



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



CIRCULAR INFORMATIVA

PAGOS Y AJUSTES DE PRODUCTIVIDAD DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2020

A todos los compañeros y compañeras,

A continuación, les presentamos los acuerdos entre el STRM y la EMPRESA referente al pago natural y el ajuste por la pandemia de covid 19, el cual se considera como pago adicional a los recibidos en el mes de Enero 2021.

TRÁFICO, CONMUTACIÓN-TRANSMISIÓN:

Para el pago natural se aplicarán los criterios establecidos en el programa de productividad vigente.

Para el pago del ajuste, se pagará conforme a los mejores resultados del mes a pagar vs mes anterior (noviembre vs octubre), de los indicadores señalados en la Tabla 1, 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 noviembre es del 100% entonces no aplica el ajuste.

Los días que los Compañeros y Compañeras de las diferentes especialidades se encuentren en resguardo se les debe capturar en el sistema de incidencias (RISE) como permiso con sueldo.

COMERCIALIZACION:

Para el pago natural se aplicarán los criterios establecidos en el programa de productividad vigente.

Para el pago del ajuste, en el indicador de **PERCEPCIÓN DEL CLIENTE** se aplicará los siguientes criterios:

1. Si noviembre es menor en asignación que octubre se aplica el ajuste.
2. Si noviembre y octubre no tienen asignación se compara contra marzo y se aplicará un ajuste siempre y cuando marzo tenga asignación.
3. Si noviembre, octubre y marzo no tienen asignación se pagará lo que corresponda al piso de arranque.
4. Si noviembre tienen mayor asignación no aplica ajuste.

Para los indicadores **COMERCIALIZACION DE LINEAS E INFINITUM Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO** el ajuste se pagará conforme a los mejores resultados del mes a pagar vs mes anterior (noviembre 2020 vs octubre 2020), cada unidad de medición obtendrá pago siempre y cuando sus resultados estén dentro de la recta de pago. Si octubre tienen mayor asignación no aplica ajuste.

PLANTA EXTERIOR:

El pago de los resultados naturales se aplicará a todos los Compañeros de la Especialidad. Para los(as) Compañeros(as) que permanecieron en **resguardo todo el mes de noviembre**, el pago natural de su productividad se aplicará con base al promedio productivo individual del primer trimestre del año, es decir enero, febrero y marzo 2020; para los(as) compañeros(as) que estuvieron en **resguardo de manera parcial** en el **mes de noviembre**, el pago se realizará con base a el promedio

productivo de los días laborados en el mes; en ambos casos tendrán el pago siempre y cuando estén por arriba de la recta de pago del modelo de productividad individual (= o mayor al 74%).

Para el pago de ajustes, se aplicarán los mejores resultados de los siguientes indicadores: **% arreglo de quejas mismo día, % arreglo de quejas dentro de tres días y % quejas pendientes mayores a tres días** considerando 2 comparativos.

Comparativo 1: Mes a pagar vs mes anterior (noviembre 2020 vs octubre 2020),

Comparativo 2: Mes a pagar vs mismo mes del año anterior (noviembre 2020 vs noviembre 2019)

Del mejor comparativo, al monto resultante se agregará el 75% de la misma bolsa.

La **bolsa acumulada** resultante del ajuste será distribuida **únicamente entre los compañeros que laboraron presencialmente a nivel nacional y que están de frente al cliente** de los 310 copes durante la pandemia por covid-19, de acuerdo con los días trabajados en el mes

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
PERCEPCIÓN 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

Los ajustes económicos antes señalados se pagarán en semana terminada a 28 de febrero de 2021.

El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco es de **\$16,166,105.85**

Es importante señalar que, gracias a la intervención y orientación de nuestro Secretario General, el compañero FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ, se lograron concretar estos acuerdos de productividad y los ajustes para el mes de noviembre.

FRATERNALMENTE
 “UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”
 Ciudad de México 09 de febrero de 2021

**COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD
 2020-2024**