



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



CIRCULAR INFORMATIVA

PAGOS Y AJUSTES DE PRODUCTIVIDAD DEL MES DE MAYO DEL 2020

A todos los compañeros y compañeras,

De acuerdo a la información emitida en la plenaria virtual del 22 de junio del 2020 sobre los ajustes de productividad del mes de mayo, los cuales debieron haberse pagado en la 3er semana de julio, les informamos que se encontraron algunas desviaciones lo cual nos obligó a revisar nuevamente con la empresa el esquema, al conciliar la información se acordó que el pago del ajuste se aplicará en la última semana de julio (ver tabla 2).

PARA PLANTA EXTERIOR Se pagará el ajuste conforme a los mejores resultados realizando 2 comparativo, uno del mes de mayo 2020 vs abril 2020, el segundo de mayo 2020 vs mayo 2019, pagando el mejor resultado de ambos comparativos en los indicadores, % arreglo de quejas mismo día, % arreglo de quejas dentro de tres días y % quejas pendientes mayores a tres días, la bolsa acumulada por estos ajustes será repartida **solamente entre los compañeros que laboraron presencialmente a nivel nacional y que están de frente al cliente** durante la pandemia por covid-19, el monto del bono será en función del número de días laborados

Para el pago de productividad del mes de mayo los compañeros(as) que permanecieron en **resguardo en todo el mes de mayo**, se consideró el pago en base al promedio productivo del primer trimestre del año, es decir enero, febrero y marzo 2020, para los compañeros(as) que estuvieron en **resguardo de manera parcial** en el mes de mayo, se les pago en base al resultado obtenido en los días laborados del mes y se aplicó el pago considerando todos los días laborables

PARA TRÁFICO, CONMUTACIÓN-TRANSMISIÓN, el ajuste se pagará conforme a los mejores resultados del mes de mayo vs abril 2020, 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 mayo es del 100% entonces no aplica el ajuste. Todos 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.

PARA COMERCIALIZACION, derivado de los resultados negativos que presentó el indicador de PERCEPCIÓN DEL CLIENTE, se acordó con la empresa incluir este indicador en los ajustes del mes de mayo (ver tabla 1), con el siguiente criterio: En cada unidad de medición se obtendrá pago si el resultado del mes de abril es mejor que el resultado del mes de mayo, en el caso de que en abril no se cumpla con el piso de arranque, se realizara el comparativo mayo vs marzo, si tampoco se cumple entonces se pagara lo que corresponda al piso.

Para los indicadores COMERCIALIZACION DE LINEAS E INFINITUM Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO el ajuste se pagará conforme a los mejores resultados del mes de mayo 2020 vs abril 2020, 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 de estos dos indicadores en el mes de mayo es del 100% entonces no aplica el ajuste.

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

Tabla 2. Los pagos del mes de mayo se aplicarán en el mes de julio de la siguiente manera

MES	VOLANTE	SEMANA TERMINADA	TIPO DE PAGO
Mayo	27	05-jul-20	1ER PAGO NATURAL
	28	12-jul-20	2DO PAGO NATURAL
	29	19-jul-20	3ER PAGO NATURAL
	30	26-jul-20	4TO PAGO NATURAL
	31	02-ago-20	5TA SEMANA PAGO AJUSTES DE MAYO

Es importante señalar que, gracias a la intervención y orientación de nuestro Secretario General, el compañero **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**, se logró un mejor acuerdo de productividad para este mes.

FRATERNALMENTE
 “UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”
 Ciudad de México, 21 de julio del 2020

**COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD
 2016-2020**