



SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL, COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA Y
COMISIONES NACIONALES



Circular Informativa **COMISIÓN DE PRODUCTIVIDAD**

A todos los compañeros(as)

Ciudad de México a 28 de noviembre de 2018

En la agenda de nuestra organización está contemplado la negociación del programa de productividad tal como está establecido en el convenio de Calidad, Productividad y Competitividad, en el mismo se establece la obligación de la empresa para presentar una propuesta y esta sea discutida y analizada con la comisión sindical, para lo cual se tiene acordado un espacio de negociación para definir el programa general de incentivos a la calidad, productividad y competitividad del próximo programa, es importante mencionar que la última negociación fue bienal, por lo que será uno de los puntos a analizar en esta negociación, los trabajos de la comisión iniciaron el pasado 22 de noviembre y les compartimos la propuesta de la empresa en cuanto indicadores, metas y ponderaciones.

Para los indicadores de competitividad se continua con un peso del 40% de la bolsa y el 60% restante a indicadores Internos, como en el actual Programa.

En competitividad se mantienen los indicadores de "Participación de mercado y Percepción del cliente"; en los indicadores "Disminución de bajas de clientes y Alta de nuevos clientes facturando" se dejará de medir líneas y se medirán únicamente con el segmento infinitum.

COMPETITIVIDAD			
INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	PESO	META
Participación de mercado	Área	30	100% del programa Diferenciado por área por área
Disminución de bajas de clientes	Área	30	100% del programa
Alta de nuevos clientes facturando	Área	35	100% del programa
Percepción del cliente	Área	5	100%

Las variaciones de los indicadores internos son:

En comercialización se mantienen los indicadores de “Calidad de servicio y Percepción del cliente”, se dejan de medir los indicadores de “Comercialización de productos, Ventas financiadas y Factor de conversión”; en los indicadores “Comercialización de líneas e infinitum y retención de clientes” se medirán únicamente con el segmento infinitum; en el indicador de “Servicios de valor agregado” se integrará ventas financiadas de productos, en este indicador se incluirá la medición a nivel CEICO con peso.

COMERCIALIZACIÓN			
INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	PESO	META
Retención de clientes	Tienda CEICO (División)	30	100% del programa
Comercialización de infinitum	Tienda / CEICO	40	100% del programa
Servicios de valor agregado	Tienda / CEICO	20	100% del programa
Percepción del cliente Calidad de servicio	Tienda / CEICO	10	100%

En Planta Exterior se mantienen los indicadores de “% Quejas por cada 100 líneas, % Reincidencia garantía 30 días, % Quejas pendientes mayores a tres días, Promociones efectivas de todos somos promotores y % Instalaciones y reparaciones de líneas y circuitos privados” , los indicadores “% de Arreglo de líneas dentro del mismo día y % de Ordenes de servicio pendientes y liquidadas” cambian por “% de atención de quejas mismo día y/o fecha programada y % de Ordenes de servicio pendientes y/o fecha programada”; se dejan de medir con peso los indicadores “% calidad y continuidad de teléfonos públicos y % de arreglo de líneas dentro de 3 días “

PLANTA EXTERIOR			
INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	PESO	META
% Quejas por cada 100 líneas	COPE	20	2.7 %
% reincidencia garantía 30 días	COPE	30	8.5 %
% De atención de quejas mismo día y/o fecha programada	COPE	15	85 % y 100 %
% De quejas pendientes mayores a 3 días	COPE	15	0 %
% de Ordenes de servicio pendientes y/o fecha programada	COPE	5	100 %
Promociones efectivas de todos somos promotores	COPE	10	100% del programa
% Instalaciones y reparaciones de líneas y circuitos privados	COPE	5	100 %

En Conmutación- Transmisión se mantienen los indicadores de “Cantidad de fallas Cx-Tx en al red de acceso, Cantidad de afectaciones al servicio en la red de Telmex, Tiempo de atención de servicio del cliente, Tiempo de recuperación de afectaciones al servicio en al red de Telmex, Reincidencia de fallas Cx-Tx en al red de acceso y Reincidencia de afectaciones al servicio en al red de Telmex”, se retira el indicador “Calidad de trafico originado” y se incluye con peso el indicador de “Suministro de Lada Enlaces”.

CONMUTACIÓN TRANSMISIÓN			
INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	PESO	META
Cantidad de fallas Cx-Tx en RDA	CM, CASE´S, CAO	10	(*) menos 25% Banda de calidad 0 a 5 reportes
Reincidencia de fallas Cx-Tx en RDA	CM, CASE´S, CAO, CNS IV	20	10%
Tiempo de atención de servicio del cliente	CM, CASE´S, CAO, CNS IV	10	95% <= 1, 2 y 10 hrs.
Cantidad de afectaciones al servicio en la red de Telmex	CM / CNS	10	(*) menos 35% Banda de calidad 0 a 5 reportes
Reincidencia de afectaciones al servicio en la red de Telmex	CM / CNS	20	8%
Tiempo de recuperación de afectaciones al servicio en la red de Telmex	CM / CNS	10	95% <= 3, 12 y 60 hrs.
Suministro de lada enlaces	CM	20	90%

En Tráfico, para las Salas Nacional, Internacional y Universal se mantienen los indicadores “Tiempo promedio de tramitación de llamadas AWT y Percepción del cliente”; para las Salas de quejas 050 a nivel nacional se medirán con peso los indicadores de “Percepción del cliente y Calidad de servicio”

TRAFICO			
INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN	PESO	META
Tiempo promedio de tramitación de llamadas	Sala trafico	50 %	Diferenciado por sala
Percepción del cliente	Sala trafico	50 %	90%
	Sala 050	50 %	95%
Calidad de servicio	Sala 050	50%	9.0

Esta tarea requiere de una amplia participación de todos los compañeros (as), por lo que solicitamos nos hagan llegar sus propuestas respecto a indicadores, metas y ponderaciones,

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.

Dichas propuestas son con carácter de urgente, ya que en este momento estamos en etapa de análisis y revisión de resultados a nivel nacional del programa bienal 2017-2018, por lo que es importante recibir sus aportaciones y comentarios teniendo como fecha límite el viernes 14 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:

Comercial: prodcomercial@strm.org.mx

Planta Exterior: prodpext@strm.org.mx

CX-TX: prodctx@strm.org.mx

Tráfico: prodtrafico@strm.org.mx

Competitividad: competitividad@strm.org.mx

Así mismo a través de sus coordinadores y secretarios generales

“FRATERNALMENTE”

Unidad, Democracia y Lucha Social”

México, D. F. 28 de noviembre del 2018.

Comité Ejecutivo Nacional

Comité Nacional de Vigilancia

Comisiones Nacionales de Productividad