



# SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL Y COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA



**COMISIONES NACIONALES DE PRODUCTIVIDAD**

---

## **CIRCULAR INFORMATIVA**

Compañeras y Compañeros Telefonistas,  
Asamblea Nacional de Representantes,

Las Comisiones Nacionales de Productividad les presentamos a continuación un informe por área tronco del estatus que guarda la negociación del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad 2019:

### **TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL**

La comisión a partir del 29 de Enero inició negociaciones con la Empresa presentando únicamente contrapropuestas de los indicadores de "AWT" Y "Percepción del Cliente", sin considerar la propuesta de la Empresa de medir a 050 foráneas.

Actualmente, nos encontramos negociando el indicador "Percepción del cliente" el cual, presenta problemas para el cumplimiento de las metas en algunas Salas de Tráfico Foráneas, debido a la disminución de llamadas de Larga Distancia de 020 y 090, lo que implica que la muestra ya no sea representativa e impacte en las Salas con menor número de personal, que en consecuencia atiende menos llamadas.

La Comisión se encuentra trabajando en crear alternativas para dar solución a esta problemática.

### **TRÁFICO 050 METRO Y MONTERREY**

La empresa presentó las modificaciones que pretende hacer a los dos indicadores de esta especialidad: Percepción del Cliente y Calidad del Servicio, notándose cambios muy radicales.

Ante este panorama, esta Comisión con el apoyo de nuestro Secretario General Co. Francisco Hernández Juárez, determinó NO aceptar ninguna modificación para el indicador "Percepción del Cliente", decisión que se informará a la Empresa en el momento que se abra la sesión de negociación para este indicador. En lo que respecta al indicador "Calidad del Servicio", se acordó hacer una contrapropuesta retomando reactivos que ya se manejan en el Libro Azul (Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad), opinión de las operadoras de 050 y aspectos propuestos por la propia Empresa, en todo momento se ha dejado muy clara la postura de rechazo a las modificaciones que resultan perjudiciales para la base. Se han llevado a cabo seis reuniones en donde hemos encontrado coincidencias, pero también diferencias fuertes por lo que aún no se ha logrado un acuerdo final.

## **COMERCIALIZACION**

La empresa presentó a esta comisión su propuesta de medición reduciendo el número de indicadores a 4, los cuales son:

<b>Indicador</b>	<b>Avance</b>	<b>Observaciones</b>
Comercialización de Infitum	50%	Se tienen diferencias totales con este indicador por la forma de medición y los servicios que considera medir.
Servicios de Valor Agregado	50%	Se han llevado a cabo reuniones con la empresa, teniendo diferencias sustanciales y en espera de insumos solicitados.
Percepción de Cliente (Tienda) Calidad del Servicio (Ceico's)	70%	Se presentó contrapropuesta a la empresa y estamos en espera de su contestación.
Retención de Infitum	30%	Se tienen diferencias totales con este indicador por la forma de medición y los servicios que considera medir y se está en análisis de los insumos presentados por la empresa.

## **PLANTA EXTERIOR**

Por medio de la presente les informamos que al momento no tenemos un acuerdo para el Programa de Productividad de Planta Exterior, en su propuesta la Empresa considera eliminar el indicador de "% de arreglo de líneas dentro de 3 días", incluir en el indicador de "O.S liquidadas y pendientes" las realizadas con cita, así mismo en el indicador de "% de Atención de quejas mismo día" propone medir las quejas atendidas en lugar de arreglos tal como se mide actualmente, y también pretende medir las quejas atendidas con cita; por nuestra parte rechazamos la propuesta de la Empresa y proponemos que tomando como base el programa actual, se mantenga el indicador de "% de arreglo de líneas dentro de 3 días" por estar en el título de concesión, no aceptaremos el concepto de citas ni en O.S ni en Quejas derivado de la falta de capacidad de la Empresa para definir un proceso que nos permita cumplir con nuestros clientes y lograr el cumplimiento de los indicadores.

Por otra parte, la comisión establece como prioridades en la negociación: Asignarle un mayor % de bolsa a la recuperación por medición individual, medir solo la responsabilidad de Planta Exterior y Garantía en la dotación de insumos y materiales para cumplir con las metas. Por lo que resaltamos la importancia de tener el control administrativo de los procesos de trabajo por parte de los TEPES con el dominio de los sistemas mecanizados, así como vigilar la correcta aplicación del modelo de medición individual y su vinculación con SISCOPE.

## **Cx-Tx**

Informamos a ustedes el avance que se ha tenido en las negociaciones de esta Comisión con la Empresa hasta el momento:

- Se tienen elaboradas las propuestas sindicales de todos los indicadores (RDA, RDT, CATRO y Lada Enlaces).

- Se han presentado en la mesa de negociaciones los tres indicadores de la Red de TELMEX (RDT), sin aún tener acuerdo al respecto.
- Al inicio de los trabajos se detectaron inconsistencias en las bases de datos presentadas a la Comisión Sindical, por lo que se procedió a realizar el extrañamiento ante la Empresa para posteriormente llevar a cabo una serie de reuniones para denotar ante la misma las anomalías encontradas y que no eran atribuibles al personal sindicalizado. Posterior a estos trabajos se toma de común acuerdo realizar una minuta con compromisos que garanticen la integridad y confiabilidad de la base de datos así como, el robustecimiento de la infraestructura del sistema COBO.
- Derivado de los trabajos de esta Comisión, se impulsó la elaboración de una encuesta electrónica (e-Quest) a través del portal del S.T.R.M. a nivel nacional para conocer la existencia y funcionamiento de los grupos de análisis de la especialidad de Cx-Tx, obteniéndose los siguientes resultados:

Grupo de Análisis CxTx		%
Cantidad de Centros de Trabajo (CxTx)	222	100.00%
Respondieron la encuesta	193	86.94%
No respondieron encuesta	29	13.06%
Con grupo de análisis de los que respondieron	121	62.69%
Sin grupo de análisis de los que respondieron	72	37.31%
Con Usuario p/minutas de los que respondieron	48	24.87%
Sin Usuario p/minutas de los que respondieron	145	75.13%
Con Talleres de los que respondieron	13	6.74%
Sin Talleres de los que respondieron	180	93.26%

Como se dan cuenta, las negociaciones no han sido fáciles, la Empresa continúa apostando por un Programa agresivo que no es congruente con la realidad en la Operación y nulifica toda posibilidad del cumplimiento de las metas, seguiremos pugnando por un Programa que permita satisfacer las demandas de nuestros clientes, que se adapte a la evolución tecnológica y a su vez remunerar en justa dimensión el esfuerzo y contribución que nuestras y nuestros compañeros aportan en el proceso operativo, agradecemos su atención y quedamos a sus órdenes para recibir sus valiosos comentarios.

**“FRATERNALMENTE”**

**Unidad, Democracia y Lucha Social”  
México, D. F. 09 de Marzo del 2019.**

**Comité Ejecutivo Nacional**

**Comité Nacional de Vigilancia**

**Comisiones Nacionales de Productividad**