

Co. FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ
SECRETARIO GENERAL STRM

La especialidad de Servicios a Clientes le envía un cordial y fraternal saludo, al mismo tiempo que manifiesta su total apoyo y respaldo a Usted como nuestro Secretario General y al Comité Ejecutivo Nacional en las acciones que deban realizarse ante el emplazamiento a huelga que tenemos para el próximo 22 de Julio, sabiendo de antemano que bajo su liderazgo, se tomarán las mejores decisiones para salvaguardar nuestros derechos como trabajadoras y trabajadores, en defensa de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo.

A continuación, le presentamos un breve informe de los trabajos que se han mantenido en mesas de trabajo con la empresa, para tratar diversos temas relacionados con los **CEICOS**, tales como:

- Desvío de llamadas en CEICOS de los últimos meses.
- Concentración de llamadas para ajustes, aclaraciones o bajas, y no así llamadas de ventas ejecutadas.
- Contrataciones o Alta de paquetes, mal aplicados por otros canales externos.
- Alta de servicios sin autorización del cliente, como HBO Max, tiempo aire, Dish, etc.
- Falta de variedad en productos para ofrecer al cliente, así mismo que la oferta en existencia son de muy alto costo para clientes residenciales o son más económicos por otros medios en la Web.
- También se ha estado trabajando en conjunto con la empresa, en campañas de salida para CEICOS Comerciales.

Por lo anterior, solicitamos su apoyo para que sean los **CEICOS** el primer contacto con los clientes; ya que con ello, se podrá solucionar de manera integral la problemática que tienen y mejorar la calidad en el servicio. Cabe mencionar, que todos estos temas se encuentran en la agenda de la mesa de negociación, por parte de la Coordinación y la empresa.

En **CASE San Juan** se ha tenido la problemática del desborde incorrecto de llamadas, se buscó ante diferentes instancias la solución y después de varias reuniones, la Subdirección de Relaciones Laborales, junto con la Gerencia del Área, se comprometió a que el día 25 de Julio, quedaba totalmente resuelta, de no ser así también pediríamos su intervención para obtener el resultado favorable.

En **CAACM'S y CAACN**, se está buscado agilizar los tiempos de gestión, en migraciones, facilidades y actualización de datos, en las áreas correspondientes, para atender de manera ágil, las solicitudes de los clientes.

CARRIERS RNUM: Se han tenido reuniones puntualmente con la empresa, sin embargo no ha cumplido con la entrega de los inventarios solicitados, los sistemas con los que se trabajan no tiene las actualizaciones necesarias, se han omitido atributos y actividades, además de que se están avanzando de forma automática las OS sin intervención de los Cos, por decisión unilateral de la empresa.

Por último, mencionamos que a pesar de la insistencia de la empresa de que las y los compañeros regresen a laborar presencialmente, se ha privilegiado el mantener el trabajo en Home Office y en los casos donde ha sido necesario, se ha cumplido con las medidas del retorno seguro.

Co. Francisco Hernández Juárez, como Especialidad consideramos importante mencionar, que desde antes de que iniciara la Pandemia, se ha contribuido en apoyar a las negociaciones con la empresa mediante la aceptación de las prórrogas que nuestra organización ha promovido, esto con la finalidad de que se permitiera continuar en el diálogo con la empresa en beneficio de las y los telefonistas; sin embargo, la empresa lo único que ha mostrado es desinterés y apatía y ha aprovechado estas prórrogas para no dar respuesta oportuna y lo utiliza para aplazar los compromisos adquiridos, pues hasta el momento no han sido completamente solucionados, además que no ha cancelado de forma inmediata y definitiva las represalias a nuestras acciones anteriores, ya que continúa retrasando y entorpeciendo los trámites pendientes de carácter económico, Centros de trabajo se vieron afectados en el pago de Tiempo Extra, tampoco ha restablecido la situación operativa, abastos de herramientas, materiales e insumos, en todas y cada una de las Especialidades.

Por todo lo anterior, nos pronunciamos y apoyamos la posibilidad de realizar una nueva prórroga, que nos permita mantener el derecho a huelga si en algún momento debemos ejercerla, tanto por las violaciones a nuestro Contrato Colectivo de Trabajo, donde en todo momento hemos mencionado la importancia de mantener la Cláusula 149, conforme a las condiciones actuales para las y los compañeros de nuevo ingreso, así como por el tema de Vacantes, pero consideramos que será necesario complementarlo con **MEDIDAS DE RESISTENCIA**, poniendo en marcha las actividades previstas en nuestro plan de acción, incrementando la intensidad de las mismas de manera contundente, dichas medidas serían las siguientes:

1. Retirarnos de la mesa de negociación con la empresa, relacionado al pasivo laboral.
2. Realizar mítines en las instalaciones de Telmex, dando a conocer al público en general la situación con la empresa.
3. Colocar pancartas en los centros de trabajo, anunciando el por que de nuestras acciones.
4. Que las y los compañeros tomen el mismo horario de comida.
5. Realizar paros escalonados en diferentes días, turnos y horarios de las diferentes Especialidades.
6. En los centros de trabajo donde haya personal de forma presencial, vestir de rojo y negro, así como portar gafetes.
7. A través del uso de las redes sociales, difundir la situación de nuestra organización a la opinión pública.
8. Retirar a todas las filiales, terceros y personal de confianza en los centros de trabajo.
9. Realizar marchas e invitar a organizaciones fraternas.

Todo esto derivado del incumplimiento y falta de compromiso por parte de la empresa en las negociaciones.

Agradecemos como siempre su atención, su apoyo y respaldamos las decisiones que de esta Asamblea emanen; así mismo, reiteramos nuestra total disposición a realizar lo que sea necesario en busca de la defensa de nuestro Contrato Colectivo de Trabajo.

FRATERNALMENTE

DELEGADOS DEPARTAMENTALES DE LA ESPECIALIDAD DE SAC.

Francisco Gonzalez Arroyo

Mauricio Rojas Ayala.

José Luis Salmerón Villalobos.