



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



CIRCULAR INFORMATIVA

PAGOS Y AJUSTES DE PRODUCTIVIDAD DEL MES DE JULIO 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 septiembre 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 (julio vs junio), de los indicadores señalados en la Tabla1, 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 julio 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 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 julio es menor en asignación que junio se aplica el ajuste.
2. Si julio y junio no tienen asignación se compara contra marzo y se aplicará un ajuste siempre y cuando marzo tenga asignación.
3. Si julio, junio y marzo no tienen asignación se pagará lo que corresponda al piso de arranque.
4. Si julio 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 (julio 2020 vs junio 2020), cada unidad de medición obtendrá pago siempre y cuando sus resultados estén dentro de la recta de pago. Si julio tienen mayor asignación no aplica ajuste.

PLANTA EXTERIOR

El pago de los resultados naturales se aplicarán a todos los Compañeros de la Especialidad; para los(as) Compañeros(as) que permanecieron en **resguardo todo el mes de julio**, 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 julio**, el pago se realizará con base a los resultados obtenidos en los días laborados del mes y se aplicará el pago considerando todos los días laborables, 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.

1. Mes a pagar vs mes anterior (julio 2020 vs junio 2020),
2. Mes a pagar vs mismo mes del año anterior (julio 2020 vs julio 2019)
3. Del monto resultante se agregará el 75% de la misma.

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 economicos antes señalados se pagarán en el volante 42

**SEMANA DEL LUNES 12 AL VIERNES 16 DE OCTUBRE PARA LOS QUE COBRAN EN EFECTIVO
SÁBADO 10 DE OCTUBRE LOS QUE COBRAN POR DEBITO**

El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco es de **\$19,285,359.94**

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 julio.

FRATERNALMENTE
“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”
Ciudad de México 01 de Octubre del 2020

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