CDMX 15 DE DICIEMBRE 2022

SINDICATO DE TELEFONISTAS

DE LA REPUBLICA MEXICANA

C0MITÉ EJECUTIVO NACIONAL, COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA Y COMISIONES NACIONALES

CIRCULAR INFORMATIVA

COMISIÓN DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

Compañeras y Compañeros:

Dentro de las actividades existentes en la agenda de nuestra organización está la Negociación del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad (Bases de Aplicación 2023-2024); donde se establece la obligación de la empresa para presentar una propuesta por cada área tronco, la cual será analizada y discutida por la comisión sindical correspondiente; cabe mencionar que se tiene acordado un espacio para negociación, con el fin de crear las bases da aplicación del programa 2023-2024. Los trabajos de la comisión iniciaron el 29 de noviembre, y les compartimos la propuesta de la empresa referente a indicadores, metas y ponderaciones.

COMPETITIVIDAD

Se mantienen los indicadores **Participación de mercado, Alta de nuevos clientes facturando, Permanencia de clientes y Percepción del cliente;** con la variante que en estos últimos tres, solamente propone tomar en cuenta los servicios de infinitum y dejar de medir líneas. Adicionalmente propone integrar dos indicadores nuevos en el programa que son: **Compromisos adquiridos con los clientes** y **Penetración de Infinitum.**

COMPETITIVIDAD			
INDICADOR	**NIVEL DE MEDICIÓN**	**PESO**	**META**
Alta de Nuevos Clientes Facturando (Infinitum)	Área	40%	100% del programa
Permanencia de clientes (Tasa de bajas – Infinitum)	Área	20%	100% del programa
Participación de Mercado	Área	15%	100% del programa
Penetración de Infinitum	Área	10 %	100% del programa
Compromisos Adquiridos con los Clientes	Área	10 %	<=24 hrs
Percepción del Cliente (Infinitum)	Área	5%	95

TRÁFICO

Para las Salas Nacional, Internacional y Universal, la Empresa presentó una propuesta, en la cual propone incluir dentro de los Indicadores Internos el de **% de Disponibilidad por Sala en todos los Servicios**, eliminando el Indicador de Percepción del Cliente para el Servicio Concierge, adicionando el Tiempo Promedio de Tramitación Concierge, así mismo para las Salas de 050 Foráneas (Puras) consideran el Indicador Tiempo Promedio de Tramitación 050 Tráfico.

INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	TIPO DE SERVICIO	PESO	META
% Disponibilidad por Sala	Sala	Concierge SIO 050 Foráneas	40%	100
Contención del Cliente Tráfico	Sala	Concierge	40%	100
Percepción del Cliente Tráfico	Sala	SIO	30%	95
Percepción del Cliente Salas 050 Foráneas	Sala	050 Foráneas	30%	95
Tiempo Promedio de Tramitación AWT	Sala	SIO	30%	100
Tiempo Promedio de Tramitación Concierge	Sala	Concierge	20%	100
Tiempo Promedio de Tramitación 050 (Tráfico)	Sala	050 Foráneas	30%	100

TRÁFICO 050 SAN JUAN Y MONTERREY

Se mantiene indicador PERCEPCION DEL CLIENTE modificando el valor del peso y la meta.

Indicador nuevo **% Disponibilidad por sala** Trafico 050 (SAN JUAN Y MONTERREY).

Indicador nuevo **TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACION 050**. Para San Juan y Monterrey eliminando CALIDAD DE SERVICIO y anexa dos indicadores relacionados con el tiempo.

INDICADOR	NIVEL DE MEDICION	PESO	META
Percepción Del Cliente	SALA	30 %	95
% Disponibilidad Por Sala	SALA	40 %	100
Tiempo Promedio De Tramitación 050.	SALA	30%	100

COMERCIALIZACIÓN

La Empresa propone esta vez una medición de Indicadores solamente a nivel CAT/CEICO, sin considerar Área/División, cuatro de ellos en nombre y nuevos conceptos de medición; a su vez considera un nuevo Indicador para CEICO, como se muestra en la siguiente tabla".

COMERCIALIZACIÓN			
INDICADOR	**NIVEL DE MEDICIÓN**	**PESO**	**META**
Comercialización de Paquetes, Servicios de Entretenimiento y Servicios Convergentes	CAT CEICO	45 45	100% según programa
Comercialización y Configuración de Dispositivos de Cobertura e Internet de las Cosas	CAT CEICO	25 20	100% según programa
Incremento en Ingresos	CAT CEICO	25 20	100% según programa
Percepción del Cliente	CAT	5	95% según programa
Calidad de Servicio	CEICO	5	95% según programa
Factor de Conversión	CEICO	10	100% según programa

PLANTA EXTERIOR

La empresa mantiene los nombres de los 8 indicadores y modifica los niveles de medición, y ponderaciones; además propone la revisión del Modelo de Distribución con Base en la Medición Individual (MUPI).

PLANTA EXTERIOR			
INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	PESO	META
%Quejas por Cada 100 Líneas (Continuidad del servicio)	COPE	6%	Diferenciado
Solución efectiva en la primera visita (Reincidencia)	COPE	23%	Diferenciado
% De arreglo de Líneas Dentro de Mismo Dia	CIUDAD, AREA, COPE	17%	85%
% De arreglo de Líneas Dentro de Tres Días	CIUDAD, AREA, COPE	10%	97%

% Quejas Pendientes Mayor de Tres Días	CIUDAD, AREA, COPE	9%	0%
Tiempo de atención a nuevos servicios (instalaciones)	COPE	13%	100 % tiempos comprometidos
Atención Servicios Empresariales (Líneas y Circuitos Privados y Quejas CASE)	COPE	12%	100 % tiempos comprometidos
Solución de Cobertura e Internet de las Cosas y Promociones Efectivas	COPE	10%	100 % tiempos comprometidos

CONMUTACIÓN-TRANSMISIÓN

La Empresa presenta una carátula de 7 Indicadores, cabe mencionar que en dichos Indicadores se propone eliminar el Indicador de CATRO y agregar con peso el Indicador LADAENLACES que actualmente se desarrolla como estadístico. La Empresa omite en su Propuesta los puntos referentes a las recuperaciones trimestrales y anuales para todos los indicadores y agrega dos niveles de medición en tres indicadores (CARN y CNS)

En indicador Cantidad de Fallas Red de Acceso Proponen atención de materia de trabajo de radio bases Telcel para medición del indicador, que los daños se atiendan por área geográfica, y contemplar las afectaciones no imputables a Telmex.

En el indicador Tiempo de Atención de Servicio del Cliente proponen agregar tecnología Carrier Ethernet, disminuyen tiempo de atención, cambian la recta de pago y punto de quiebre, quitan palabra oficial referente a la base de datos en la propuesta.

CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN			
INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	PESO	META
Cantidad de Fallas Red de Acceso	CM, COM, CASE, CAO, CARN, CNS	12%	100% del programa
Reincidencia de Fallas en Red de Acceso	CM, COM, CASE, CAO, CARN, CNS	18%	7%
Tiempo de Atención de Servicio del Cliente	CM, COM, CASE, CAO, CARN, CNS	18%	100%
Cantidad de Afectaciones en la RDT	CM, COM, CNS	12%	100% del Programa
Reincidencia de Afectaciones en la RDT	CM, COM, CNS	18%	7%
Tiempo de Recuperación de Afectaciones al Servicio de la RDT	CM, COM, CNS	18%	100 %
Suministro de Lada Enlaces	CM	4%	100 %

Esta tarea requiere de una amplia participación de las compañeras y compañeros, por lo que solicitamos nos hagan llegar sus propuestas respecto a indicadores, metas y ponderaciones, que nos permitan fortalecer la elaboración de la contrapropuesta sindical y así lograr una mejor negociación y un programa de productividad satisfactorio para cada especialidad.

Dichas propuestas son de importancia para definir el nuevo programa de incentivos a la Calidad, productividad y Competitividad, ya que en este momento estamos en etapa de análisis de la propuesta para el programa bienal 2023-2024, por lo que es importante recibir sus aportaciones y comentarios teniendo **como fecha límite el jueves 22 de diciembre del año en curso.**

Las propuestas las podrán hacer llegar a la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad a los siguientes correos:

Comercial: pcomercializacion2023@strm.org.mx

Planta Exterior: pplanta2023@strm.org.mx

CX-TX: pcxtx2023@strm.org.mx

Tráfico: ptrafico2023@strm.org.mx

Así mismo a través de sus coordinadores y secretarios generales.

“FRATERNALMENTE”

Unidad, Democracia y Lucha Social”

CDMX 15 de diciembre del 2022.

Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad.