



Ciudad de México a 3 de Junio de 2021.

Co. FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ
SECRETARIO GENERAL STRM
PRESENTE.

Todas las y los compañeros de nuestra especialidad de Servicios a Clientes le envían un cordial y fraternal saludo, al mismo tiempo que manifestamos el total apoyo y respaldo al Comité Ejecutivo Nacional en las acciones que deban realizarse ante el emplazamiento a huelga que tenemos para el día de mañana 4 de Junio, sabiendo de antemano que bajo su liderazgo como Secretario General de nuestra Organización, se tomarán las mejores decisiones para salvaguardar nuestros derechos como trabajadoras y trabajadores, en defensa de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo.

Nos pronunciamos y apoyamos la posibilidad de una nueva prórroga, tanto por las violaciones a nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, donde en todo momento hemos mencionado la importancia de mantener la Clausula 149, conforme a las condiciones actuales para las y los compañeros de nuevo ingreso, así como por el tema de Vacantes, esto con la finalidad de que nos permita continuar en el diálogo con la empresa en beneficio de las y los telefonistas.

Por lo anterior, hacemos las siguientes propuestas buscando que coadyuven en las negociaciones que se mantienen vigentes:

1. Obrero-Patronal: Que la empresa cancele de forma inmediata y definitiva las represalias, normalizando y agilizando los trámites pendientes de carácter económico, así como restablecer la situación operativa, abastos de herramientas, materiales e insumos, en todas y cada una de las Especialidades.
2. Agenda laboral: Que se retomen los temas de Capacitación, Materia de trabajo, así como el avance de las cartas compromiso de estos rubros que fueron confirmados en la pasada Revisión Salarial, siendo fundamental que la empresa otorgue los atributos, sistemas, productos y herramientas necesarias para poder proporcionar los servicios que ofrecemos a los clientes, brindando una mejor Calidad en el Servicio; resaltando con ello, los beneficios de contratar con Telmex.
3. Pasivo laboral: Que la empresa informe sobre la manera que se podría hacer la Adquisición de Acciones, siendo Voluntario, mediante un Programa Flexible y liberando el Simulador para que se brinde a toda la base, la información, difusión y formalización.
4. Asuntos regulatorios: Convergencia, Liberación de tarifas, revertir la Separación Funcional.
5. Productividad: También consideramos importante que se cierre dicha negociación con su valioso apoyo y orientación.
6. Campaña de vacunación: Que se vea un real compromiso por parte de la empresa para que se nos apoye a las y los telefonistas en la vacunación contra el Covid-19, lo antes posible.

7. La Especialidad solicita que se incluya de manera permanente en las negociaciones con la empresa, la regulación del Home Office (Teletrabajo), conforme a la reciente Ley, emitada por el Gobierno Federal en Enero del presente año.

Es importante mencionar que todos los puntos anteriores, tienen un gran sentido interés para la especialidad.

Por otra parte, se tienen puntos que desde que inicio la Pandemia, no han sido completamente solucionados por la empresa, tales como el sistema AVAYA que continúa teniendo fallas, como las interrupciones, intermitencia, desconexiones, lentitud, etc.

Asimismo, continúa pendiente por parte de la empresa, las respuestas, mejoras y plan de trabajo que tiene respecto a su propuesta de Participación De Mercado (**PDM**), ya que aún hay varios puntos por reforzar y complementar para poder lograr el objetivo en conjunto, además se le insiste en que la información debe fluir en tiempo y forma a través de las vías sindicales correspondientes.

Dar continuidad a los procesos que deben utilizarse en los canales digitales Telmex.com, APP Telmex y/o Chat en línea y los que en el futuro se determinen para realizar la venta y postventa de nuestros servicios, solicitando que sea considerada nuestra Especialidad de SAC en los mismos.

CREAS (Centro de Recuperación de Adeudos) con la gestión de cobranza, pendiente por recuperar usuarios de suspensión (Frontera Cobranza) y recuperación de la gestión de Cuentas Maestras que actualmente están realizando terceros por la falta de personal sindicalizado (Cuenta Maestra).

Como siempre agradecemos su atención, apoyo y quedamos en espera de sus comentarios e indicaciones.

FRATERNALMENTE

DELEGADOS DEPARTAMENTALES DE LA ESPECIALIDAD DE SAC.

Francisco Gonzalez Arroyo

Mauricio Rojas Ayala.

José Luis Salmerón Villalobos.