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

CIRCULAR INFORMATIVA

AVANCES DE LA NEGOCIACION DEL PROGRAMA DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD 2025-2026

H. ASAMBLEA

A continuación presentamos los avances de los trabajos de la Negociación del Programa de Productividad 2025-2026. El enfoques que tiene la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad para está negociación es elevar la calidad del servicio con el objetivo de buscar mejorar los estándares de atención al cliente para incrementar la participacion de nercado, asi mismo que esto represente un incremento de los incentivos para las compañeras y los compañeros.

Trafico Nacional e Internacional

La comisión de Productividad de Tráfico Nacional e Internacional Nos permitimos informar sobre el resultado de las Negociaciones de los Indicadores Internos para el Programa General de Incentivos a la Calidad y Productividad 2025-2026 de las especialidades de Tráfico Nacional e Internacional.

Los acuerdos alcanzados en principio respecto a los Indicadores Internos son los siguientes:

- Percepción del Cliente Tráfico Nacional e Internacional (020, 040 y 090).
- Tiempo Promedio de Tramitación (AWT).
- % de Contención Cliente en Proceso de Instalación.
- Percepción del Cliente 050 Salas Foráneas (Salas Puras).
- Calidad de Servicio Salas 050 Foráneas (Salas Puras).
- % de Disponibilidad por Sala (Estadístico).

Cabe destacar que esta Comisión puso especial atención en que los pisos y las metas establecidas sean alcanzables y con ello continuar brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.

En este momento, la Comisión continúa trabajando en la elaboración del material de difusión que se dará a conocer en todas las Salas de Tráfico a nivel nacional.

Tráfico 050

Reciban un afectuoso saludo, por este medio hacemos de su conocimiento el avance de la Negociación del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad de los indicadores internos 2025-2026 de la Especialidad de Tráfico 050 Metro y Monterrey.

Hacemos de su conocimiento que a partir de esta negociación solo se trabajaran indicadores para 050 San Juan puesto que en Monterrey ya no hay compañeras de dicho escalafón.

Para el servicio de Tráfico 050 San Juan, se estuvo negociando sobre 4 indicadores:

En cuanto a los Indicadores de **Percepción de clientes, Calidad de servicio y Tiempo Promedio de Tramitación** se concluyó con la negociación de estos, buscando las mejores condiciones para que las compañeras sigan teniendo un buen pago del incentivo de Productividad.

Referente al indicador **Disponibilidad de Sala,** fue rechazado definitivamente por la comisión, por lo que se **Acordó** con la empresa que seguira tomando como Estadístico ya que no lo vemos viable para la sala de 050 San Juan.

Comercialización

Comercial

Les informamos con gran satisfacción que esta Comisión ha concluido la negociación del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad 2025-2026 quedando los siguientes cinco indicadores:

- Percepcion del cliente.
- Comercialización, Configuración y Agendación de Dispositivos de Cobertura e IoT.
- Comercialización de Paquetes, Servicios de Entretenimiento y Servicios Convergentes.
- Incremento en Ingresos y Blindaje.
- Permanencia de Clientes

Pendiente la asignación del peso de cada indicador.

SAC

A continuación presentamos el reporte de estatus de Indicadores de la Especialidad:

- Comercialización de Paquetes, Servicios de Entretenimiento y Servicios Convergentes (Acuerdo).
- Calidad de servicio Voz del Cliente.(La Comisión no ve viable ese indicador y presento contrpropuesta con Guía de la Llamada).
- Calidad de Servicio-Guia de la llamada (En negociación).
- Disminución de Bajas Infinitum (La empresa lo Ratifica con diferente metodología).
- Comercialización y Configuración de Dispositivos de Cobertura e Internet de las Cosas (Acuerdo)
- Incremento en Ingresos y Blindaje (Acuerdo).

Planta Exterior

En este espacio de unidad y dialogo, queremos compartir los avances alcanzados en los trabajos realizados hasta el día de hoy.

- La Empresa desiste del planteamiento de elevar el piso de medición individual al 82%
- La Empresa desiste de medir el indicador cumplimiento de tiempo de atención a clientes TAC.

Actualmente se han acordado los siguientes 9 indicadores:

- % de arreglo de líneas dentro del mismo día.
- % de arreglo de líneas dentro de tres dias.
- % quejas pendientes mayor a tres dias.
- % quejas por cada 100 líneas (Continuidad del servicio)
- Tiempo de atención a nuevos servicios (Instalaciones)
- Atención de servicios empresariales (Lineas y Circuitos privados y Quejas Case).
- Solución Efectiva en la Primera Visita (Reincidencia).
- Soluciones de Cobertura e Internet de las Cosas y Promociones Efectivas.

- Migración a Clientes a la Mejor Tecnologia.

Tras meses de intensas y complejas negociaciones, mantenemos nuestra firme determinación de defender los intereses de nuestra especialidad. Gracias a este esfuerzo, alcanzaremos Acuerdos que representen una remuneración justa al compromiso y la dedicación que caracteriza nuestro trabajo.

CX-TX
Es un gusto informar que nuestra comisión ha llevado acabo la negociación exitosa de los 8 indicadores de la especialidad CX-TX, así como los puntos de acuerdo que ayudaran a nuestros compañeros de la especialidad a aplicar de manera más efectiva el Programa de Productividad.

A pesar de que la empresa propuso inicialmente metas, pisos y cuerpos de los indicadores que impactaban de manera negativa la economía de nuestros compañeros, logramos demostrar que su propuesta no era factible gracias a nuestra experiencia y continuo análisis de nuestra propuesta integral.

Seguimos trabajando para llevar a cabo una difusión a nivel nacional estructurada y concisa, con el objetivo de que nuestros compañeros cuenten con las herramientas necesarias para alcanzar las metas y un buen cobro en los indicadores del programa negociado.

Sub Comisión de Competitividad

Se ha concluido con la negociacion de los indicadores de los indicadores **Percepcion del Cliente, Alta de Nuevos Clientes Facturando, Permanencia de Clientes (Tasa de Bajas) y Participación de Mercado** logrando acuerdo entre ambas partes, el cual proporcionará un mayor beneficio para las compañeras y los compañeros.

Respecto a los nuevos indicadores que la empresa propone evaluar **Penetración de Infinitum(**Actualmente estadistico) el cual no consideramos viable su implementación y **Compromisos Adquiridos con los Cliente**s, quedo como punto de acuerdo y fue retirado de la negociación.

Agradecemos al Co. Francisco Hernández Juárez, el invaluable apoyo, orientación y liderazgo brindado durante este proceso de negociación, ppr lo que estamos convencidos de que lo resolveremos favorablemente en beneficio de la organización.

FRATERNALMENTE
UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL.
Ciudad de México a 12 de Junio de 2025