



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



CIRCULAR INFORMATIVA

PAGOS Y AJUSTES DE PRODUCTIVIDAD DEL MES DE OCTUBRE 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 Diciembre 2020.

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 (octubre vs septiembre), 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 octubre 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 octubre es menor en asignación que septiembre se aplica el ajuste.
2. Si octubre y septiembre no tienen asignación se compara contra marzo y se aplicará un ajuste siempre y cuando marzo tenga asignación.
3. Si octubre, septiembre y marzo no tienen asignación se pagará lo que corresponda al piso de arranque.
4. Si octubre 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 (octubre 2020 vs septiembre 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 octubre**, 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 octubre**, 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 (octubre 2020 vs septiembre 2020),

Comparativo 2: Mes a pagar vs mismo mes del año anterior (octubre 2020 vs octubre 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 LA SEMANA TERMINADA EL 31 DE ENERO DE 2021 CORRESPONDIENTE AL VOLANTE 6

El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco es de **\$18'729,035.23**

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 Octubre.

FRATERNALMENTE
 "UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"
 Ciudad de México 13 de Enero del 2021

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