



**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**  
SINDICATO DE INDUSTRIA  
REGISTRO 2493



## INFORME DE LA COMISION NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETIVIDAD 2016-2020

### Criterios para pagos y ajustes de productividad del mes de mayo del 2020

De acuerdo con la normatividad establecida para cada una de las áreas tronco, el pago de productividad de acuerdo con el cumplimiento natural de los indicadores internos y de competitividad, se realizará en cuatro semanas y se aplicará tanto a Compañeros(as) en resguardo como activos (ver Tabla 2).

Los pagos por concepto de ajustes de los indicadores de cada área tronco serán de la siguiente manera:

#### Planta exterior

Se pagará conforme a los mejores resultados del mes de mayo vs abril 2020 y mayo 2020 vs mayo 2019, de los indicadores % arreglo de quejas mismo día, % arreglo de quejas dentro de tres días y % quejas pendientes mayores a tres días, la bolsa acumulada por estos ajustes será repartida solamente entre los compañeros de los 310 copes que permanecieron trabajando en la operación, en función de su medición individual considerando la recta de pago del 74% y hasta el 120%.

Para los Compañeros(as) que permanecieron en **resguardo en todo el mes de mayo**, la Empresa obtendrá el promedio productivo del primer trimestre del año, es decir enero, febrero y marzo 2020 y se aplicará pago proporcional a partir del 74% y hasta el 120%.

Para todos los Compañeros(as) que estuvieron en **resguardo de manera parcial** en el mes de mayo, se les pagará con el resultado obtenido en los días laborados por todo el mes.

Les recordamos que los días que los Compañeros(as) están en resguardo, se les captura en el SISCOPE como incapacidad general (IG) y en el sistema de incidencias como permiso con sueldo.

El pago por concepto de recuperación por el promedio productivo del COPE mayor o igual al 90%, se aplicará solo a los Compañeros(as) que permanecieron trabajando en la operación, conforme al modelo de distribución en base a la medición individual.

Es importante señalar que, en ningún criterio aplica pago si el resultado de la medición productiva individual de los Compañeros y Compañeras está por debajo del 74%.

Para **Tráfico, Comercialización y Conmutación-Transmisión**, se pagará conforme a los mejores resultados del mes de mayo vs abril 2020, de los indicadores señalados en la Tabla1, **cada unidad de medición obtendrá pago siempre y cuando sus resultados estén dentro de la recta de pago. Si el resultado de la asignación por cumplimiento de la meta en el mes de mayo es del 100% entonces no aplica el ajuste.** Todos los días que los Compañeros y Compañeras de las diferentes especialidades se encuentren en resguardo se les debe capturar en el sistema de incidencias como permiso con sueldo.

Tabla 1. Los indicadores que aplican para ajuste son los siguientes

COMERCIALIZACION	TRAFICO
COMERCIALIZACION LINEAS E INFINITUM	CALIDAD DE SERVICIO
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	PERCEPCION GLOBAL DEL CLIENTE
	TPO. PROM. DE TRAM. LLAMADAS MENSUALES

  

PLANTA EXTERIOR	CONMUTACION TRANSMISION
% QUEJAS PENDIENTES MAYORES 3 DIAS	TIEMPO DE ATENCIÓN SERVICIO CLIENTE
% ARREGLO LINEAS DENTRO DE 3 DIA	REINCIDENCIA FALLAS EN RED DE ACCES
% ARREGLO DE LINEAS MISMO DIA	CANTIDAD DE FALLAS EN RED DE ACCESO

Tabla 2. Los pagos del mes de mayo se aplicarán en el mes de julio de la siguiente manera

MES	VOLANTE	SEMANA TERMINADA	TIPO DE PAGO
Mayo	27	05-jul-20	1ER PAGO NATURAL
	28	12-jul-20	2DO PAGO NATURAL
	29	19-jul-20	3ER PAGO NATURAL + PAGO POR AJUSTES
	30	26-jul-20	4TO PAGO NATURAL + PAGO POR PROMEDIO PRODUCTIVO >=90% (MUPI)
	31	02-ago-20	<b>5TA SEMANA NO HAY PAGO</b>

**Nota Importante:** Independientemente de las negociaciones de ajuste que llevamos a cabo por la pandemia del covid-19, se continuarán recibiendo en la Comisión Nacional de Productividad para su trámite ante la subdirección de la Empresa, todas las solicitudes de ajuste que ustedes consideren al respecto, por incumplimientos del programa o negociaciones locales que tengan par tal efecto.

Aprovechamos la ocasión para informarles que la bolsa asignada del 1 de mayo del 2019 al 30 de abril del 2020 concluyó de acuerdo al programa general de incentivos a la calidad, productividad y competitividad, pero gracias a la intervención de nuestro Secretario General el Compañero **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**, se logró que la Empresa no suspenda los pagos de incentivos del mes de mayo 2020 y meses posteriores, aun cuando la negociación de la bolsa de productividad dentro del marco de la revisión contractual 2020-2022 no ha concluido.

Respecto a las propuestas y peticiones presentadas por secretarios(as) Generales y Delegados(as) de Sección Matriz en la asamblea virtual del 5 de junio referentes a temas de Productividad, les informamos lo siguiente.

1. Propuesta: Que sea aplicado el pago del 100% en todos los indicadores de productividad de todas las especialidades durante el tiempo que dure la contingencia.

Respuesta: Se está elaborando la solicitud hacia la empresa con todos los respaldos necesarios para presentarla de inmediato, solo hace falta que la Administración nos entregue la caratula de pagos del mes de mayo 2020 para complementarla y entregar el documento a la Subdirección de Productividad, en cuanto nos den respuesta les informaremos al respecto.

2. Propuesta: Que se revise la metodología del indicador de participación de mercado para que se integren también las localidades que no tienen competencia

Respuesta: en la próxima revisión del programa de calidad productividad y competitividad 2021 lo propondremos con todo el énfasis debido para ganárselo a la empresa.

3. Petición: Conocer el estatus del pago del remanente.

Respuesta: Respecto al **remanente 2019**, les informamos que continuamos con las negociaciones, en las cuales el apoyo de nuestro compañero Francisco Hernández Juárez ha sido fundamental, en cuanto tengamos una respuesta favorable se hará de su conocimiento.

FRATERNALMENTE  
“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”  
Ciudad de México, 22 de Junio de 2020

**COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD  
2016-2020**

**MIGUEL PLANCARTE, HECTOR RAMIREZ, JESUS GARCIA ARREGUIN, JESUS CARDENAS  
IVAN HERNANDEZ**