABLE	LIC. BERTHA DÍAZ SANTILLÁN
AUXILIARES:	LIC. JOSÉ DE JESÚS CARREÓN LIC. JOSÉ MANUEL HIGUERA LEDESMA LIC. ENRIQUE RAMÍREZ DÍAZ LIC. ALFREDO AGUILAR

<b>CENTRO DE TRABAJO</b>	<b>SEVILLA</b>
FEDATARIO RESPONSABLE	LIC. BEATRIZ GÓMEZ HERNÁNDEZ
AUXILIARES:	LIC. MARTA HERNÁNDEZ AYALA

La Junta se reserva la facultad de modificar o adicionar de acuerdo a las necesidades propias de la diligencia, la lista y adscripción anterior, en cualquier caso de acuerdo a las presentes reglas, los funcionarios habilitados, deberán portar, en todo momento, la credencial que los identifique como acreditados especiales para la diligencia y observar en todo momento, la presente normatividad.

- e) **Visita previa a las instalaciones:** el día hábil inmediato anterior a la fecha de la votación, el personal comisionado para llevar a cabo el recuento en cada centro de votación, visitará el lugar y verificará que las condiciones sean propicias para el desarrollo de la diligencia ordenada, lo cual hará de igual manera, en los momentos previos al inicio del recuento.
- f) **Desarrollo y Forma de votación:** El fedatario habilitado, el día y hora señalados en la presente, acompañado del personal habilitado por la junta, deberá constituirse en el domicilio del centro de trabajo al que fue asignado, llevando consigo un ejemplar del padrón general y un ejemplar del padrón del centro de trabajo al que fue asignado, y previa revisión del lugar de la celebración de la diligencia, levantará el acta, haciendo constar la presencia de los observadores, de los inspectores, en su caso y de un apoderado de cada una de las partes, los cuales sólo podrán comparecer en la forma y número que se señala más adelante para cada centro de trabajo, indicándoles los lugares en que deberán instalarse a efecto de que sin interferir en la votación, tanto los observadores como los inspectores realicen su trabajo de acuerdo a sus propias atribuciones, en términos de la presente resolución; posteriormente, exhibirá e instalará la urna transparente totalmente vacía y cerrada, colocando las mamparas a una distancia prudente de los observadores, de las partes, a efecto de garantizar la secrecía del voto y mostrará tanto a los observadores como a las partes comparecientes, las boletas de votación que tendrá siempre en su poder, siendo él único facultado para entregarla a cada trabajador previa verificación del padrón, hecho lo cual, declarará iniciada la diligencia; iniciado el recuento, el trabajador deberá identificarse con alguno de los siguientes documentos: credencial de elector, cartilla del servicio militar, credencial del Seguro Social o cualquier documentos oficial, ante el fedatario responsable de la casilla, el cual una vez verificando que aparezca el nombre del trabajador en el padrón, deberá marcar en el recuadro correspondiente que aparece en el padrón como "VOTÓ" y marcará con tinta indeleble el pulgar derecho del mismo y acto seguido le entregará la boleta electoral y le conducirá con auxilio del personal autorizado de la Junta a la mampara a efecto de que, en forma secreta y personal, ejerza su voto en favor del sindicato de su elección, debiendo inmediatamente después, dirigirse a la urna y depositar su voto en la misma, retirándose del lugar de votación. El personal habilitado por la Junta, deberá vigilar que en todo momento exista, acceso directo y libre de los trabajadores al lugar de votación y que los mismos no sean coaccionados en forma alguna por ninguna de las partes.

Solamente como excepción, se permitirá el voto de trabajadores de centro de trabajo diverso al listado en que aparezcan, siempre que, físicamente, se encuentre en otro centro de trabajo, pero aparezca en el padrón general y no tenga al momento de votar, el pulgar derecho, marcado con tinta indeleble, lo cual lo hará constar el fedatario responsable en el acta respectiva.

- g) **Cierre de la votación:** Una vez agotado el padrón de votantes o habiendo certificado el fedatario responsable, que ningún trabajador del centro de trabajo del que se trate, desea emitir su voto, pudiendo vocearlos en su caso, procederá a cancelar las boletas no usadas, sellando la urna con cinta adhesiva de seguridad, la cual podrá ser firmada por los comparecientes, por el propio fedatario y estampando sellos de la Junta en el área de apertura de la misma, custodiando la urna en presencia siempre de los observadores, debiendo trasladarse en compañía de los mismos a las instalaciones de la Junta, específicamente a la sala de plenos "Artículo 123" de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, ubicada en Dr. Río de la Loza No. 68, Edificio Anexo, Tercer Piso, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720, en esta Ciudad, en los vehículos oficiales proporcionados al efecto por la Junta.
- h) **Del cómputo de votos:** cada fedatario encargado del respectivo centro de votación, deberá hacer llegar la urna personalmente a la sala de plenos descrita y una vez ahí, en presencia de los observadores, de los inspectores del trabajo y de las partes, así como de las autoridades de la Junta, iniciará el cómputo de los votos, debiendo para ello, abrir la urna, e iniciar el cómputo, procediendo a sacar de la urna, boleta por boleta, "cantando" el sentido del voto de cada una y colocándola a un lado de la misma, para el efecto, deberá anotar en unión de actuario general responsable, en el formato preestablecido como acta general de cómputo final y con auxilio del personal habilitado, el voto emitido en favor de cada sindicato y colocando por separado los votos nulos, al efecto de cerrar el acta al final, haciendo constar el número total de votos emitidos para cada sindicato contendiente en ése centro de trabajo, por lo que deberá existir al final, un acta por cada centro de votación con su resultado respectivo y una acta general de cómputo final.
- i) **Del resultado final:** una vez computados la totalidad de los votos de todos los centros de votación, se sumarán por el actuario general responsable de la diligencia, anotándose en el formato respectivo, consignándose en el acta general de cómputo final y haciendo constar en ella la declaración del resultado final total, la cual deberá contener la totalidad de los votos sumados que obtuvo cada sindicato en la diligencia y firmada por los fedatarios responsables de cada centro de votación, por el fedatario responsable general de la diligencia, por uno o más de los observadores, de los inspectores del trabajo, de los representantes de la Comisión de Derechos Humanos del D.F., y de la Organización Internacional del Trabajo, así como por el titular del área respectiva y el Secretario General de Asuntos Colectivos de la Junta, actuaciones con las que se dará cuenta a la Junta Especial número Diez integrada con la

deberá contener un resumen de los lineamientos básicos que regularan el recuento y deberá fijarse en varios tantos, por conducto del c. actuario con tres días de anticipación a la celebración de la diligencia en diversos lugares visibles de cada uno de los centros de trabajo; así mismo dicha convocatoria se hará del conocimiento público en un diario de circulación nacional también 3 días antes de la diligencia; Se ordena también a dicha Secretaria informar mediante oficio de estilo a la Unidad de Asuntos Internacionales de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social del cumplimiento que se está dando a la recomendación derivada del caso 2919, en el punto 653-C (informe GB.318/INS/5/1), emitido por el Comité de Libertad Sindical de la Organización Internacional del Trabajo, remitiéndole copia certificada de la presente resolución.

Por lo anteriormente, expuesto con fundamento en los artículos 761, 763 y 765 y demás aplicables de la Ley Federal de Trabajo así como a la Jurisprudencia 150/2008 emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, es de resolverse y se.-----

----- **R E S U E L V E** .-----

**PRIMERO.-** Se declara procedente el Incidente de Objeciones a las documentales exhibidas por la Empresa demandada **ATENTO SERVICIOS S.A. DE C.V.**, así como por las diversas instancias ya descritas; procedencia que se declara en base a las valoraciones, fundamentos legales y razonamientos contenidos en la parte considerativa de esta resolución, por lo que se deberá de tomar en cuenta y servir como base para el desahogo de la prueba de recuento, el padrón a que se refiere la presente resolución.-----

**SEGUNDO.-** En cumplimiento a la Jurisprudencia 150/2008, emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, por así corresponder al estado de los autos con fundamento en el artículo 931 del Ley Federal del Trabajo.- **SE SEÑALA PARA QUE TENGA LUGAR EL DESAHOGO DE LA PRUEBA DE RECuento PARA EL DIA VEINTIUNO DE NOVIEMBRE DEL AÑO EN CURSO A LAS DIEZ HORAS, MEDIANTE VOTO SECRETO Y DIRECTO.-** Se comisiona al personal listado en esta resolución para que en los domicilios designados como centros de votación, y en la forma ordenada en la parte considerativa procedan a desahogar dicha probanza en los términos admitidos por esta Junta, sirviendo de base para el desahogo de la prueba de recuento, el padrón a que ya se ha hecho mención en el considerando IV de la presente resolución, con fundamento en el artículo 738 de la Ley Federal del Trabajo, los CC. Fedatarios asignados con sus auxiliares, deberán identificar a los trabajadores que intervengan en la diligencia de recuento con documento oficial idóneo a satisfacción de ésta Junta tales como: Credencial de Elector, Pasaporte, Cartilla de Servicio Militar Nacional ó Licencia de Conducir, en la referida diligencia, específicamente en cada centro de votación, solo podrá comparecer un representante de cada una de las partes que intervienen en el presente conflicto, con personalidad acreditada en autos y a quienes previa identificación se les dará intervención en la diligencia de recuento, pudiendo las partes, nombrar un apoderado general especial para que pueda apersonarse de manera indistinta en cualquier de los centros de trabajo y pudiendo comparecer los mismos a la diligencia final de cómputo que se celebrará en las instalaciones de esta Junta en los

} ojo

Los Fedatarios deberán levantar acta circunstanciada y pormenorizada de la diligencia de recuento en los términos ordenados en esta resolución y únicamente podrán votar los trabajadores que aparecen en el padrón a que se refiere esta resolución y en el que se formará para la urna especial que se instalará en la Junta, con fundamento en el artículo 717 de la Ley Federal del Trabajo se habilitan los días y horas necesarios a fin de que los CC. fedatarios no suspendan el desahogo de la prueba de recuento que ha sido ordenada.- Quedan apercibidos los Sindicatos actores en los diversos expedientes acumulados y el Sindicato codemandado, que de no comparecer al desahogo de la prueba de recuento, se les declarara la deserción de su probanza, lo anterior con fundamento en los artículos 899 y 780 de la Ley Federal del Trabajo.- Con fundamento en el artículo 688 de la Ley Federal del Trabajo.- **SE ORDENA GIRAR ATENTO OFICIO A LA SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA** para que en Auxilio de las labores de esta Junta tenga a bien proporcionar los elementos de Seguridad para salvaguardar la integridad física de los trabajadores que intervengan en el desahogo de la prueba de recuento señalado en el presente conflicto.-----

**TERCERO.-** Se ordena a las partes, se abstengan de realizar cualquier acto tendiente a obstaculizar el libre ejercicio del voto, en la diligencia de recuento, apercibidos de que en caso contrario, se les aplicarán las medidas de apremio que establece la Ley Federal del Trabajo. -----

**CUARTO.- NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE A LAS PARTES Y A LA QUINTA VISITADURÍA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL, A LA DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y FOMENTO AL EMPLEO DEL DISTRITO FEDERAL, A LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OFICINAS EN MÉXICO) Y CÚMPLASE.- ASÍ LO PROVEYÓ Y FIRMA AL CALCE LA C. PRESIDENTA DE LA JUNTA LOCAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL LIC. MARGARITA DARLENE ROJAS OLVERA, EN UNIÓN DE LOS CC. REPRESENTANTES DEL TRABAJO Y DE LOS PATRONES QUE INTEGRAN LA JUNTA ESPECIAL NÚMERO DIEZ LOS CC. LIC. MARGARITA ALBARRÁN SERVÍN Y LIC. LUZ MARÍA MORALES URIBE, RESPECTIVAMENTE ANTE LA FE DEL C. SECRETARIO GENERAL DE ASUNTOS COLECTIVOS MTRO. PABLO FRANCO HERNÁNDEZ.-----DOY FE.-----**

LA C. PRESIDENTA DE LA JUNTA LOCAL DE  
CONCILIACION Y ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL

LIC. MARGARITA DARLENE ROJAS OLVERA.

EL REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES EL REPRESENTANTE DE LOS PATRONES



JUNTA LOCAL DE  
CONCILIACION Y  
ARBITRAJE DEL DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA ALDIAR  
LIC. MARGARITA ALBARRÁN SERVÍN LIC. LUZ MARÍA MORALES URIBE



# **Sindicato de Telefonistas De la República Mexicana**

**Reporte del recuento del  
21 de noviembre de 2014**

## 1) Evaluación de la campaña de organización sindical en Atento

Como punto de partida de la evaluación, presentamos la tabla de resultados "OFICIALES" del recuento sindical.

Tabla de Resultados del Recuento 2014						
Centro	Afiliados	No afiliados pero en redes	Votos posibles	Votos oficialmente reconocidos	Trabajadores que votaron	Trabajadores en padrón
Aeropuerto	30	27	57	83	470	766
Dinamarca	63	13	76	50	572	921
<b>Puebla</b>	55	50	105	120	493	1073
Roma	29	26	55	56	379	735
<b>Sevilla</b>	89	72	161	166	560	1207
Torre	1	0	1	8	32	67
Yucatán	63	12	75	74	441	789
Junta Local	0	0	0	20	20	270
Total	330	200	530	577	2967	5828

En el equipo de organización pensamos que existen dos explicaciones para los resultados que muestra la tabla:

- a) A través del trabajo de organización sindical logramos movilizar a toda la red de organización en los centros de trabajo. **En el último reporte planteamos que el STRM contaba con 530 votos posibles y logramos 577** Sin embargo, ni los más de **60 volantes** (donde repartimos más de 10 mil volantes), ni la **campaña en redes sociales** (que alcanzó a 10 mil personas en la semana del recuento), ni los **124 compañeros** que se comprometieron a votar por el STRM después del seguimiento telefónico, fueron suficientes para conseguir el voto de la mayoría de l@s trabajador@s de Atento.
- b) **Los resultados del recuento sindical no son confiables y no permiten hacer una evaluación realista del alcance del trabajo de organización.** Esta conclusión se sustenta en la larga lista de irregularidades que se presentaron el día del recuento, fundamentalmente, en el cierre prematuro de la elección y el operativo de traslado de las urnas sin la presencia de observadores, abogados del STRM ni seguridad pública del D.F.

Junto a este documento entregamos un ANEXO con una comparativa entre el texto del Acuerdo firmado por todas las partes y las autoridades de la Junta Local y lo que efectivamente sucedió el día del recuento. Si bien en los días previos al recuento la empresa incrementó sus acciones antisindicales, daban la impresión de estar derrotados y de ser estas medidas desesperadas (en nuestra opinión y la de l@s afiliad@s al STRM que asumieron públicamente su pertenencia al STRM). Las irregularidades del día del recuento, por otra parte, dan la impresión de ser parte de un

operativo más sofisticado de control de la elección y que se centró en controlar los flujos de votantes, cerrar la elección cuando la empresa quiso, trasladar las urnas sin vigilancia de los observadores y las partes y no cerciorarse de que lo que llegó a la junta (urnas, boletas canceladas) fuera lo mismo que salió de los centros.

## 2) Escenarios a futuro

En el equipo de organización pensamos que los resultados del recuento no permiten hacer un análisis realista del alcance del trabajo de organización. Durante el día del recuento, recibimos reportes del flujo de la votación y no coinciden con los resultados oficiales. Sin embargo, sabemos que en la definición del futuro de la campaña de Atento tiene que contemplarse también el escenario donde el trabajo de organización fue insuficiente.

Queremos aportar tres elementos para la discusión sobre el futuro de la campaña en Atento:

- L@s afiliados del STRM observaron las irregularidades que señalamos en el ANEXO. En conversaciones posteriores al recuento, la mayoría sigue firme en su intención de organizarse para lograr mejores condiciones de trabajo, aún si la campaña termina.
- No sabemos si las irregularidades que señalamos en el ANEXO son un elemento jurídico para impugnar el resultado del recuento, en realidad eso es secundario. Lo importante es que se trata de un elemento de agitación que cuestiona fuertemente la limpieza de las elecciones a los ojos de l@s trabajador@s.
- Independientemente de la continuidad de la campaña, habrá que definir mecanismos para estrechar el vínculo con l@s 530 trabajador@s organizados en el STRM.

Para finalizar, pensamos que hay dos preguntas clave a responder sobre el futuro del trabajo de organización en el STRM:

- ¿Es esta la forma en la que el STRM quiere organizar a l@s jóvenes en el sector de Telecomunicaciones?
- Si la respuesta es SI, ¿Cuáles son los puntos a corregir en una campaña de organización sindical (Investigación-Diseño-Involucramiento de la estructura formal del STRM-Equipo de organización-Campaña en Fase Discreta-Campaña en Fase Abierta)?

# ANEXO

<b>Transcripción de cómo debía llevarse el recuento sindical según el acuerdo emitido por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje</b>	<b>Descripción sobre cómo se llevó la diligencia del recuento sindical en los centros de trabajo</b>
<b>Visita Previa (Inciso e, página 125)</b>	<b>Descripción de visita previa</b>
<p>El día hábil inmediato anterior a la fecha de votación, el personal comisionado para llevar a cabo el recuento en cada centro de votación, visitará el lugar y verificará que las condiciones sean propicias para el desarrollo de la diligencia ordenada, lo cual harán en momentos previos a la votación.</p>	<p>La diligencia del día previo al recuento sindical se llevó sin la presencia de todos los encargados de cada centro habilitados por la Junta para efectuar el recuento sindical.</p> <p>El recorrido se dividió en dos grupos: 1) encabezado por el Lic. Blas Calos López que ostenta el cargo de Secretario de Conflictos Colectivos de la JLCA, las Fedatarias y actuarios responsables de las diligencias del centro de Roma y Puebla, cuatro inspectores de trabajo, 2 visitantes de la CDH DF, 2 abogados de la empresa, 1 responsable de la empresa a la que en cada centro se le sumaron entre 10 y 15 personas de confianza y 2 facilitadores del sindicato de protección patronal, 2 observadora propuestas por UNT y Elizabeth Calvillo del STRM. 2) El responsable de la papelería e inventario de la JLCA, 3 personas de la empresa y parcialmente en el recorrido la presencia de Carlos Cruz del equipo de organizadores del STRM.</p> <p>En el recorrido se acordó de palabra la instalación de mesas, mamparas, tapado de cámaras, ubicación de la fuerza pública. Se restringió la visita al área de la votación y no se permitió llevar el recorrido acordado previamente a todos los pisos para que los responsables pudieran dimensionar espacios, ubicar zonas de riesgo y retirar propaganda del Sindicato Demandado.</p>

	<p>El día del recuento en la mayoría de los centros se cambió la distribución de las mesas, no hubo presencia de la policía preventiva del DF y en su lugar había un fuerte operativo de policías del Cuerpo de Seguridad Auxiliar del Estado de México. Incluso, algunas patrullas de este cuerpo de seguridad se apostaron en los centros de trabajo desde la madrugada.</p> <p>Antes de comenzar el recuento no se recorrió el centro de trabajo para retirar propaganda del sindicato demandado y garantizar que hubiera medidas adecuadas para llevar el recuento sindical.</p>
<p><b>Desarrollo y forma de votación (inciso f, de página 125 a 126)</b></p>	<p><b>Descripción de inicio y desarrollo de la diligencia</b></p>
<p>El Fedatario habilitado, en el día y hora señalados en la presente, acompañado del personal habilitado por la junta, deberá constituirse en el domicilio del centro de trabajo al que fue asignado, llevando consigo un ejemplar de padrón general y un ejemplar del padrón del centro de trabajo asignado, y previa revisión del lugar de la celebración de la diligencia, levantará el acta, haciendo constar la presencia de los observadores, de los inspectores, en su caso y de un apoderado de cada una de las partes, los cuales sólo podrán permanecer en la forma y número que se señala más adelante para cada centro, indicándoles los lugares que deberán instalarse a efecto de que sin interferir en la votación, tanto los observadores como los inspectores realicen su trabajo de acuerdo a sus atribuciones.</p> <p>Posteriormente, los fedatarios y actuarios, instalaran una urna transparente totalmente vacía y cerrada, colocando mamparas a una distancia prudente de los observadores, de las partes, a efecto de garantizar la secrecía del voto y mostrará tanto a los observadores como a las partes comparecientes, las boletas de</p>	<p>Se cumplió con llevar el padrón general y por centro. No se hizo una revisión previa del lugar y centro de trabajo.</p> <p>En la mayoría de los casos, quienes indicaron el lugar donde los observadores debían colocarse fue el personal de confianza de la empresa. Durante todo el proceso, incluso para ir al baño, los observadores estuvieron custodiados por una o dos personas asignadas por la empresa.</p> <p>Al momento de levantar el acta y dar por iniciado el proceso de recuento sindical, en el lugar de la votación estaba presente personal de confianza de la empresa y del sindicato de protección patronal, en algunos casos filmaron la apertura de la votación.</p> <p>La urna no fue como se acordó (de acrílico y con candado) en su lugar se colocó un toper grande con tapa de colores. Se mostró que estaba vacía la urna.</p> <p>En algunos casos los abogados de la empresa intentaron tomar o tomaron momentáneamente el control de la revisión e identificación de los trabajadores en el padrón.</p>

<p>votación que tendrá siempre en su poder, siendo el facultado para verificar en el padrón a los votantes.</p> <p>Una vez iniciada la diligencia; el trabajador deberá identificarse con algunos de los documentos: credencial de elector, cartilla de servicio militar, credencial de seguro social o cualquier documento oficial. Una vez que se presente el documento oficial, los fedatarios verifican que se encuentran en el padrón, marcando el dedo pulgar derecho con tinta indeleble y se pone la leyenda en el padrón "Voto".</p> <p>El personal habilitado por la Junta, deberá vigilar que en todo momento exista, acceso directo y libre de los trabajadores al lugar de la votación y que los mismos no sean coaccionados en forma alguna por ninguna de las partes.</p> <p>Los trabajadores no podrán portar al momento de la diligencia y del ejercicio del voto, teléfono celular, cámara fotográfica o cualquier instrumento de audio o video, debiendo depositarlo con el fedatario responsable antes de votar</p>	<p>En general, en todo momento en los lugares donde se llevaron las votaciones hubo presencia de personas ajenas a las autorizadas en el acuerdo, desde personal de confianza hasta representantes del sindicato de protección patronal.</p> <p>En algunos centros de trabajo, a criterio de los Fedatarios y actuarios se aceptaron identificaciones no oficiales o la expedida por la empresa como mecanismo de identificación.</p> <p>En todo momento, el flujo de votantes estuvo controlado por el personal de confianza de la empresa.</p> <p>Existieron quejas explícitas de los trabajadores a los inspectores y visitarles de la CDHDF de que nos les estaban permitiendo bajar a votar y que los supervisores sólo estaban enviando a personas selectas previamente. Los Fedatarios y actuarios no hicieron nada para garantizar que todos los trabajadores pudieran bajar y votar de manera libre.</p> <p>En algunos centros de trabajo, había personas de confianza diciéndoles a los trabajadores que en cualquier momento "los telefonistas llegarían con armas y desatarían la violencia", provocando miedo e incertidumbre entre muchos trabajadores.</p> <p>En los pisos de cada uno de los centros había personal del sindicato de protección recordándoles a los trabajadores por quién debían votar.</p> <p>Lo Fedatarios no hicieron nada por impedir que se grabara o fotografiara la boleta, no se solicitaron equipos de video y foto al momento de votar.</p>
<p><b>Cierre de la votación (Inciso g, página 126)</b></p>	<p><b>Descripción de cierre de votación</b></p>
	<p>En ningún centro de trabajo se agotó el padrón de votantes. En general, desde las 14:00hrs, los Fedatarios y actuarios de la Junta mencionaron que por instrucciones de Lic. Blass Carlos López la</p>

Una vez agotado el padrón de votantes o habiendo certificado el fedatarios responsable, que ningún trabajador del centro de trabajo que se trate, desea emitir su voto, pudiendo vocearlos en su caso, procederá a cancelar la boletas no usadas, sellando la urna con cinta adhesiva de seguridad, la cual podrá ser firmada por los comparecientes, por el propio fedatario y estampando sellos de la Junta en el área de apertura de la misma, custodiando la urna en presencia siempre de los observadores, debiendo trasladarse en compañía de los mismos a las instalaciones de la Junta.

votación se cerraría a las 15:00hrs o en su defecto cuando bajará el flujo de votantes.

A las 13:30, por el control de los supervisores del flujo de votantes ya no había casi nadie bajando a emitir su voto. Algunos trabajadores tuvieron que espera a concluir su jornada para pasar a votar.

Por las constantes quejas de los observadores de UNI, CASSI, COINCIDE y PRODRESC sobre que aún no se había agotado el flujo de votantes, la existencia de entradas aún hasta las 16:00 y 22:00 se logró mantener abierta la votación hasta las 16:00 o 17:00 Hrs. Por órdenes de Lic. López, en general en todos los centros de trabajo se comenzaron a anular muchas boletas desde las 14:00 hrs, si haber cerrado la votación.

En algunos casos la solicitud de los observadores de vocear a los trabajadores para que bajaran a votar tanto los inspectores como los Fedatarios y actuarios de la Junta se negaron a subir argumentando que no podían intervenir en exceso e incumpliendo el acuerdo emitido por la propia Junta.

Al momento de cerrar la votación, en algunos centros había trabajadores formados para votar o que llegaron cuando cerró la votación. Alguno de los trabajadores que se quedaron sin votar externaron que los supervisores no les estaban permitiendo bajar a votar y que la mayoría de los compañeros del turno vespertino no habían votado.

Al momento de cerrarla votación, no se contaron frente a observadores el número de boletas anuladas, ni se mencionó exactamente cuántas personas habían votado, dando sólo aproximados generales. Se firmó una hoja en blanco por las partes, fedatarios y algunos observadores que se colocó sobre la ranura de la tapa de la urna. El sellado de las urnas se hizo con

	<p>cinta canela transparente, sin colocar ningún sello oficial de la Junta.</p> <p>El traslado de las urnas lo efectuaron los Fedatarios, inspectores y actuarios custodiados por patrullas de la policía del Estado de México. Los observadores, en la mayoría de los casos, acompañamos las urnas en un carro particular en caravana pero se nos negó el acceso al sótano estacionamiento de la Junta, en ese lugar no hubo ningún observador, ni representantes del STRM.</p> <p>Las urnas estuvieron solas con personal de la junta del estacionamiento a la sala de plenos donde se efectuó el conteo.</p>
<p><b>Cómputo de votos y del resultado final (inciso h e i, página 126)</b></p>	<p><b>Descripción de cómputo y resultado final</b></p>
<p>Cada Fedatario encargado del respectivo centro de votación, deberá hacer llegar la urna personalmente a la sala de plenos y una vez ahí, en presencia de los observadores, de los inspectores, de trabajo, de las partes, así como de las autoridades de la Junta, iniciará el cómputo de votos, debiendo para ello, abrir la urna e iniciar el cómputo, procediendo a sacar de la urna, boleta por boleta, "cantando" el sentido del voto de cada una y colocándola a un lado de la misma, para efecto, deberá anotar en unión del actuario general responsable, en el formato preestablecido como acta general de cómputo final y con auxilio del personal habilitado, el voto emitido en favor de cada sindicato y colocando por separado los votos nulos, a efecto de cerrar el acta final, haciendo constar el número total de votos emitidos para cada sindicato contendiente en ese centro de trabajo, por lo que deberá existir al final, una acta por cada centro de votación con su resultado respectivo y una acta general del cómputo final.</p>	<p>No se respetó el acuerdo no escrito de comenzar el cómputo hasta que llegaran todas las urnas. No hubo presencia en los observadores durante todo el traslado de las urnas. El vehículo donde se transportaron las urnas fue escoltado por patrullas del Cuerpo de Seguridad Auxiliar del Estado de México.</p> <p>En ningún momento se mencionó el número total de trabajadores que votaron por centro y número de boletas totales anuladas.</p> <p>Los observadores y representantes de parte ya no constatamos en la sala de plenos que los sellos de cinta canela no hubieran sido alterados.</p>

Una vez computados la totalidad de los votos de todos los centros de votación, se sumarán por el actuario general responsable de la diligencia, anotándose en el formato respectivo, consignándose en el acta general de cómputo final y haciendo constar en ella la declaración del resultado final total, la cual deberá contener la totalidad de los votos sumados que obtuvo cada sindicato en la diligencia y firmado por los Fedatarios responsables de cada centro de votación, por el Fedatario responsable general de la diligencia, por uno o más de los observadores, los inspectores de trabajo, representantes de CDHDF, OIT, el titular del área correspondiente y el Secretario General de Asuntos Colectivos.

Salvo los detalles antes mencionados en general se respetó el acuerdo emitido por la Junta.

Centro	Total de trabajadores	Con derecho a voto	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
						<b>Horario de Recuento</b>												
Aeropuerto	817	767	41	82	163				41	82	163							
Dinamarca	1027	921	51	103	205				51	103	205							
Puebla	1115	1073	56	112	223				56	112	223							
Roma	878	735	44	88	176				44	88	176							
Sevilla	1431	1207	72	143	286				72	143	286							
Torre Telefónica	71	67	4	7	14				4	7	14							
Yucatán	1020	789	51	102	204				51	102	204							

# Resultados de la votación según el conteo

	Aeropuerto	Dinamarca	Puebla	Roma	Sevilla	Torre	Yucatán	Junta Local
 <b>Telefonistas</b>	83	50	120	56	166	8	74	20
<b>Sindicato patito</b> 	373	497	373	323	394	19	326	0
<b>Trabajador@s que votaron</b> <small>(incluidos votos por otros)</small>	470	572	493	379	560	32	441	20
<b>Trabajador@s sin votar</b>	296	349	580	356	647	35	348	0

## **Balance del recuento en Atento**

Presentamos este balance a partir de integrar la visión de lo que sucedió antes y durante el recuento en Atento el 21 de noviembre de 2014. Están consideradas las apreciaciones, en lo general, del Lic. Antonio Mejía, Director General de Inspección del Trabajo del GDF y de la Lic. Patricia Juan 5° visitadora de la CDHDF así como de nuestros observadores dentro y fuera de los centros de trabajo y nuestros representantes legales en el momento del proceso.

Queremos destacar que la base para lograr una actitud diferente de las autoridades laborales del DF en este recuento, fueron 2 factores: La queja 2919 presentada por el STRM ante la OIT y que emitió recomendaciones en el punto 653-C emitido por el Comité de Libertad Sindical y desde luego el intenso cabildeo realizado por el co. Francisco Hernández Juárez ante las diferentes instancias del GDF.

**En primer lugar señalamos que son diferentes factores, con diferente peso cada uno, los que explican el resultado desfavorable para el STRM.**

Enlistamos los factores que consideramos fueron determinantes en la respuesta de los jóvenes trabajadores de Atento, en orden de importancia:

- 1) **Campaña antisindical de la empresa previa al recuento**, caracterizada por explotar el miedo entre los trabajadores ante el posible cierre de Atento si ganaba el STRM, la amenaza del despido y represalias, la intimidación, la coacción y la compra del voto para inducirlo hacia el sindicato de protección patronal.  
El discurso de la empresa también utilizó el argumento de que el STRM favorecía a Telmex para afectar a Atento en términos de competencia entre empresas. Se manejó algo así como que el STRM era un peligro para Atento, les manejaron que somos un sindicato de golpeadores utilizando en algunos casos videos del recuento del 2011. Además utilizaron el argumento de que con el STRM iban a pagar cuotas y se les iba a obligar a ir a marchas y mítines y con el otro sindicato nada de eso sucedía.
- 2) **Conformismo y falta de interés de los trabajadores, su poca conciencia sindical y de clase, su poca antigüedad y rotación así como la desconfianza hacia la figura de los sindicatos en general.** Sigue privando entre ellos, la idea de que están de paso en Atento y que no es tan importante mejorar su salario y sus condiciones de trabajo. La campaña de la empresa los dobló.
- 3) **A pesar del gran esfuerzo desplegado durante casi 3 años en esta segunda etapa, un trabajo político-organizativo limitado a tener un voto duro del 8%**, según datos del propio equipo organizador en su reporte del 26 de octubre y ratificado en su reporte del recuento, que representaban 530 votantes de un padrón de 5828 trabajadores con derecho a voto.

 Una apreciación no apegada a la realidad por parte del equipo organizador, del estado de ánimo de la mayoría de los trabajadores y su disposición a ejercer su derecho al voto a favor del STRM, enfrentando las adversidades y obstáculos ya conocidos. Insuficiente cantidad de organizadores para poder atender un universo de 5828 trabajadores y modificar la correlación de fuerzas. A principios de este año se tomó la decisión de reducir en un 50% la cantidad de organizadores por razones desconocidas. La salida en mayo de David Alvarado, organizador principal de la campaña, designado especialmente para coordinar el trabajo organizativo también influyó en alguna medida. 

Habrá que reconocer autocráticamente que no se logró que permeara entre los trabajadores de Atento la experiencia exitosa de Tecmarketing para que generara una percepción diferente entre ellos.

mejor no voy por allí

4) **La empresa montó un operativo sofisticado el día del recuento para dosificar y controlar el flujo de votantes conforme sus intereses.**

Pese a tenerlo previsto no se logró descarrilar su operativo. El día del recuento desde las posiciones de trabajo, la empresa, siguió presionando a los trabajadores para que votaran por su sindicato de protección o se abstuvieran. Muy temprano organizó desayunos, pláticas, les entregó un lunch y los conminó a que votaran por el sindicato de protección patronal. Tenemos testimonios, algunos documentados, de nuestros observadores externos que vieron como desde las 6 de la mañana bajaban las cajas con alimentos de camiones al pie del centro de trabajo.

El flujo del turno matutino fue alto no así el del vespertino que bajó considerablemente. Aun así votó el 51% del padrón.

5) **Actuación condescendiente con la empresa y por momentos autoritaria con el STRM de los fedatarios de la JLCyA.**

En la mayoría de los casos se lograron corregir algunos problemas que nos reportaron al Centro de mando establecido para este operativo, a través de la intervención de Pablo Franco, Secretario General de Asuntos Colectivos como fueron negarse a ir a promover que votaran los trabajadores, permitir se ampliara el horario de votación a pesar de que no había flujo de votantes, detener al personal de confianza que presionaba a los trabajadores o los condicionaba a que votaran en su horario de comida, corregir que en algún centro se permitiera que votaran con la credencial de Atento por ser menores de edad y no tener IFE, que taparan cámaras de video en el lugar de votación, etc.

En cuanto al traslado de la urna de los centros de trabajo a la JLCyA en todos los casos se vigiló que no sucediera ninguna anomalía, en la mayoría la autoridad permitió que algún observador estuviera directamente en el vehículo a pesar de que el acuerdo de la Junta no lo señalaba.

6) **Hubo una actuación timorata y débil de las autoridades de Inspección del Trabajo,**

quienes no ejercieron cabalmente la autoridad que les confiere la ley. A decir de su titular el Lic. Antonio Mejía, es la primera vez en que participan los inspectores en recuentos por titularidad de CCT, es decir no tenían ninguna experiencia. Vale mencionar que si hubo un claro compromiso en reuniones que tuvimos con él, el CEN, el Jurídico y los organizadores, de apoyar el derecho a la libertad sindical de los trabajadores, pero que no se reflejó tal cual en la actuación de sus subordinados el día del recuento. Se presentó, como lo acordamos, queja el 20 de noviembre ante la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo del DF por violaciones al derecho fundamental de libertad sindical con los testimonios de 7 trabajadores de 3 centros de trabajo.

El personal no se iba mucho como que SI pasaron

7) **Actuación discreta y solo como observadora de la CDHDF.**

Intervino a petición de parte y coadyuvó para que las cosas se pudieran superar promoviendo el ejercicio del voto y dándoles garantías a los trabajadores. También nos dicen que no tienen experiencia en este tipo de eventos y están fogueando a su personal. Tal como lo acordamos hay un expediente abierto en donde presentamos una queja el 20 de noviembre por violaciones al derecho fundamental de libertad sindical con el testimonio de 7 trabajadores de 3 centros de trabajo.

En todos los casos solo bajo la presión de los 36 observadores nacionales y 10 internacionales y la postura firme de nuestros abogados y representantes se logró evitar mayores desaguisados y superar en alguna medida las irregularidades.

¿Cómo las superaron?  
¿No afectan en el resultado?

Ah bueno, ya no hay que decir nada

A pesar del doloroso resultado, pensamos que el modelo logrado con el acuerdo de la JLCyA respecto de las garantías formales para el ejercicio del voto libre, directo y secreto de los trabajadores en los recuentos, constituye un antecedente muy valioso que debiera rescatarse por todas las Juntas del país.

✓  
Linda Farrell

### Propuestas de alternativa

Pese a las dificultades que se presentaron a lo largo de la jornada el día del recuento, el Jurídico del STRM valora que no hay elementos suficientes y sólidos para impugnar el recuento e interponer el amparo con posibilidades reales de lograr que se reponga el procedimiento. Lo anterior se agrava dada la gran diferencia en la votación. De alguna manera, se sondeó con Inspección del Trabajo y con la CDHDF su apreciación al respecto y coinciden en lo anterior.

2011  
9 Nov  
500 P...  
30 T...-it

Un elemento que adquiere gran relevancia a la luz de los acontecimientos es que, a pesar de la recomendación de la Misión especial de la OIT enviada por Ginebra, se decidió que no se presentara la queja con los testimonios de los trabajadores con las violaciones al derecho de libertad sindical ante la JLCyA para que formara parte del expediente. Al no haberse presentado antes del recuento, es decir en tiempo y forma, las quejas posteriores no tienen sustento firme en el proceso, en opinión del Jurídico.

Apost...  
por...  
leg...ista

Considerando lo anterior proponemos que la opción para continuar la campaña de organización y sindicalización en Atento se realice bajo la siguiente modalidad:

Que en base a los lineamientos de los Convenios 87 y 135 sobre Libertad Sindical y representación directa en el lugar de trabajo respectivamente de la OIT y aprovechando la toma de nota que se tiene como Sección 187, se realice un trabajo sindical abierto en Atento a partir de que los 530 afiliados elijan un Comité Ejecutivo Local, mismo que sería registrado ante las autoridades laborales demandando asimismo garantías para quienes resultaran electos, de tal manera que se pueda hacer un trabajo legal adentro en los centros de trabajo, que dé la batalla a favor del STRM, que impulse el cambio de percepción de los jóvenes trabajadores hacia nosotros, que afilie nuevos miembros y que en una palabra realice actividad sindical. Es pensar en un trabajo a mediano plazo. Desde luego este escenario implica muchos riesgos y dificultades al ser un sindicato minoritario y habría que asumir las condiciones adversas en que estamos a partir de que prácticamente se legitimó el sindicato patronal ante los trabajadores.

Las garantías  
de la  
Autoridad  
no...  
emp...  
2011

Asimismo se aprovecharía también la amplia experiencia del grupo de organizadores para realizar el trabajo de apoyo en la formación de nuevos cuadros dirigentes y todas las tareas logísticas necesarias para fortalecer a los nuevos liderazgos y empezar una nueva etapa en el trabajo sindical en Atento.

También creemos conveniente valorar el que el CEN mejore los mecanismos necesarios para tener contacto directo con los trabajadores, logrando tener una apreciación más detallada y apegada a la realidad de lo que sucede en los centros de trabajo, de las inquietudes de los trabajadores y de su percepción de nuestro proyecto de tal manera que se puedan establecer tácticas y estrategias acordes. Lo anterior implicaría también un grado mayor de especialización para los responsables del CEN de este trabajo que demandaría desde luego mayor atención.

Es claro que para el STRM es una tarea fundamental y estratégica la organización y sindicalización de los trabajadores de las telecomunicaciones, donde destaca el reto de lograr la titularidad del CCT en Telcel.

S...  
cto

Eso...  
h...  
e

Comisión  
de...  
com...

México D.F. a 6 de agosto de 2015

Co. Francisco Hernández Juárez

Secretario General

Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana

Presente:

Los abajo firmantes nos dirigimos a usted para comunicarle nuestra separación del STRM.

El recuento sindical del 21 de Noviembre de 2014 ha sido un episodio doloroso en la vida de 530 trabajadores de Atento que participaron de manera directa en la construcción de un sindicato democrático. A partir de diciembre del mismo año, el STRM inició un proceso de ajustes en la campaña de Atento. En nuestra opinión, no hubo espacio para realizar un diagnóstico serio y profundo sobre el futuro de la campaña de Atento más allá del señalamiento de que el modelo de organización estaba agotado.

En este nuevo proceso, nosotros insistimos en la necesidad de que la coordinación de la campaña definiera el nuevo método de trabajo y los criterios para desempeñar nuestra labor. Sin embargo, la definición de estos criterios se postergó una y otra vez. A la par de este asunto, fuimos objeto de varias acusaciones que cuestionaron la seriedad y profesionalismo de nuestro trabajo e incluso invadieron el ámbito de nuestra vida privada.

Por lo anterior, el pasado lunes 3 de agosto del presente año, el compañero Eduardo Vargas Escobar entregó una serie de correos electrónicos y documentos que refutan las acusaciones sin sustento hechas en contra suya y del resto de los abajo firmantes; por otro lado, el mismo compañero hizo entrega de correos electrónicos y documentos que cuestionan la capacidad laboral y la ética de los compañeros que han hecho acusaciones en nuestra contra sin ningún tipo de sustento más allá de sus dichos. Todos los documentos

2015 AGO 6 7 22  
SECRETARIA  
GENERAL  
STRM.  
027019

mencionados son solo una muestra del cúmulo de evidencias que respaldan nuestra indignación ante las acusaciones que pesan sobre nosotros.

Ese mismo lunes uno de los coordinadores nos puso al tanto de que el STRM atraviesa por un proceso crítico para la continuidad de la campaña de Atento, sobre todo, en el tema de los financiamientos. Si el sindicato logra conseguir más fondos, será una oportunidad inmejorable para integrar un equipo de organización más amplio del que ahora tiene. Consideramos que esta es una oportunidad que, sin duda, el STRM debe aprovechar.

Quienes suscribimos este documento confiamos en que nuestra separación del sindicato permitirá que se tomen las mejores decisiones para el futuro del STRM y del trabajo de sindicalización. Pensamos que no existen las condiciones necesarias para desempeñar nuestro trabajo de manera profesional. Nos parece que es el mejor momento para que el STRM avance en su fortalecimiento y expansión a partir de un replanteamiento de la campaña en Atento.

Los abajo firmantes estamos convencidos de que la organización sindical profesional es el camino a seguir para la construcción de sindicatos independientes entre los no sindicalizados y para el fortalecimiento de los sindicatos ya existentes a partir del involucramiento de la base en todas las tareas de la vida sindical; ambas son tareas irrenunciables de los sindicatos y de los sindicalistas independientes de nuestro país.

No podemos concluir esta carta sin agradecer al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana por la oportunidad de colaborar en la campaña de sindicalización de los trabajadores del Call Center Atento. Al sindicato, a sus miembros y a los dirigentes electos o designados que trabajan para el bienestar colectivo, les agradeceremos siempre.

Sin más por el momento, agradecemos su atención y deseamos éxito en todas las tareas que el STRM tiene por delante.



---

**Nadia de Jesús Pacheco**

(Dos años y un mes como organizadora)



---

**Carlos Cruz Ortega**

(Dos años y un mes como organizador)



---

**Juan Sánchez Villanueva**

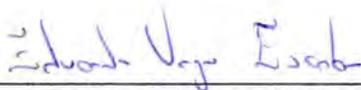
(Seis meses como organizador y dos años ocho meses como organizador principal)



---

**Elizabeth Calvillo Reynoso**

(Cuatro años como organizadora y dos años ocho meses como organizadora principal)



---

**Eduardo Vargas Escobar**

(Cuatro años como organizador, un año seis meses como organizador principal y un año dos meses como organizador líder)

PD: Anexo a este comunicado, adjuntamos las listas de trabajadores bajo nuestra responsabilidad. La información detallada se encuentra en las afiliaciones de los compañeros y la base de datos de la sección 187. Además, devolvemos la llave de la oficina del edificio de Serapio Rendón. En la oficina pueden encontrar la documentación de la campaña. Esta incluye afiliaciones, reportes mensuales, semanales, propaganda, bases de datos, y todo lo relacionado con el trabajo de organización. Esta documentación y los bienes materiales de la sección se encuentran enlistados en un inventario realizado el 22 de julio de 2015: este documento fue firmado por 7 de 8 miembros del equipo y está en poder del compañero Víctor Enrique Fabela, de todos los miembros del equipo de organización, y en el archivo de la sección 187 del STRM. Anexamos una copia de dicho documento. Por último, en el anexo encontrará una carta que enviaremos a las y los trabajadores bajo nuestra responsabilidad para enterarlos de nuestra salida del STRM.



## **Anexo (documentos incluidos en carpeta “complementos” por orden de numeración consecutiva “Archivo 1”, “Archivo 2”...)**

1. S/autor, *La Pecera. Ideas para la construcción de una estructura de poder a favor de los trabajadores*, 11 de junio de 2002, 22 p.
2. S/autor, *La campaña antisindical*, 15 de julio de 2008, 12 p.
3. Subsecretaría del Trabajo, Dirección General del Registro de Asociaciones, *Toma de nota*, 27 de agosto de 2009, 1 p.
4. S/autor, *Contrato colectivo de trabajo de Atento Servicios 2009*, 28 de febrero de 2009, 9 p.
5. S/autor, *Taller de organización. STRM Sección 187-Centro de Solidaridad*, 22 de enero de 2010, 5 p.
6. S/autor, *Diagnóstico de cada centro de trabajo (Ciudad de México – Pachuca)*, 22 de enero de 2010, 81 p.
7. S/autor, *Reunión miércoles 17 de febrero de 2010. Orden del día y reportes*, 17 de febrero de 2010, 30 p.
8. S/autor, *Simulacro del recuento de la Sección 187 Atento-STRM*, 1 de junio de 2010, 21 p.
9. Oficina Internacional del Trabajo, Consejo de Administración, *Sección Institucional, Informes del Comité de Libertad Sindical, 368º Informe del Comité de Libertad Sindical*, Ginebra, 21 de junio de 2013, 291 p.
10. Sergio Saborio Brenes, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, San José, Costa Rica, 29 de junio de 2010, 2 p.
11. Sergio Saborio Brenes, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, San José, Costa Rica, 29 de junio de 2010, 2 p.
12. Phillip Jennings, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p.
13. Phillip Jennings, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p.
14. Phillip Jennings, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Nyon, 25 de Junio de 2010, 2 p.
15. Víctor Báez Mosqueira, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Sao Paulo, 28 de junio de 2010, 2 p.
16. Dave Coles, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Ottawa, 28 de junio de 2010, 2 p.
17. Dave Coles, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Ottawa, 28 de junio de 2010, 2 p.
18. Larry Cohen, *Carta a Marcelo Ebrard Casaubón*, Washington D.C., 25 de junio de 2010, 2 p.
19. Larry Cohen, *Carta a Ramón Montaña Cuadra*, Washington D.C., 25 de junio de 2010, 2 p.
20. Larry Cohen, *Carta a César Alierta*, Washington D.C., 29 de junio de 2010, 2 p.
21. S/autor, *Reporte sobre el desarrollo del recuento sindical de los trabajadores de la empresa Atento efectuado el viernes 2 de julio de 2010*, 7 de julio de 2010, 4 p.
22. S/autor, *Valoración de las actividades realizadas en el recuento*, s/fecha, 5 p.
23. S/autor, *Análisis FODA sobre la situación de la Sección 187-STRM después del recuento*, 22 de julio de 2010, 2 p.
24. S/autor, *Taller: organizando trabajadores en Telefónica, América Móvil y Telmex Internacional en las Américas*, s/fecha, 3 p.

25. S/autor, *Planificación estratégica de la campaña de Atento – México. Agosto – Diciembre 2010*, 30 de julio de 2010, 12 p.
26. S/a, *Reporte de la sección 187 Atento-STRM. Actividades realizadas durante el periodo de Julio a Octubre, 25 de octubre de 2010*, 4 p.
27. S/autor, *Información de los centros de Atento correspondiente al mes de noviembre de 2010*, 3 de noviembre de 2010, 25 p.
28. S/autor, *Planificación estratégica de la campaña de Atento-México. Noviembre de 2010-Enero de 2011*, 27 de noviembre de 2010, 9 p. (parte 1)
29. S/autor, *Planificación estratégica de la campaña de Atento-México. Noviembre de 2010-Enero de 2011*, 27 de noviembre de 2010, 9 p. (parte 2)
30. S/autor, *Propuesta de calendario de actividades. (De acuerdo con los planes de trabajo de cada centro), s/fecha*, 2 p.
31. S/autor, *El proceso de organización sindical de los trabajadores de Atento*, 30 de marzo de 2012, 14 p.
32. S/autor, *Ficha de datos para la actualización de casos ante el Tribunal Internacional, s/fecha*, 4 p.
33. S/autor, *Reglas electorales y de conducta, s/fecha*, 2 p.
34. S/autor, *Queja por violaciones a los Derechos Humanos por la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal*, 10 de enero de 2011, 23 p.
35. S/autor, *Queja de los trabajadores de Atento presentada ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México*, 17 de octubre de 2011, 3 p.
36. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, *Queja por violación a la libertad sindical y al derecho a la sindicación y negociación colectiva*, 13 de diciembre de 2011, 29 p.
37. S/autor, *Reporte del Equipo de Observación del Voto para Determinar los Derechos de Negociación en Atento Servicios, México., s/fecha*, 11 p.
38. Marcus Courtney, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, Suiza, 1 de noviembre de 2011, 2 p.
39. Marcus Courtney, *Carta a Óscar Maraver*, Nyon, Suiza, 8 de noviembre de 2011, 2 p.
40. S/autor, *Campaña de sindicalización de Atento. Hoja de evaluación y resultados del periodo de prueba de julio, s/fecha*, 4 p.
41. S/autor, *Propuesta de acuerdo interno del equipo de organización de la sección 187, s/fecha*, 1 p.
42. S/autor, *Los cuatro pasos de la conversación. La comunicación cara a cara, s/fecha*, p. 2.
43. S/autor, *El Comité de Organización Interno, s/fecha*, 2 p.
44. S/autor, *Reporte de la campaña de tierra de Atento*, 3 de septiembre de 2012, 1 p.
45. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Juan Antonio Abellán, Presidente Ejecutivo Movistar México*, México, 7 de agosto de 2012, 1 p.
46. Juan Antonio Abellán, *Carta a Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM y Presidente Mundial de UNI ICTS*, México, 10 de agosto de 2012, 1 p.

47. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Ignacio Deschamps González, Director General y Presidente del Consejo Grupo Financiero BBVA Bancomer*, México, 7 de agosto de 2012, 1 p.
48. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Miguel Matey, Director General Atento México*, México, 7 de agosto de 2012, 2 p.
49. S/autor, *Comunicado CAT Bancomer*, 27 de agosto de 2012, 1 p.
50. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Sección 187 – Atento, *Reporte de avances y trabajo en el equipo de organización durante enero del 2013*, 1 p.
51. S/autor, *Carta a la gerencia de BBVA Bancomer*, 9 de enero de 2013, 2 p.
52. S/autor, *Carta a Carlos Navarrete Ruiz, Secretario de Trabajo y Fomento al empleo*, 14 de enero de 2013, 2 p.
53. S/autor, *Objetivo de la campaña, s/fecha*, 3 p.
54. S/autor, *Carta a locatarios de Plaza Inn*, 5 de febrero de 2013, 1 p.
55. S/autor, *Trabajadores de Atento México luchan por un empleo estable*, 19 de febrero de 2013, 2 p.
56. Elizabeth Calvillo Reynoso, Sonia Sánchez Tapia, *Carta a su Excelencia Dr. Manuel Alabart Fernández-Cavada*, 22 de febrero de 2013, 2 p.
57. Silvia Monzón Zavala, Víctor Hugo Rangel Robles, *Carta a su Excelencia Sr. Anthony Wayne, Embajador de los Estados Unidos de América*, 22 de febrero de 2013, 2 p.
58. S/autor, *Organizador líder. Perfil de puesto, s/fecha*, 2 p.
59. S/autor, *Campaña Integral de Presión. Global Contact Forum, s/fecha*, 3 p.
60. Santiago Rafael Cruz, *Carta a Juan Antonio Olivares Verdejo*, 6 de marzo de 2013, 1 p.
61. Elizabeth Calvillo Reynoso, *Queja de trabajadores de Atento para Inspección*, 7 de mayo de 2013, 4 p.
62. S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 1, Mayo 2013, 2 p.
63. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 1 de abril de 2013, 1 p.
64. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 15 de abril de 2013, 1 p.
65. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 22 de abril de 2013, 1 p.
66. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 30 de abril de 2013, 2 p.
67. S/autor, *Forma de evaluación de líder, s/fecha*, 1 p.
68. S/autor, *Carta tregua a Miguel Matey Marañón, Director Regional Atento Américas Norte*, 6 de junio de 2013, 1 p.
69. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 10 de junio de 2013, 1 p.
70. S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 2, Junio 2013, 4 p.
71. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 1 de julio de 2013, 1 p.
72. S/autor, *Etapa final de la campaña en Atento. Estrategia a seguir entre julio y diciembre de 2013, s/fecha*, 5 p.
73. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 5 de agosto de 2013, 1 p.

74. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 29 de julio de 2013, 1 p.
75. S/autor, *Acción de presión del CC Sevilla*, agosto 2013, 2 p.
76. S/autor, *En operación. La voz del cambio en Atento México*, Número 3, septiembre de 2013, 4 p.
77. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento, 30 de septiembre de 2013*, 1 p.
78. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento, 7 de octubre de 2013*, 1 p.
79. S/autor, *Reorganización operativa del equipo*, s/fecha, 6 p.
80. S/autor, *Call Centers en el DF: Abuso e indiferencia gubernamental*, s/fecha, 8 p.
81. S/autor, *Luchemos por el empleo decente para jóvenes trabajadores de call centers*, s/fecha, 3 p.
82. S/autor, *Plan operativo recuento 2013*, s/fecha, 9 p.
83. S/autor, *Acción 1 – Envío de tarjetas postales*, S/fecha, 5 p.
84. S/autor, *Carta para aliados*, s/fecha, 2 p.
85. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Guy Rider, Director General de la Organización Internacional del Trabajo*, 24 de octubre de 2013, 2 p.
86. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 11 de noviembre de 2013, 2 p.
87. S/autor, *Reporte de la campaña de Atento*, 4 de noviembre de 2013, 1 p.
88. S/autor, *Sondeo Telefonista*, s/fecha, 2 p.
89. S/autor, *Acción 2 – Sondeo Telefonista*, S/fecha, 5 p.
90. Elizabeth Calvillo, Eduardo Vargas, *Carta a Guy Ryder, Director General de la Organización Internacional del Trabajo*, México, 15 de noviembre de 2013, 1 p.
91. David Alvarado, *Reporte de la campaña de Atento*, 16 de diciembre de 2013, 4 p.
92. Elizabeth Calvillo, Eduardo Vargas, *Carta a Margarita Darlene Rojas Olvera, Presidenta de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del D.F.*, 26 de diciembre de 2013, 1 p.
93. S/autor, *Pliego de Peticiones*, 20 de diciembre de 2013, 1 p.
94. S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187 Atento*, 22 de enero de 2014, 1 p.
95. S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187 Atento*, 27 de enero de 2014, 1 p.
96. S/autor, *Reporte del equipo de organización sección 187-Atento*, 3 de marzo de 2014, p. 1.
97. S/autor, *Reporte de avances*, 4 de abril de 2014, 1 p.
98. S/autor, *Reporte de campaña al 30 de junio de 2014*, 4 p.
99. S/autor, *Reporte de campaña al 7 de julio de 2014*, 5 p.
100. S/autor, *Estrategia integral Campaña de Sindicalización Atento 2014*, s/fecha, 20 p.
101. S/autor, *Responsabilidades semanales Julio 2014*, s/fecha, 6 p.
102. S/autor, *Programa de verano sindical 2014*, s/fecha, 1 p.
103. S/autor, *Con nuestros derechos no se juega*, s/fecha, 16 p.
104. Eduardo Vargas Escobar, *Denuncia de hechos*, 10 de julio de 2014, 3 p.
105. S/autor, *Láminas para reunión con líderes internos*, s/fecha, 6 p.

106. S/autor, *Reporte de Campaña al 21 de julio de 2014*, 5 p.
107. S/autor, *Cartas a clientes de Atento*, 8 p.
108. Elizabeth Calvillo, *Semana 1*, 6 de julio de 2014, 1 p.
109. Elizabeth Calvillo, *Semana 4*, 27 de julio de 2014, 1 p.
110. S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 7 de julio de 2014*, 1 p.
111. S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 27 de julio de 2014*, 1 p.
112. S/autor, *Reporte de campaña al 28 de julio de 2014*, 5 p.
113. S/autor, *Acción 2 Movimiento en defensa del derecho humano Agosto 2014*, S/fecha, 2 p.
114. S/autor, *Acciones Jueves 28 de Agosto de 2014*, 1 p.
115. Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Sección 187 Atento, *Presión Agosto (Plan integral de campaña de presión)*, s/fecha, 6 p.
116. S/autor, *Material Acción Derecho Humano 2*, s/fecha, 12 p.
117. S/autor, *Ejercicio campaña antisindical*, s/fecha, 6 p.
118. S/autor, *Reporte de campaña al 1 de septiembre de 2014*, p. 4.
119. Francisco Hernández Juárez, *Carta a Vicente Rodero Rodero*, 28 de agosto de 2014. 2 p.
120. S/autor, *Cartas a blancos secundarios*, 28 de agosto de 2014, 6 p.
121. Elizabeth Calvillo, *Semana 4, 30 de agosto de 2014*, 1 p.
122. S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 30 de agosto de 2014*, 1 p.
123. Elizabeth Calvillo, *Primer semana*, 10 de agosto de 2014, 1 p.
124. Elizabeth Calvillo, *2Agosto, 17 de agosto de 2014*, 1 p.
125. Elizabeth Calvillo, *3Agosto, 23 de agosto de 2014*, 1 p.
126. S/autor, *Acción 3 2014*, s/fecha, 9 p.
127. S/autor, *Reporte de campaña al 28 de septiembre de 2014*, 4 p.
128. S/autor, *Tareas a realizar por el equipo de organización para fortalecer las redes de acción y participación interna*, s/fecha, 3 p.
129. S/autor, *Actividades voluntarios*, s/fecha, 2 p.
130. S/autor, *Verano sindical tareas*, s/fecha, 2 p.
131. S/autor, *Tabla de centros de trabajo al 28 de septiembre de 2014*, 1 p.
132. Elizabeth Calvillo, *Septiembre 30 Árboles Resumen*, 1 p.
133. Eduardo Vargas Escobar, *Reglas para los volanteos en los centros de trabajo*, 5 de octubre de 2014, 2 p.
134. S/autor, *Estrategia para ganar el recuento*, s/fecha, 7 p.
135. Larry Cohen, *Carta al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, 1 de octubre de 2014, 1 p.
136. Adriana Rosenzbaig, Álvaro Morales, *Carta al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana*, 3 de octubre de 2014, 1 p.
137. Alfredo Mesa Navarro, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 8 de octubre de 2014, 1 p.

138. Ramona Pineros López, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 8 de octubre de 2014, 1 p.
139. Phillip Jennings, *Carta a Francisco Hernández Juárez*, 15 de octubre de 2014, 1 p.
140. Adriana Rosenzbaig, Álvaro Morales, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 9 de octubre de 2014, 2 p.
141. Larry Cohen, *Carta Miguel Ángel Mancera*, 9 de octubre de 2014, 2 p.
142. Phillip Jennings, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 14 de octubre de 2014, 1 p.
143. Richard L. Trumka, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 10 de octubre de 2014, 1 p.
144. Jerry Dias, *Carta a Miguel Ángel Mancera*, 8 de noviembre de 2014, 1 p.
145. S/autor, *Reporte de campaña al 19 de octubre de 2014*, 3 p.
146. S/autor, *Día de acción por una elección limpia, segura y en paz*, 6 de noviembre de 2014, 5 p.
147. Elizabeth Calvillo, *Listado de actividades a realizar por equipo de Inspección de Trabajo de la Dirección del Trabajo y Fomento al Empleo*, s/fecha, p. 2.
148. S/autor, *Ruta Crítica Recuento 2014*, s/fecha, 6 p.
149. S/autor, *Orden del día*, 3 de noviembre de 2014, 2 p.
150. S/autor, *Reporte de campaña al 2 de noviembre de 2014*, 3 p.
151. Elizabeth Calvillo, *Semana 3*, 19 de octubre de 2014, 1 p.
152. Victor Enrique Fabela, *Responsabilidades del CEN para el recuento en atento el viernes 11 de noviembre de 2014*, 3 p.
153. Elizabeth Calvillo, *Manual de Observación*, s/fecha, 6 p.
154. S/autor, *Agenda para el sábado 15 de noviembre*, 1 p.
155. Elizabeth Calvillo, *Testimonios*, 19 de noviembre de 2014, 5 p.
156. Secretaria General de Asuntos Colectivos, Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Distrito Federal, *Resolución del incidente de objeciones (páginas seleccionadas)*, México, D.F., 7 de noviembre de 2014, 9 p.
157. S/autor, *Reporte del recuento del 21 de noviembre de 2014*, s/fecha, 9 p.
158. S/autor, *Flujos de entrada a los centros de trabajo*, s/fecha, 1 p.
159. S/autor, *Resultados de la votación según el conteo*, s/fecha, 1 p.
160. Victor Enrique Fabela, *Balance del recuento en Atento*, s/fecha, 3 p.
161. Nadia de Jesús Pacheco; Carlos Cruz Ortega, et. al., *Carta de separación del STRM*, México D.F., 6 de agosto de 2015, 3 p.