CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

XLVI CONVENCIÓN NACIONAL ORDINARIA

Coordinación General

Francisco Hernández Juárez

Calidad, Productividad y Competitividad	Juan Carlos Vega Juan Manuel Montiel José González González Erick Francisco Domínguez Arturo Castillo Gustavo Soltero Manuel Charles Beltrán

COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

Compañeros y compañeras convencionistas sean ustedes bienvenidos a esta XLVI Convención Nacional Ordinaria Democrática de los Telefonistas, a continuación, les daremos el informe anual de los trabajos desarrollados durante el último año por la comisión nacional de calidad, productividad y competitividad en fecha 1 de octubre de 2020 a 1 de septiembre de 2021. Esta Comisión inicia los trabajos para el periodo 2020-2024 y se rinde el primer informe de las actividades que se desarrollaron en esta, enfocados en elevar la calidad de servicio con el objetivo de buscar mejorar los estándares de atención al cliente con calidad e incrementar y mejorar la participación de mercado, la cual se ha visto afectada en los últimos años derivado de la falta de inversión de la empresa, una regulación desproporcionada por parte del IFT, y a esto se adiciona la pandemia COVID-19 que continuamos viviendo ya a más de 1 año 5 meses que ha mantenido a muchas y muchos compañeros en resguardo, lo que ha causado la búsqueda de otras formas de trabajo con nuestros clientes.

Se gestionaron trámites de ajustes a los indicadores de las cuatro áreas tronco durante el año 2020 logrando un avance satisfactorio; respecto al año 2021 se está trabajando para hacer las recuperaciones correspondientes y sean aplicados a los que correspondan. De la misma forma se continuaron las gestiones referentes al pago natural, del que fue llamado ajuste por la pandemia de covid 19, el cual se considera como pago adicional a los recibidos en los meses de: octubre, noviembre y diciembre 2020; los indicadores que aplicaron para ajuste se las cuatro áreas tronco son los siguientes según el criterio de pago que se proporciono mes a mes:

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

PRODUCTIVIDAD

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

- El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco del mes de octubre fue de **$18´729,035.23**
- El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco del mes de noviembre fue de**$16,166,105.85**
- El monto total a ajustar en las 4 áreas tronco del mes de diciembre fue de**$13´848,987.74**
- Proporcionando un total de: **$48´744,128.82 en los tres meses restantes a la negociación de dicho ajuste.**

La bolsa acordada para este 2021 es de $ 3´860,700,000.00 (tres mil ocho cientos sesenta millones setecientos mil pesos) que fue mayor a la bolsa del año 2020 que fue de $3´785,000,000.00 (tres mil setecientos ochenta y cinco millones de pesos), lo que significa un aumento a la bolsa de $75,700,000.00 (setenta y cinco millones setecientos mil pesos).

El martes 24 de noviembre del 2020 iniciarón los trabajos de la negociacion del nuevo Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad 2021-2022 mismo que concluyo con la difusión de las 4 areas tronco y la sub comisión de competitividad el miercoles 28 de julio y posterior al día siguiente el jueves 29 de julio se hace la firma protocolaria de las y los compañeros comisionados de Productividad y del CEN que apoyaron en las negociaciones. El jueves 12 de agosto se realiza la firma del convenio de Programa General de Incentivos a la calidad, Productividad y Competitividad 2021-2022 en el cual la Empresa y el Sindicato acordaron una serie de acciones en materia de calidad de servicio para la retención y recuperación de clientes con el compromiso de redoblar esfuerzos para fortalecer y revitalizar a TELMEX.

Apartir de haber concluido la negociacion del nuevo Programa de Incentivos a la Calidad, productividad y Competitividad con bases de aplicación del 2021-2022 iniciamos el proceso de resepcion de solicitudes de ajustes de las diferentes areas tronco por diversos factores generando hasta este momento 31 solicitudes de oficio para gestionar tramites con la emprea.

Respecto a la negociacion del nuevo Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad 2021-2022 es importante mencionar que se divide en cuatro areas tronco:Tráfico, Planta Exterior, Comercialización, Conmutación/Transmision y la Sub comision de Competitividad por lo cual los trabajos contaron con el apoyo de 87 compañeras y compañeros que la base selecciono en sus zonas y secciones asi como el area Metro para que esta negociacion estubiera con compañeras y compañeros que cuentan con la experticia necesaria para llevar a una culminacion que favorecio a ambas partes pero de igual forma se vera reflejada en una mejor calidad para nuestros clientes, es por esto que les informamos sobre la forma en que se concluyeron las negociaciones del nuevo Programa.

Competitividad

PONDERACIÓN DE GRUPOS DE INDICADORES

2019-2021	2021-2022
Competitividad 40%	Competitividad 40%
Internos 60%	Internos 60%

El año 2020 a raíz de la pandemia fue considerado atípico por el impacto que tuvo en el mundo en general, pero hablando específicamente del programa de productividad el "efecto pandemia" también fue un factor muy importante que influyó en el resultado de los indicadores de competitividad, en algunos casos a favor y en otros en contra. El incremento del teletrabajo y las clases en línea generó una alta demanda sobre todo en las contrataciones de los servicios de internet y por esta razón se obtuvieron excelentes resultados en el indicador de Altas de Clientes, pero no fue exclusivo de teléfonos de México sino de todos los proveedores del servicio de internet, lo que a su vez también impacta en la participación del mercado, disminución de baja de clientes y la percepción del cliente. Por otra parte durante el año 2021 y de manera general, se ha obtenido un incremento del 0.3% de cumplimiento en los indicadores de competitividad pasando del 62.4% al 62.7% comparado con el año anterior. El porcentaje de cumplimiento por cada indicador lo podemos observar en la siguiente tabla:

	2019	2020	2021
Altas de Nuevos Clientes Facturando	71.49%	94.92%	68.60%
* Disminución de Baja de Clientes / Permanencia de Clientes	46.55%	27.72%	60.62%
Participación de Mercado	49.81%	45.82%	43.09%
Percepción del Cliente	73.46%	71.11%	67.71%

Planta Exterior

En el programa bienal 2021-2022 de esta área tronco, se acordaron 8 indicadores, que en comparación con el programa anterior hubo ciertos cambios, desde los nombres hasta formas de medición, esto dada la evolución que se ha presentado en lo que a telecomunicaciones refiere, y con el fin de estar a la vanguardia; así como, buscar mejores formas de lograr avances en la atención a nuestros clientes.

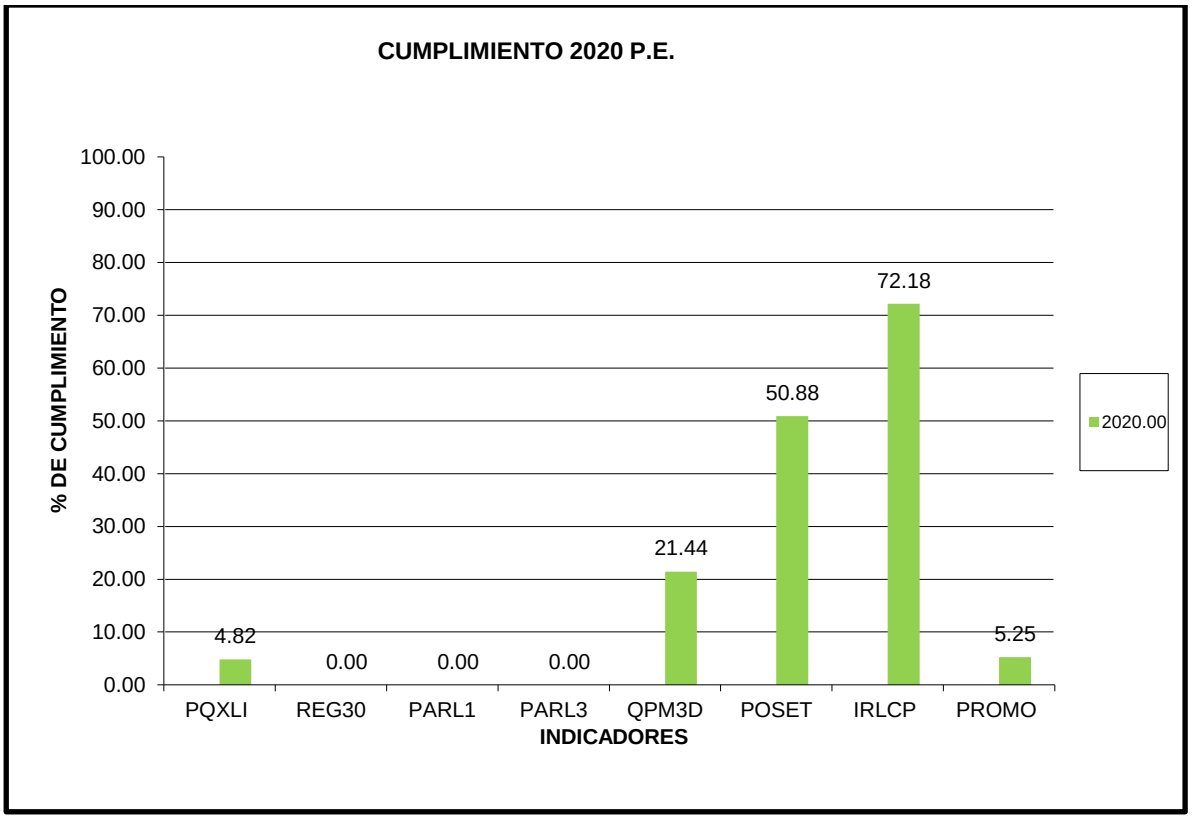
Se mantienen los imponderables y en el concepto de recuperación del modelo único de distribución individual se mantuvo el piso del 4% y se logró un cambio en lo máximo a recuperar de un 11% a un 13% de la bolsa no pagada; y, para tener acceso a esta recuperación se debe cumplir lo siguiente: que los centros de trabajo logren un promedio productivo mayor igual al 90% y se distribuirá esta recuperación a los compañeros que tengan un porcentaje productivo individual mayor o igual al 90% del

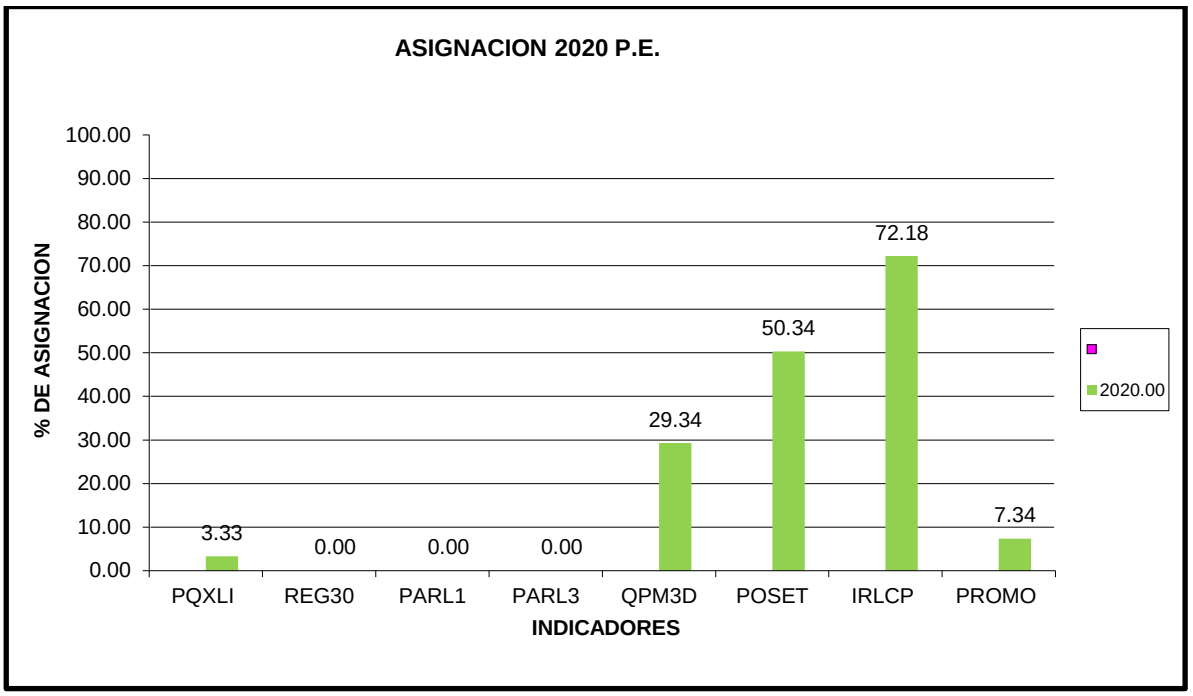
mes a evaluar. Consideramos qué es un avance en las mejoras de la distribución individual de la productividad dado que un alto porcentaje de los compañeros cumplen con esta condición y va en aumento.

Dentro de esta negociación los 22 miembros de la comisión, así como los compañeros del comité que apoyaron con su conocimiento en productividad, dieron su mayor esfuerzo, en cada sesión, para defender nuestra propuesta.

Es importante hacer mención que el contexto que vivimos hoy día es diferente en muchos aspectos a los años anteriores (pandemia Covid 19); y en la Planta Exterior muchos compañeros han estado en resguardo, así como compañeros que se han enfermado e incluso perdido la vida por esta razón; pero en las estadísticas la producción individual de los compañeros que han estado frente al cliente ha ido en aumento, demostrando la actitud de trabajar en pro de nuestros clientes.

El 2020 cerro de la siguiente manera:





Comercialización

El año 2020 como todos sabemos resulto ser un año atípico en todos los ámbitos nacionales como internacionales, en el área de telecomunicaciones no fue la excepción, si bien la nueva modalidad de estudio y trabajo evoluciono con el home office y la educación a distancia, tuvimos un fenómeno por cancelación de líneas de forma desmedida, por cierre de negocios, esto nos lleva a no poder llegar ni lograr los indicadores pactados, si junto con esto la empresa no evoluciona en el surtido de productos y cada vez nuestras tiendas Telmex se encuentran más solas y vacías tema por el cual tampoco se logran dichos indicadores, esto lleva a que la comisión trabaje en ajustes COVID.

Tomando en cuenta esta problemática iniciamos en el mes de noviembre con los trabajos del programa de productividad para el programa 2021-2022 y lo hicimos a distancia de manera virtual con los 28 comisionados a nivel nacional, donde desde un inicio tomamos en cuenta todos esos factores para poder evolucionar en los indicadores para el nuevo modelo y poder tomar en cuenta en la negociación que nos llevó aproximadamente 8 meses en el cierre de la misma, nuevamente por los diferentes variables económicas y de pandemia que estamos viviendo, pero después de los análisis y trabajos se logra una de las negociaciones más importantes de los últimos años, gracias a la intervención del Co. Francisco Hernández Juárez, ya que la empresa estuvo muy insistente en que los trabajos no avancen.

Quedando de la siguiente forma:

Ponderaciones Indicadores Internos.

PONDERACION DE INDICADORES INTERNOS	
INDICADOR	Porcentaje
COMERCIALIZACIÓN DE PAQUETES, LINEAS, SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO Y SERVICIOS CONVERGENTES.	**37.50 %**
INCREMENTO EN INGRESOS.	**7.00 %**
COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE DISPOSITIVOS DE COBERTURA E INTERNET DE LAS COSAS.	**23.00 %**
PERCEPCION DEL CLIENTE.	**32.50 %**
CALIDAD DE SERVICIO.	

Conmutación/Transmisión

Los resultados de **asignación global de la bolsa** con respecto al mismo periodo año anterior son los siguientes:

87.76% en el año 2020 contra el 91.78% en 2021, considerando las reconsideraciones trimestrales y en espera de la reconsideración anual.

Lo que representa una mejoría muy importante de **4.02%** puntos porcentuales; estos resultados caben mencionar representan el trabajo de la especialidad aun a pesar de la **emergencia sanitaria** por causa de la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

PRODUCTIVIDAD

En lo particular por cada indicador en este programa **2021-2022** quedan de la siguiente manera:

Tabla de Ponderaciones

INDICADORES INTERNOS					
INDICADOR	PESO*	PESO**	PISO Y META	NIVEL DE APLICACIÓN	RECUPERACIÓN
Cantidad de Fallas Cx-Tx en Red de Acceso	16%	16%	Piso: Promedio Ene-Sep 2020 +15% Meta: Promedio Ene-Sep 2020 -15% Banda de Calidad: 0-10	CM, COM's, CASE's y CAO	Trimestral y Anual (al piso)
Reincidencia de Fallas Cx-Tx en Red de Acceso	16%	16%	Piso: 33% Meta: 14%	CM, COM's, CASE's y CAO	Trimestral y Anual (al piso)
Tiempo de Atención de Servicio del Cliente	16%	16%	Piso: 35% Meta: 80% <=1, 3, 6, 12 hrs.	CM, COM's, CASE's y CAO	Trimestral y Anual (al piso)
Cantidad de Afectaciones al Servicio en la RDT	16%	16%	Piso: Promedio Ene-Sep 2020 +20% Meta: Promedio Ene-Sep 2020 -24% Banda de Calidad: 0-9	CM, COM's y CNS's	Trimestral y Anual (al piso)
Reincidencia de Afectaciones al Servicio en la RDT	16%	16%	Piso: 28% Meta: 11%	CM, COM's y CNS's	Trimestral y Anual (al piso)
Tiempo de Recuperación de Afectaciones al Servicio en la RDT	16%	16%	Piso: 35% Meta: 80% <=3, 18, 72 hrs.	CM, COM's y CNS's	Trimestral y Anual (al piso)
Calidad de Tráfico Originado	4%	2%	Piso: 94% Meta: 98%	Centro de Mantenimiento	Anual (al piso)
Suministro de Lada Enlaces	0%	2%	Piso: 10% Meta: 60%	Centro de Mantenimiento	Trimestral y Anual (al piso)

***Medición estadística a cumplir con puntos y acuerdos del indicador.**

****Medición con peso, una vez validado el cumplimiento por la Comisión Mixta Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad de los puntos.**

Tráfico.

Trafico nacional e internacional tiene un incremento del 1.98 puntos porcentuales al alcanzar una asignación global del 98.07% en 2020 contra el 100% del 2021, quedando de manifiesto que aun con las condiciones adversas de la propia pandemia y derivado del compromiso y buen desempeño de las compañeras de tráfico tanto en sus salas operativas como en home office.

El detalle por indicador es el siguiente:

El indicador de calidad de servicio tiene una asignación en ambos años del 100%.

El indicador percepción del cliente tiene un incremento en la asignación que paso de 99.81% en 2020 contra el 100% en el 2021 para tráfico nacional y referente a tráfico 050 se presenta un decremento de 99.81% en 2020 contra el 80.69% del 2021, en este rubro las compañeras de 050 se vieron desfavorecidas por cuestiones propias de la pandemia.(se tramitaran los ajustes correspondientes 2021)

El indicador tiempo promedio de tramitación de llamadas mensuales tiene un incremento en la asignación pasando del 95.93% en 2020 contra el 100% en el 2021.

TABLA DE PONDERACIONES			
INDICADOR	PESO	PISO/META	NIVEL DE MEDICION
% DE CONTENCIÓN CLIENTE EN PROCESO DE INSTALACIÓN (TRAFICO)	50	87	SALA
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE (TRAFICO)	50	80	SALA
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE SALAS 050 FORANEAS (SALAS PURAS)	50	65.8/76.5	SALA
TIEMPO PROMEDIO DE TRAMITACIÓN (AWT) (TRAFICO)	50	<= 43 seg. <= 40 seg. <= 39 seg. <=38 seg. <=37 seg. <=36 seg. <=35 seg.	SALA
CALIDAD DE SERVICIO (050 SAN JUAN Y MTY).	58	90/95	SALA
PERCEPCIÓN DEL CLIENTE (050 SAN JUAN Y MTY).	42	68.50/76.50	SALA

Remanente.

En años anteriores despues de concluir la productividad, se daba paso a la negociacion del remanente, más este año es atipico por multiples situaciones que nos han tocado vivir, por lo que estas negociaciones se han visto afectadas en los tiempos, por lo cual continuamos en las mesas con la empresa a fin de conlcuir este tema. Por nuestra parte estamos argumentando con elementos de peso para sustentar el pago de este concepto.

Agradecemos enormemente el apoyo brindado por parte del compañero Francisco Herndandez Juarez, y nos reiteramos atentos a sus observaciones y comentatrios.

FRATERNALMENTE
“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”
Ciudad de México septiembre de 2021
COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD