



**SINDICATO DE TELEFONISTAS
DE LA REPUBLICA MEXICANA**

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL, COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA Y
COMISIONES NACIONALES

CIRCULAR INFORMATIVA

COMISIÓN DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

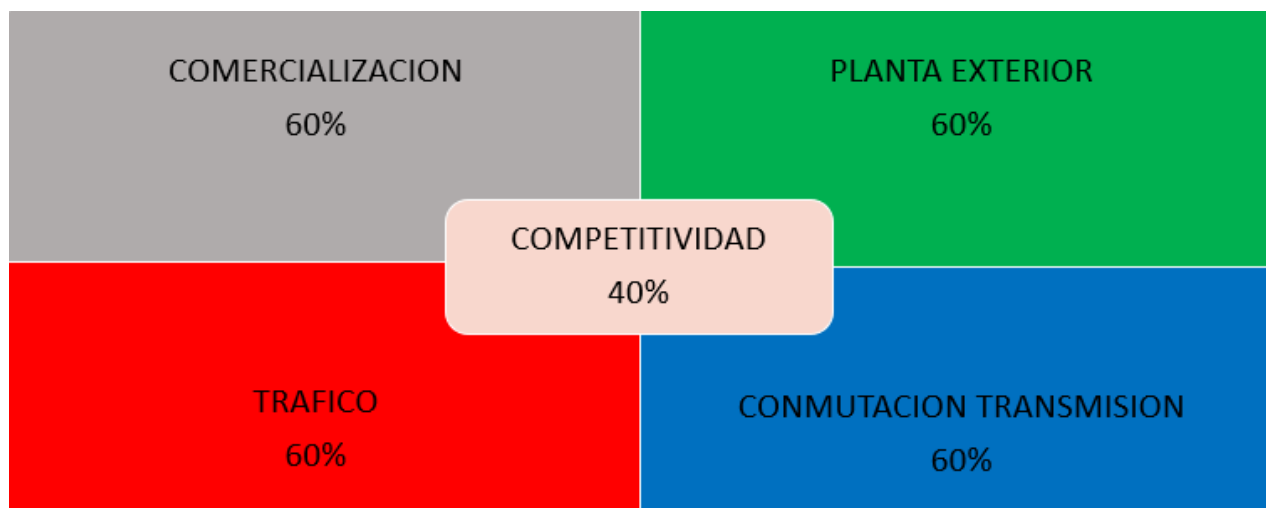
Compañeras y Compañeros:

Dentro de las actividades de la agenda de nuestra organización, está contemplada la Negociación del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad y de acuerdo a la obligación que tiene la empresa en los acuerdos de las bases generales, nos entregó la caratula de su propuesta para el programa 2025-2026, la cual será analizada y discutida por la comisión sindical correspondiente, misma que se integró a los trabajos el pasado 19 de noviembre.

Lograr una negociación exitosa es fundamental para el sindicato, que tiene como objetivo evolucionar el programa de productividad al nuevo entorno tecnológico, por lo que debemos orientar los objetivos además del cumplimiento de los indicadores a lograr la consolidación de la empresa en el sector de las telecomunicaciones, esto asegurando nuestra inclusión en los nuevos procesos de trabajo derivados de la modernización y sistematización de los mismos, en donde la inteligencia artificial tomará cada vez más relevancia y será primordial para la organización asegurar que esta sea un complemento y apoyo para realizar nuestro trabajo, manteniendo la rectoría humana sobre la toma de decisiones.

Por este motivo damos a conocer la propuesta de la empresa, **misma que de inicio rechazamos**, por lo que solicitamos de su valioso apoyo para que nos hagan llegar las propuestas y/o comentarios que permitan a las comisiones diseñar una propuesta sindical que coadyuve a lograr el objetivo antes mencionado.

La propuesta de la empresa mantiene medición bienal 2025-2026 y la ponderación de 40% para indicadores de competitividad y 60% para indicadores internos



COMPETITIVIDAD

ACTUAL			PROPUESTA				
INDICADOR	PESO	NIVEL DE MEDICION	INDICADOR	NIVEL DE MEDICION	PESO	META	DIFERENCIA
ALTA DE NUEVOS CLIENTES FACTURANDO (LINEAS INFINITUM) INFINITUM 95% LINEAS 5%	34	AREA 50% DIVISION 50%	ALTA DE NUEVOS CLIENTES FACTURANDO (INFINITUM)	ÁREA	35%	100% DEL PROGRAMA	SOLO CONTABILIZA LOS SERVICIOS INFINITUM Y SE MIDE POR AREA
PERMANENCIA DE CLIENTES TASA DE BAJAS INFINITUM 95% LINEAS 5%	20	AREA 50% DIVISION 50%	PERMANENCIA DE CLIENTES (TASA DE BAJAS- INFINITUM)	ÁREA	20%	100% DEL PROGRAMA	-SE MANTIENE EL MISMO PESO -SE MIDE POR AREA
PARTICIPACION DE MERCADO	12	AREA 50% DIVISION 50%	PARTICIPACION DE MERCADO	ÁREA	20%	100% DEL PROGRAMA	-TIENE MAYOR PESO -SE MIDE POR AREA
PERCEPCION DEL CLIENTE	34	AREA 50% DIVISION 50%	PERCEPCION DEL CLIENTE (MERCADO)	ÁREA	15%	95	-LE DA MENOR PESO A ESTE INDICADOR -SE MIDE POR AREA
PENETRACION DE INFINITUM	ESTADISTICO	AREA	PENETRACION DE INFINITUM-FTTH	ÁREA	5%	100% DEL PROGRAMA	-LE ASIGNA PESO AL INDICADOR
			COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LOS CLIENTES	ÁREA	5%	<=24 HRS	AGREGA UN NUEVO INDICADOR

TRÁFICO

La empresa presento la Propuesta respecto a los Indicadores Internos para las Salas Nacional, Internacional y Universal. Esta propuesta incluye las siguientes modificaciones:

a. Nuevos Indicadores.

Incorpora el Indicador Interno de % de Disponibilidad por Sala en todos los Servicios, adicionando el Tiempo Promedio de Tramitación Concierge y Tiempo Promedio de Tramitación 050 Tráfico para las Salas de 050 Foráneas (Puras).

b. Eliminación de Indicadores Existentes.

Se propone eliminar para las Salas 050 Foráneas (Puras) el Indicador % de Contención Cliente en Proceso de Instalación de la Sala Concierge más cercana. En las Salas con Servicio Concierge elimina el Indicador Percepción del Cliente (Tráfico).

ACTUAL					PROPUESTA				DIFERENCIA
INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	TIPO DE SERVICIO	PESO	META	NIVEL DE MEDICIÓN	TIPO DE SERVICIO	PESO	META	
% DE CONTENCIÓN CLIENTE EN PROCESO DE INSTALACIÓN	SALA	CONCIERGE	50%	87%	SALA	CONCIERGE	60%	100	AUMENTA EL PESO Y AUMENTA LA META
		050 FORÁNEAS							
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE (TRÁFICO)	SALA	SIO	50%	80%	SALA	SIO	30%	95	DISMINUYE EL PESO Y AUMENTA LA META
		CONCIERGE							
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE SALAS 050 FORÁNEAS (SALAS PURAS)**	SALA	050 FORÁNEAS	50%	76.5%	SALA	050 FORÁNEAS	30%	95	DISMINUYE EL PESO Y AUMENTA LA META
TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN (AWT)***	SALA	SIO	50%	<=43 seg. <=40 seg. <=39 seg. <=38 seg. <=37 seg. <=36 seg. <=35 seg.	SALA	SIO	40%	100	DISMINUYE EL PESO
% DE DISPONIBILIDAD POR SALA	ESTADISTICO				SALA	CONCIERGE	30%	100	LE ASIGNA PISO Y META
						050 FORÁNEAS			
						SIO			
TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN 050 (TRÁFICO)					SALA	050 FORÁNEAS	40%	100	NUEVO INDICADOR
TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN CONCIERGE					SALA	CONCIERGE	10%	100	NUEVO INDICADOR

TRÁFICO 050 SAN JUAN Y MONTERREY

ACTUAL				PROPUESTA			DIFERENCIA
INDICADOR	PESO	META	NIVEL DE MEDICION	PESO	META	NIVEL DE MEDICION	
PERCEPCION DEL CLIENTE	42%	77%	SALA	20%	95	SALA	LE DA MENOR PESO META MAYOR
CALIDAD DE SERVICIO	58%	95%	SALA				NO LO CONSIDERA
% DE DISPONIBILIDAD POR SALA	ESTADISTICO			60%	100	SALA	LE ASIGNA UN PESO Y UNA META
TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACION 050				20%	100	SALA	NUEVO INDICADOR

COMERCIALIZACIÓN

La empresa nos presenta la siguiente propuesta para las Tiendas y CEICOS.

ACTUAL				PROPUESTA			
INDICADOR	PESO	META	NIVEL DE MEDICION	PESO	META	NIVEL DE MEDICION	DIFERENCIA
COMERCIALIZACION DE PAQUETES, SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO Y SERVICIOS CONVERGENTES	40%	PAQUETES 1,603,957 ALTA GAMA 561,385	CAT 30% AREA 25% DIVISION 45% CEICO 62% DIVISION 38%	40% 40%	100% DEL PROGRAMA	CAT CEICO	SE MANTIENE
INCRMENTO EN INGRESOS Y BLINDAJE	10%	UNIDADES 4,298,345	CAT 35% AREA 20% DIVISION 45% CEICO 20% AREA 60% DIVISION 20%	10% 10%	100% DEL PROGRAMA	CAT CEICO	SE MANTIENE
COMERCIALIZACION Y CONFIGURACION DE DISPOSITIVOS DE COBERTURA E INTERNET DE LAS COSAS	13%	COBERTURA 60,763 INTERNET DE LAS COSAS 64,247	CAT 30% AREA 20% DIVISION 50% CEICO 10% AREA 35% DIVISION 55%	15% 15%	100% DEL PROGRAMA	CAT CEICO	LE DA MAYOR PESO
PERCEPCION DEL CLIENTE	37%	92%	CAT	5%	95	CAT	LE DA MENOR PESO
CALIDAD DEL SERVICIO	37%	92%	CEICO	15%	95	CEICO	MENOR PESO
RETENCION DE CLIENTES INFINITUM				15% 20%	100% DEL PROGRAMA	CAT(AREA) CEICO(NACIONAL)	NUEVO
VENTA EN CAMPO				15%	100%	CAT	NUEVO

PLANTA EXTERIOR

La empresa mantiene los nombres de los 8 indicadores, mantiene 4 del programa anterior , elimina un indicador (soluciones de cobertura e internet de las cosas y promociones efectivas) agrupa 2 indicadores (% de arreglo de líneas mismo día/ tres días) y agrega 2 indicadores nuevos (migración a clientes a mejor tecnología y cumplimiento del proceso de atención clientes-TAC), además de modificar los niveles de medición y ponderaciones; así mismo la revisión del Modelo de Distribución con Base en la Medición Individual (MUPI).

ACTUAL			PROPUESTA				
INDICADOR	META	PESO (COPE)	INDICADOR	META	PESO	NIVEL DE MEDICION	DIFERENCIA
% QUEJAS POR CADA 100 LINEAS(CONTINUIDAD DEL SERVICIO)	2.7	6	% QUEJAS POR CADA 100 LINEAS(CONTINUIDAD DEL SERVICIO)	2.7	6	COPE	SE MANTIENE
SOLUCION EFECTIVA EN LA PRIMERA VISITA (REINCIDENCIA)	8.5	18	SOLUCION EFECTIVA EN LA PRIMERA VISITA (REINCIDENCIA)	8.5	18	COPE	SE MANTIENE
% DE ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE MISMO DIA	85	10	% DE ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE MISMO DIA/TRES DIAS	85/97	16	CIUDAD AREA COPE	FUSIONA 2 INDICADORES EN UNO SOLO LE ASIGNA MAYOR PESO
% DE ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE TRES DIAS	97	10	MIGRACION DE CLIENTES A MEJOR TECNOLOGIA	100	7	COPE	NUEVO INDICADOR
% DE QUEJAS PENDIENTES MAYOR A TRES DIAS	0	12	% DE QUEJAS PENDIENTES MAYOR A TRES DIAS	0	20	CIUDAD AREA COPE	LE DA MAYOR PESO
TIEMPO DE ATENCION A NUEVOS SERVICIOS (INSTALACIONES)	100	18	TIEMPO DE ATENCION A NUEVOS SERVICIOS (INSTALACIONES)	100% TIEMPOS COMPROMETIDO	10	AREA COPE	LE DA MENOR PESO
ATENCION DE SERVICIOS EMPRESARIALES (LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS Y QUEJAS CASE)	100	18	ATENCION DE SERVICIOS EMPRESARIALES (LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS Y QUEJAS CASE)	100% TIEMPOS COMPROMETIDO	16	COPE	LE DA MENOR PESO
SOLUCIONES DE COBERTURA E INTERNET DE LAS COSAS Y PROMOCIONES EFECTIVAS	100	8	CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE ATENCION A CLIENTES (TAC)	100	7	COPE	ELIMINA INDICADOR DE COBERTURA Y AGREGA UNO NUEVO

CONMUTACIÓN-TRANSMISIÓN

La Empresa presenta una carátula de 7 Indicadores, cabe mencionar que en dichos Indicadores se propone eliminar el Indicador de CATRO y LADAENLACES que actualmente se desarrolla como estadístico.

ACTUAL			PROPUESTA				
INDICADOR	NIVEL	PESO	META	NIVEL	PESO	META	DIFERENCIA
CANTIDAD DE FALLAS RED DE ACCESO	CM, COM, CASE, CAO	16%	Promedio Ene-Sep año anterior menos 15% banda de calidad 0 a 10 reportes	CM, COM, CASE, CAO, CARN, CNS	15%	MEJORA 35% AÑO N-1	LE DA MENOR PESO AUMENTA LA META
REINCIDENCIA DE FALLAS EN RED DE ACCESO	CM, COM, CASE, CAO	16%	14%	CM, COM, CASE, CAO, CARN, CNS	14%	7%	LE DA MENOR PESO AUMENTA LA META
TIEMPO DE ATENCION DE SERVICIO DEL CLIENTE	CM, COM, CASE, CAO	16%	80% <=1,3,6 Y 12 HRS	CM, COM, CASE, CAO, CARN, CNS	14%	100% INTER. 1HR 3HR ADSL 10 HRS	LE DA MENOR PESO
CANTIDAD DE AFECTACIONES AL SERVICIO EN LA RDT	CM, CNS	16%	Promedio Ene-Sep año anterior menos 24% banda de calidad 0 a 9 reportes	CM, COM,CNS	15%	MEJORA 35% AÑO N-1	LE DA MENOR PESO AUMENTA LA META
REINCIDENCIA DE AFECTACIONES EN LA RDT	CM, CNS	16%	11%	CM, COM,CNS	14%	7%	LE DA MENOR PESO AUMENTA LA META
TIEMPO DE RECUPERACION DE AFECTACIONES AL SERVICIO EN LA RDT	CM, CNS	16%	80% <=3, 18, Y 72 hrs	CM, COM,CNS	14%	100%	LE DA MENOR PESO AUMENTA LA META
CALIDAD EN TRAFICO ORIGINADO	CM	4%	98%				NO LO CONSIDERA
SUMINISTRO DE LADA ENLACES	CM	0%	60%				NO LO CONSIDERA
ENTREGA DE ENLACES				DIVISION	14%	100%	NUEVO INDICADOR

Esta tarea requiere de una amplia participación de las compañeras y compañeros, por lo que solicitamos nos hagan llegar sus propuestas 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.

Es importante recibir sus aportaciones y comentarios teniendo como fecha límite el VIERNES 20 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:

Comercialización: comprodcomercializacion@strm.org.mx
Planta Exterior: comprodpe@strm.org.mx
CX-TX: comdcctx@strm.org.mx
Tráfico: comprodtrafico@strm.org.mx

Así mismo a través de sus coordinadores y secretarios generales.

“FRATERNALMENTE”
Unidad, Democracia y Lucha Social”
CDMX 28 de noviembre del 2024.

Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad.