

**Co. FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ.  
SECRETARIO GENERAL STRM.**

En seguimiento de la Plenaria realizada el pasado 05 de junio del presente año, te informamos el status de los puntos planteados:

**HOME OFFICE:**

Se ha dado puntual seguimiento por parte de los delegados y coordinación, sin embargo, se siguen presentando fallas en los sistemas de la empresa, desde la conexión a la VPN ya en menor medida, así como con los sistemas institucionales que se ocupan para realizar las labores. Por otro lado, hay compañer@s que solicitan se gestione ante la Empresa, la autorización de tiempo extra en las áreas que se requiera y estén trabajando en esta modalidad.

**PAGO DE PRODUCTIVIDAD:**

Hasta el momento no se ha tenido una afectación mayor sobre el pago, esto se ha logrado con el apoyo de la Comisión de productividad, materia de trabajo y la Coordinación quienes realizaron la petición a la empresa se mantenga el pago de productividad conforme a los indicadores de los meses anteriores a la contingencia.

**DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS.**

La Coordinación nos informa se está atendiendo esta situación y comenta que la empresa respondió que iba a realizar los ajustes necesarios para que los compañeros que están apoyando de otras especialidades, puedan realizar también la retención de línea, sin necesidad de transferir al cliente a los Ceicos.

**BAJA DE LÍNEAS**

Sigue en incremento la baja de líneas, los motivos que dan los clientes es por fallas en el servicio de internet, por cuestiones económicas y por el tiempo de atención en las quejas.

**MATERIA DE TRABAJO**

**ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT).**

La Coordinación nos informa que solicitó una presentación a la empresa. Hasta el momento la empresa no ha dado fecha para realizarla.

**WATSON**

Se detectó un sistema que genera las órdenes de servicio de forma automática, aparece como oficina TWA (Watson Asistente Lintelm) y en usuario que genera la orden se servicio, aparece SISTEMAS.

**RNUM**

Debido a la División Funcional la empresa empezó a actualizar los sistemas, cambiar procesos y quitar atributos en los usuarios en algunos centros de trabajo. Esto ha ocasionado que se cancelen y no se atiendan los servicios que se contratan, con la calidad y seguimiento con que se venía trabajando.

La Coordinación ha presentado a la empresa esta problemática, pero hasta el momento no se ha resuelto al 100 %, por lo solicitamos de tu apoyo para que se genere una mesa de trabajo con la empresa, y presente las modificaciones en los procesos de las diferentes áreas de la especialidad y así como la forma en que se va a interactuar con RNUM para el seguimiento de las solicitudes que generemos.

**PAGO DE PUNTUALIDAD:**

Hasta el momento no ha existido afectación, pero la empresa propuso hacer el pago por histórico de 3 meses atrás y no por conexión.

En mesa central se propuso se pague a todos lo que tienen una conexión en tiempo y forma. Se está en espera de respuesta de la empresa

**VACANTES:**

Solicitamos tu apoyo para el cubrimiento de vacantes en las diferentes áreas de la Especialidad pues los compañeros se siguen jubilando y los centros de trabajo se ven afectados por falta de personal por lo que está situación afecta a que nos se pueda atender a los clientes de manera oportuna y esto -nos lleva a que la empresa quiera realizar nuestra materia de trabajo.

**PROCESO DE REINCORPORACIÓN A LA NUEVA NORMALIDAD:**

La especialidad solicita que cuando se dé la reincorporación a los centros de trabajo, la empresa respete las medidas sanitarias que establezca el Gobierno Federal, por lo que solicitamos tu intervención para buscar las mejores condiciones cuidando la salud de los compañeros.

Agradeciendo de antemano tu atención y apoyo que brindas a nuestra especialidad, quedamos en espera de tus comentarios e indicaciones al respecto.

**FRATERNALMENTE  
DELEGADOS DEPARTAMENTALES  
DE LA ESPECIALIDAD DE SAC.**

**WENDY V. ORTEGA PALACIOS  
JOSÉ LUIS SALMERÓN VILLALOBOS  
FRANCISCO GONZÁLEZ ARROYO**