Ing. Francisco Hernández Juárez

Secretario General del STRM

Presente.

La especialidad de Tráfico Nacional 050 metro, manifestamos la confianza y el apoyo absoluto e incondicional al Co. Francisco Hernández Juárez y al CEN. Históricamente el sindicato ha demostrado con su lucha que ante la adversidad hemos salido avante, contando siempre con la orientación y liderazgo de nuestro Co. Francisco Hernández Juárez y con su gran ejemplo, trabajando y no permitiendo la afectación de los derechos adquiridos.

La empresa ha incumplido con los acuerdos, no ha dado el seguimiento y resolución de los temas pendientes que afectan a las y los telefonistas.

La especialidad de Tráfico 050 metro enfrenta diversos temas pendientes:

- Resolución al tema de Categorías para nuestra especialidad
- Afectación del pago de productividad derivado de la pandemia

Con la pandemia nos hemos visto afectadas en el indicador de Percepción del Cliente, ya que equivale al 50% de nuestra bolsa de productividad, dicho indicador se desplomo a raíz de la pandemia desde abril 2020 y a partir de agosto unilateralmente la empresa se negó a pagar el indicador, representando una afectación muy grave para las operadoras.

Tráfico 050 históricamente se ha caracterizado por cumplir sus indicadores, hemos trabajado cabalmente con la calidad de servicio y no merecemos el desconocimiento de nuestro esfuerzo. Algunas causas que influyeron fueron: aumento de la carga de trabajo, la mayoría de las quejas recibidas eran de alta dilación y con reincidencia, múltiples fallas en los sistemas (Avaya, VoIP), en la nueva marcación a 10 dígitos no estaba concluida la configuración a la central, la pandemia genero ausentismo y un descenso entre otras situaciones para nuestra

especialidad y los cambios de sistemas en home office provocaron el desplome del indicador que no es imputable a las operadoras.

- Afectación al tiempo extra
- Concierge Ordenes de Servicio
- Robo de materia de trabajo (quejas ingresadas por otros usuarios)
- Desvío de quejas de buzón
- Vacantes pendientes

En caso de que la empresa no cumpla con los acuerdos y los temas pendientes, planteamos las siguientes acciones para hacer cumplir las peticiones:

- Sumarnos a las medidas que emanen de la Asamblea
- Manifestación masiva por medios digitales
- Colgar mantas
- Portación de gafetes
- Desconexiones de manera gradual

La especialidad de Tráfico Nacional 050 metro reafirmamos el apoyo absoluto al Co. Francisco Hernández Juárez, ya que con su liderazgo saldremos adelante.

FRATERNALMENTE

"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"

Ciudad de México a 15 de enero 2021.

TRAFICO 050

Sección Matriz