



**Co. Francisco Hernández Juárez
Secretario General
Del STRM**

Asamblea General de Secretarios Generales y Delegados Departamentales

Todos ustedes reciban un fraternal saludo de la especialidad Trafico 050 Metro.

A partir del Decreto emitido por el Gobierno Federal, el 23 de Marzo del 2020 se inició el envío a resguardo a las compañeras de 60 años o más, así como a las que tienen enfermedades crónico degenerativas como hipertensión, diabetes, obesidad y compañeras en estado de gestación, entre otras.

A fines de Marzo y durante el mes de Abril han sido enviadas a resguardo entre 3 y 14 días, 18 compañeras que presentaron sintomatología en vías respiratorias. En los meses de Mayo y Junio fueron enviadas a resguardo 4 compañeras entre 14 a 21 días también por presentar sintomatología en garganta y vías respiratorias.

Derivado de las negociaciones con la Empresa y gracias a la valiosa intervención de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez se acordó con la Empresa iniciar los trabajos en Home Office en la especialidad de Tráfico.

El 22 de Abril dio inicio el trabajo en casa y a la fecha tenemos al 70% del personal realizando su labor, quedando en sala San Juan el 27% del personal y un 3% con Comisión Sindical, este dato al día 13 de Junio del 2020.

Lamentablemente una de nuestras compañeras Aux. de Jefe PPV se dio positivo al Covid y desde este lunes 15 del presente en sala no se ha laborado dado que todas las compañeras incluidas delegada y coordinación realizamos trabajos con nuestra compañera ya que ella realizaba las labores de mesa de horarios por lo que, con todas tenía contacto.

Con mucho dolor y tristeza este viernes 19 perdió la lucha contra esta terrible enfermedad, lamentamos tan sensible pérdida a sus hermanas y familiares, enviamos un abrazo fraterno a ellas, a ellos y a todos nuestros compañeros quienes por esta misma razón han perdido a sus seres queridos, nuestro más sentido pésame.

Esto ha disminuido notablemente nuestra fuerza de trabajo provocando una mayor afectación en la atención oportuna a nuestros clientes, dado al incremento de quejas a nivel nacional ocasionado por las lluvias.

Actualmente del 100% de llamadas recibidas en la sala San Juan un 70% de ellas corresponde a llamadas Foráneas y el otro 30% al área metropolitana y zonas conurbadas.



Esta nueva forma de trabajar Home Office ha sido bastante complicada desde el inicio, ya que diariamente se presentan fallas en los sistemas Genesys y Pisa Gráfico los cuales han sido atendidos de manera conjunta Empresa y Sindicato.

En Pisa Gráfico sabemos que ocurren menos cantidad de daños por lo que se solicitó migrar del sistema Genesys al Pisa Gráfico a un grupo de compañeras que laboran con Genesys, sin embargo hasta el momento nos dicen que técnicamente no se ha podido llevar a cabo ya que cuando se ha intentado se desencadena un mayor número de fallas. Lo que disminuye nuestra capacidad de respuesta oportuna en la atención al cliente dicho por la representación de empresa no lo han querido realizar ya que en Pisa Gráfico no se puede monitorear a la operadora, lo que desafortunadamente nos indica que para la Empresa es más importante supervisar que atender y blindar a nuestros clientes dando una mayor calidad de servicio.

Las constantes fallas en los skills (código o identificador por especialidad y categoría) provocan confusión al cliente por no recibir la atención que ellos solicitan, ejemplo: si el cliente solicita a la operadora la contratación de un servicio y/o algún ajuste a su recibo telefónico no lo podemos realizar, así mismo desconcierta al personal de otras especialidades y nosotras como 050 el motivo por el cuál se reciben llamadas que deben ser atendidas en otra área, inclusive hemos llegado a recibir llamadas de clientes que deben ser atendidos por la Telnor. Este daño ocurre solo en Home Office.

Muy lamentablemente a partir de la llegada del SARS-Cov-2 COVID-19, se demostró que como empresa no estábamos preparados para enfrentar este reto, por lo que hago un reconocimiento muy especial a nuestro Compañero Francisco Hernández Juárez por su Visión y Apoyo solidario asegurando en primer lugar la importancia que tiene la salud para todas nosotras las y los trabajadores, llevando a cabo propuestas para poder llevar a cabo esta nueva forma de trabajo, obligando a la empresa a implementar las medidas sanitarias necesarias emitidas por el Gobierno Federal en nuestros puestos de trabajo, por lo que esta especialidad compañero Francisco reiteramos nuestro compromiso de atención a nuestros clientes y lealtad a nuestra organización y con la mayor calidad de servicio, evitando con esto que nuestros clientes den de baja nuestros servicios.

FRATERNALMENTE

Unidad Democracia y Lucha Social

CDMX a 22 de junio de 2020

**María Georgina Torres Hernández
Coordinadora 050 Metro**