



SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA

SINDICATO DE INDUSTRIA



CDMX a 22 de junio del 2020

Co. Francisco Hernández Juárez

Secretario General del STRM

Reciba un fraternal saludo, y dando seguimiento a los asuntos planteados en Asamblea Nacional del 5 de junio del presente, informamos el status actual de la especialidad de Servicios a Clientes, en la que se han realizado negociaciones con la Empresa de los diferentes centros de la Especialidad, derivado de la Contingencia COVID -19.

CEICOS.

A partir del 15 de abril se iniciaron pruebas para HOME OFFICE con la finalidad de integrar a la mayoría de nuestro@s compañer@s, teniendo hasta el día de hoy un 90% trabajando en esta modalidad con sus respectivos turnos y horarios a nivel nacional. Derivado de esto, se realizaron videoconferencias con la empresa para plantear la problemática detectada y se llegó a lo siguiente:

- **Sistemas.** Se comentó con la empresa las fallas que tienen los sistemas (Génesys, Pisa Gráfico, Pisa Verde, VPN'S) ya que generan afectación en los tiempos de conexión y procesos de trabajo. La Empresa nos informa que se han ido atendiendo dichas fallas. De igual manera se hizo el compromiso de dar seguimiento de manera permanente entre Empresa y Sindicato.
- El viernes 19 de junio se llevó a cabo videoconferencia con la Empresa para realizar la presentación de migración del **SISTEMA GÉNESYS A SISTEMA AVAYA**, para l@s compañer@s que están en Home Office a Nivel Nacional. Se solicitó se haga esta presentación a Delegad@s Departamentales y Delegad@s Seccionales de Foráneas para conocer el sistema, la cual se llevó a cabo hoy lunes 22 de junio por la mañana.
- **Ceico's de Retención.** A partir del 9 de junio los Ceico's Autlán, Mochis, Torreón, Texcoco y Tehuacán, así como posiciones de retención PYME en Ceico Mixcoac y Tangañica, retomaron su labor especializada de retención con la finalidad de disminuir bajas.
- **Productividad.** Derivado de la cantidad de llamadas que llegan a los Ceico's para solo realizar bajas, ajustes, aclaraciones, se llegó al acuerdo entre Empresa y Sindicato a través de Materia de Trabajo, Comisión de Productividad y Comisión de Negociación, revisar los indicadores de productividad y evitar afectación en sus pagos ya que esta situación no es imputable a nuestro@s compañer@s. **Así mismo se solicitó se revise la configuración del IVR para que llegue todo tipo de llamadas a los Ceico's con la finalidad de que nuestro@s compañer@s tengan la posibilidad de atender a nuestro@s clientes de manera equitativa en todo tipo de servicio solicitado.**
- **Monitoreo de la Supervisión.** Derivado de la modalidad Home Office se ha detectado un excesivo monitoreo por parte de la Empresa, se pidió a la empresa evitar las actitudes de hostigamiento y en caso de ser necesario realizar alguna observación, ésta será a través de la representación sindical y retroalimentación de Grupo de análisis.
- **Pago de Puntualidad.** Se le hizo el planteamiento a la Empresa de que los compañer@s que realicen su conexión en tiempo y forma puedan ser considerados para este pago.

El día de hoy, lunes 22 de junio, la Empresa dio respuesta gracias a su apoyo y a la Comisión Negociadora, en el que se determina que se tomará como criterio para pago, la conexión en tiempo y forma. En caso

de que se tenga problemas con la estabilidad de la plataforma, se revisarán los casos puntuales, considerando el histórico de 3 meses atrás, buscando el mayor beneficio para nuestr@s compañer@s.

CAACM'S Y CAACN TELECORP.

A partir del **17 de abril** se iniciaron pruebas de HOME OFFICE a nivel nacional. Actualmente se tiene un 95% de compañeros en esta modalidad y solo se realizan guardias mínimas, donde sea necesario, acudiendo compañer@s de manera rotativa. Se da seguimiento a problemas de sistemas por la interacción que se tiene con RNUM, las cuales se están revisando con la empresa con el apoyo de la comisión obrero patronal y materia de trabajo.

CARRIERS, FRONTERA, CUENTA MAESTRA.

Actualmente se encuentran en Home Office y en donde se requiere, se llevan a cabo guardias mínimas. L@s compañer@s que prestan servicio en **RNUM** se les otorgó correo personalizado para sus actividades, esto se logró después de varias reuniones con la empresa, gracias a su apoyo, así como a la Comisión de Telecomunicaciones y Materia de trabajo. Damos seguimiento a problemática de herramientas de trabajo y sistemas requeridos.

CASES - CAO.

El viernes 24 de abril se llegó al siguiente acuerdo entre empresa y sindicato a nivel nacional:

- Se va a resguardo el 20% (como mínimo) de la plantilla de compañer@s incluyendo los compañer@s vulnerables que ya se encuentran en resguardo, por el periodo de una semana, de manera rotativa y todos puedan aplicar esta medida.
- De la plantilla de compañer@s que se queden laborando en el centro de trabajo (80%), podrán irse a resguardo para realizar Home Office, 1 día a la semana de manera rotativa (independientemente de sus días de descanso), de tal manera que puedan trabajar 4 días y descansar 3 días a la semana.
- En CAO también se llevará a cabo la migración de **SISTEMA GÉNESYS A SISTEMA AVAYA** con las consideraciones de acuerdo con su materia de trabajo.

Chat bots. Estamos en espera de que la Empresa realice la presentación del asistente virtual y poder visualizar como se lleva a cabo el proceso de una orden de servicio y quién da el seguimiento hasta su reparación o instalación, dependiendo el caso.

En lo que respecta a la Revisión Contractual se está trabajando con la Comisión Revisora Contractual en redacciones de cartas compromiso de los diferentes temas de la especialidad.

En los centros que están laborando, se tiene asegurada la sana distancia con uso de cubrebocas y gel antibacterial, así como caretas que se otorgaron a través de la Caja de Ahorro de los Telefonistas.

Sin más por el momento agradecemos su atención y el apoyo brindado a la Especialidad.

Fraternalmente

“Unidad, Democracia y Lucha Social”

Coordinación de Servicios a Clientes.