

BALANCE MENSUAL DEL PROGRAMA DE ABATIMIENTO DE QUEJAS

Compañeros compañeras:

El día de ayer realizamos un balance sobre el plan de contingencia y abatimiento de quejas. No sin antes agradecer a todos aquellos que se han montado al acuerdo a aquellos compañeros secciones que nos han retroalimentado para buscar mejoras de atención a nuestros clientes a continuación les damos a conocer los acuerdos, en donde en principio se logró que se extienda el plan un mes más con el objetivo de dar continuidad a los acuerdos que se tienen a las problemáticas presentadas por el sindicato así como los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo que tenemos en cada sección y centro de trabajo.

1.- Anexo reporte al 30 de septiembre, con esto cerramos un mes de trabajo, llegando a 90,000 quejas a cierre de ayer.

2.- Tuvimos una mejora del 50% sobre el objetivo planteado al inicio del programa, nos quedamos muy lejos desafortunadamente.

3.- Por tal razón, y con el objetivo de seguir beneficiando a nuestros clientes con este esfuerzo y cumplir con nuestras obligaciones regulatorias cuanto antes, acordamos el día de ayer con la administración, continuar con el Programa durante el mes de octubre.

4.- Con respecto al BONO para quejas en destajo, que estuvo Propuesto para el mes de septiembre exclusivamente, haremos corte al día 30 de septiembre de acuerdo a las reglas establecidas de acumular 40 quejas efectivas para obtener un bono adicional de \$1000 pesos, 50 quejas obtendrán un bono de \$1,250 pesos y más de 60 quejas un bono de \$1,500 pesos. Mismo que se dará a conocer entre martes y miércoles de la siguiente semana.

5.- ES MUY IMPORTANTE, que a más tardar el lunes por la mañana, se haya capturado el trabajo en los días anteriores.

6.- Para el mes de octubre, se acuerda que a partir de hoy se inicia nuevamente el contador con las mismas reglas; es decir, hoy se inicia nuevamente el conteo que se acumulará del 1 al 31 de octubre.

7.- Recuerden que para los COPES con quejas menores de 3 días, los técnicos pueden participar en Instalaciones a destajo, contando para la acumulación del BONO extraordinario, siempre y cuando mantengan su nivel de quejas pendientes

8.- Acordamos con la administración mantener el foco en la atención de quejas puntuales, trabajar en mantenimientos correctivos que reduzcan quejas, en los centros con menos de 3 días de quejas pendientes requerimos enfoque al indicador de 1 y 3 días. También se acordó continuar la comunicación por medio del link a

través de la página del sindicato para dar respuesta inmediata a los casos de infraestructura y procesos para otorgar un servicio de calidad.

Por lo que nuevamente les agradecemos su gran apoyo y esfuerzo para día con día desarrollar mejor su trabajo, así mismo pedimos se continúe con el apoyo y la participación en las diferentes modalidades en su jornada diaria en su trabajo y participación en tiempo extra y en pago por costeo. Agradecemos su participación y pedimos se pueda comentar con todos los compañeros lo importante que es este punto y lo mucho que se comentó en nuestro máximo órgano de gobierno nuestra convención como uno de los ejes fundamentales para aspirar a la concesión única.

Por último les pedimos realizar un esfuerzo más para que este fin de semana se participe al 100 por ciento en el tiempo extra; necesitamos de su apoyo para que se le dé mayor atención al total de quejas.