



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



CIRCULAR INFORMATIVA

NEGOCIACION DEL PROGRAMA DE PRODUCTIVIDAD 2019

Compañeras y Compañeros, les damos la más cordial bienvenida a esta asamblea General Nacional, a continuación presentamos un resumen de los avances de la negociación del programa de productividad de las cuatro áreas tronco y competitividad.

TRAFICO NACIONAL E INTERNACIONAL

Les informamos que concluimos la negociación de los Indicadores Internos, llegando a estos acuerdos en principio:

INDICADOR AWT: Tiempo Promedio en segundos que utiliza la Operadora, en la Tramitación de una llamada, se acordó la meta en función de los resultados de cada una de las Salas, buscando que haya un margen en segundos que les permita el cumplimiento.

INDICADOR PERCEPCIÓN DEL CLIENTE: Mide el resultado de los servicios 020, 040, 090 proporcionados por la Operadora con relación a cortesía y amabilidad. Meta: 80%., debido a que la cantidad de llamadas de estos servicios va a la baja, la Comisión llegó a un punto de acuerdo en el que deja asentado que, cuando el resultado sea menor de la meta establecida para el servicio 020 se considerará, el resultado obtenido del servicio 040 para efecto de pago de las Salas de Tráfico Nacional. Para las Salas Internacionales y Universales se mantiene la medición en los servicios como el programa del año anterior.

050 SAN JUAN Y MONTERREY

Al recibir la propuesta de salida de la empresa nos percatamos de que las pretensiones eran muy radicales y con toda la intención de dificultar el cobro del incentivo a la productividad.

Para el Indicador Calidad del Servicio los cambios más fuertes estaban en dar una ponderación a cada parte de la fraseología, la inclusión para evaluación de aspectos que se manejaban por normatividad, las transferencias a Soporte Técnico de Infinitum y la Actitud de Servicio de la Operadora.

Conforme avanzaron las reuniones con la empresa hubo momentos de acuerdo y otros de mucha molestia, en especial por parte de la empresa al grado de querer cancelar la negociación, al final esto no fue necesario y se pudo continuar con la negociación logrando descartar la ponderación, las Transferencias a Infinitum y aceptando a cambio la evaluación de los aspectos que figuraban por normad. Para Actitud de Servicio una parte quedo por monitoreo y otra por evaluación.

En cuanto al Indicador Percepción del Cliente Inicialmente se había decidido no aceptar ninguna modificación para este indicador ya que la empresa pretendía evaluar el nivel de recomendación (NPS) la satisfacción general de la atención recibida, el nivel de satisfacción con la amabilidad de la persona que atendió la llamada, el tiempo que espero el cliente para ser atendido y el FCR (first calling resolution) que evalúa si la solicitud del cliente fue atendida en la primera llamada.

Sin embrago la empresa argumentó que el sistema actual ya está obsoleto porque la evaluación al ser dicotómica no permite detectar cual es el sentir real del cliente y, por ende, no se detecta el área de oportunidad. Ante este planteamiento se hizo la aclaración de que lo único inherente a la Operadora es la amabilidad y que solo en ese sentido se estaría en la posibilidad de negociar, la empresa aceptó y los demás aspectos quedaron como monitoreo.

Por lo tanto, la evaluación quedo por escala del 1 al 5, donde 1 y 2 representa nada satisfecho con la amabilidad; 3 es pasivo, 4 y 5 totalmente satisfecho. A partir de estos resultados se realizaron diferentes ejercicios que nos permitieron plantear diferentes escenarios y empezar a negociar quedando acordado manejar la ponderación del 50 % y la modificación de pisos y metas, para San Juan: Piso 70 y Meta 76.5 y para Monterrey: piso 70 y 78.5, además la modificación en la redacción de la pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la amabilidad de la Operadora que atendió su llamada?

COMERCIALIZACION

Desde el inicio se vislumbró un panorama difícil para la negociación ya que desde la presentación de la propuesta de la empresa, nos dimos cuenta que disminuye el número de 7 a 4 indicadores, conservando nombres pero cambiando en estructura así como integrando varios indicadores en uno solo, representando un panorama diferente de enfrentar, debido a que entre los cambios propuestos pretendía no medir líneas, esto ocasionó que no entregara en tiempo y forma parte de la información, adicional a que estaba incompleta para su análisis, esta comisión se dio a la tarea de integrarla de acuerdo a los pocos elementos y resultados que nos proporcionaron.

Esta comisión tomó la decisión de mantener la medición de líneas, esto nos ayudo para los indicadores internos y contribuyó para aportar argumentos y conservar este rubro en los indicadores de competitividad. Se logró cambiar el nombre de un indicador de acuerdo a la propuesta inicial, así como bajar el piso de dos indicadores y se mejoró en otro la asignación de pago. Para el caso de los indicadores que califican la atención al cliente, se resaltan las labores en las diferentes áreas de trabajo, así como la calidad de atención de los comercializadores.

Es importante que en cada una de las localidades resaltemos la importancia de que se lleven a cabo las reuniones de Grupos de Análisis, se levanten y registren las minutas. Ya que estas nos ayudan a poder solicitar más información, nos proporcionan elementos que sirven para argumentar los desvíos y detectar áreas de oportunidad para alcanzar nuestros objetivos.

Por lo anterior y gracias al apoyo de toda la coordinación del CEN, **en especial a la intervención del Co, Francisco Hernández Juárez**, esta comisión logro sacar adelante la negociación con resultados favorables y siempre enfocados a la modernización y mejora de las labores, sin perder los beneficios que este programa nos proporciona

CONMUTACION - TRANSMISION

Compañeras y compañeros assembleístas, mediante la presente, reciban un fraternal saludo de parte de la Comisión Nacional de Productividad de la especialidad de CxTx. A continuación, procedemos a dar a conocer a ustedes los logros alcanzados en esta negociación.

Red de Telmex:

- **MINUTA DE COMPROMISOS PARA EL ROBUSTECIMIENTO DE LA PLATAFORMA DEL SISTEMA COBO.**
- Documento *“Implementación de acciones para mejorar los indicadores de la Red de Telmex”* que estipula los compromisos para alcanzar estos indicadores. LIBRO AZUL.

Red Digital de Acceso:

- Se incorporan los servicios ADSL, dentro de los servicios de atención.
- Se agregan mejoras al documento *“Implementación de acciones para mejorar los indicadores de la Red de Acceso y tiempo de atención de servicio de cliente”*
- Documento *“Criterios de cálculo de indicadores de productividad área tronco CxTx para la Red Digital de Acceso”* para delimitar las responsabilidades no imputables a Planta Interna y LD (Vandalismo, robo de baterías, obra pública, intervención programada y falla lógica).
INTRANET.

Calidad de Tráfico Originado (CATRO):

- Se elimina la razón de desconexión “ABANDONO” de la fórmula para el cálculo del mismo, ya que no es imputable al trabajador, logrando con esto que el nivel de cobro aumente aproximadamente 10% de asignación.

Suministro de LADAENLACES:

- Se mantiene como estadístico refrendando el compromiso por parte de la Empresa del cumplimiento de los 12 puntos de acuerdo mínimo al 80% para su implementación comprometiéndose a llevarlos a cabo a más tardar en el último trimestre del 2019.
- Se delimita la calificación del indicador en los tramos de “AFECTADO” a “RECIBIDO”.

Además, se solicitó homologar el esquema de incapacidad en secciones Foráneas y Metro, dejándolo como punto de diferencia y se concluyó con la encuesta electrónica sobre Grupos de Análisis (e-Quest) y se realizó INFORME. Sin más por el momento, quedamos a sus órdenes.

PLANTA EXTERIOR

Compañeros, La comisión de Productividad de Planta Exterior les da un fraternal saludo y les informa sobre el resultado de la negociación de los indicadores internos de la especialidad, en principio la comisión trabajo en analizar los resultados del programa bienal y se definieron las prioridades para la negociación, en el siguiente orden:

- Incrementar la bolsa asignada a la recuperación por programa de medición individual
- Medir lo que es responsabilidad de Planta Exterior
- Incluir el indicador de atención de quejas en 3 días
- Garantía de insumos

Después de negociar con la empresa ponderando en todo momento las prioridades, llegamos a los siguientes acuerdos

Se mantienen 8 indicadores con la siguiente asignación de bolsa

○ QUEJAS POR CADA 100 LINEAS6	6%
○ REINCIDENCIA GARANTIA 30 DIAS	17%
○ ARREGLO DE LINEAS MISMO DIA	11%
○ ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE TRES DIAS	10%
○ QUEJAS PENDIENTES MAYORES A 3 DIAS	11%
○ ORDENES DE SERVICIO PENDIENTES Y LIQUIDADAS	17%
○ INSTALACION Y REPARA LINEAS Y LINEAS Y CTOS PRIVADOS	18%
○ PROMOCIONES EFECTIVAS TODOS SOMOS PROMOTORES	10%

- Se Incrementa en 83% la bolsa asignada a la recuperación por programa de medición individual pasando de un 6% al 11%
- Se incluye como imponderable las quejas generadas por vandalismo en los indicadores de % Qlin y reincidencia
- Se establece una redacción en el apéndice de Planta Exterior referente a que si existe desviación en la dotación de insumos y materiales nos apeguemos al 3.8 del programa de productividad.
- Se incluye en concepto de fecha programada en los indicadores de arreglo líneas en 1 y 3 días

En un balance general consideramos que cumplió con el objetivo inicial, era muy importante para la comisión incrementar el % de bolsa asignada a la recuperación del modelo de medición individual, ya que el 75% de los copes acceden a esta recuperación al tener un promedio de % productivo del COPE superior al 90%, por lo que es importante solicitar de su apoyo para asegurar que se trabaje correctamente SISCOPE, con el objetivo de mantener e incrementar este beneficio a todos los copes y por consiguiente a los compañeros; en referencia a las quejas generadas por vandalismo, era prioritario considerarlo como imponderable ya que es un problema que se ha incrementado en los últimos años provocando quejas que desvían el resultado en los indicadores afectando negativamente la asignación de bolsa; respecto a la falta de insumos, como ustedes saben se han presentado desbastó históricos que han provocado que no atendamos oportunamente de los clientes y afectaciones al programa, por lo que es importante que se estableciera en el apéndice de Planta Exterior que en caso de desviaciones nos apegáramos a lo establecido en el 3.8 del programa de productividad, por lo que es importante el involucramiento de los grupo de análisis para hacer valer este acuerdo; por ultimo en lo que respecta al concepto de fecha programada en los indicadores de arreglo líneas en 1 y 3 días, consideramos es en beneficio de los clientes y al incluirlo en la medición aseguramos que la quejas que se atienden en fecha programada ayuden a mejorar el cumplimiento de los indicadores al generarse una ventana de tiempo que detiene la dilación.

Compañeros quedamos a sus órdenes y esperamos dar a conocer la información a detalle en los recorridos de difusión.

COMPETITIVIDAD

Por medio de la presente reciban un fraternal saludo de parte de la Subcomisión Nacional de Competitividad 2019. A continuación, hacemos de su conocimiento los acuerdos obtenidos durante esta negociación

Se nos presentó la propuesta de la Empresa y como era de esperarse con un panorama demasiado adverso para la organización. Entre los puntos más relevantes se destaca: la pretensión de remover de pago las "DIVISIONES" así como las "LINEAS", los movimientos

En las ponderaciones de manera de darles más peso a los indicadores donde no se alcanza el cobro y en consecuencia restarle valor donde se tiene ganancia.

Las modificaciones a las rectas de pago hacían inalcanzables las metas y por tal motivo no eran cobrables, a todo este entorno hay que sumarle el agresivo incremento de la competencia y la falta de inversión de la Empresa, factores que juegan en contra para la buena calificación de los indicadores.

Se empezaron los trabajos de la Subcomisión y nos avocamos como prioridad en generar un mecanismo para garantizar el pago de los indicadores, **independientemente si es esquema fuese anual o bienal** con el fin de evitar lo acontecido en el año 2018. Lo anterior se logró con éxito

En referencia a las rectas de pago se realizó una negociación que nos ayuda a beneficiar a la mayor parte de los compañeros y por todo el año. Se incluyó en la medición a las "DIVISIONES" y "LINEAS", salió de la tabla de indicadores "NIVEL DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE NPS", teniendo un resultado global de aproximadamente un 65%, contra un 1% que era la intención de la propuesta de la Empresa.

FRATERNALMENTE

"UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL"

Ciudad de México a 22 de abril de 2019

COMISIONES NACIONALES DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD