



**SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA  
REPUBLICA MEXICANA  
COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL Y NACIONAL DE  
VIGILANCIA**



**COMISIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD ÁREA TRONCO PLANTA EXTERIOR**  
13 Noviembre del 2012.

**A TODOS LOS COMPAÑEROS DE PLANTA EXTERIOR**

**SECCIÓN MATRIZ Y FORANEAS**

LA AGENDA DE TRABAJOS DEL SINDICATO CONTEMPLA, COMO CADA AÑO, EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN DEL PROGRAMA GENERAL DE INCENTIVOS A LA CALIDAD PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD EN ESTE CASO PARA EL 2013. EN ESTE SENTIDO LA EMPRESA PRESENTÓ SU PROPUESTA SOBRE LOS INDICADORES METAS Y PONDERACIONES DE ACUERDO A LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS, (EN EL ANEXO 1) DEL PROGRAMA DE PRODUCTIVIDAD. EN EL MES DE OCTUBRE DEL PRESENTE LA CUAL SE ANEXA EN LA PRESENTE, A PARTIR DE LO CUAL SE INTEGRARON LOS REPRESENTANTES DE CADA UNA DE LAS COMISIONES CORRESPONDIENTES A LAS CUATRO ÁREAS TRONCO. PARTICULARMENTE **PLANTA EXTERIOR, SE CONFORMÓ CON 11 REPRESENTANTES DE SECCIÓN MATRIZ Y 11 REPRESENTANTES DE SECCIONES FORÁNEAS E INICIAMOS TRABAJOS A PARTIR DEL MES DE NOVIEMBRE**

TODA ESTA TAREA REQUIERE DE UNA AMPLIA PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON TODOS USTEDES, QUE NOS PERMITA FORTALECER EL TRABAJO DE LA COMISIÓN, COMO PARTE DE LA ESTRATEGIA SINDICAL, A PARTIR DEL CONTROL ESTADÍSTICOS DE LOS PROCESOS.

TAMBIÉN QUEDA CLARO QUE SE TENDRÁ QUE MANTENER UN MECANISMO DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN PARA HACER LLEGAR PROPUESTAS A LA COMSIÓN POR PARTE DE TODOS LOS COMPAÑEROS DE LA ESPECIALIDAD EN LOS CENTROS DE TRABAJO A FIN DE MANTENERLOS AL TANTO DEL DESARROLLO DE LAS NEGOCIACIONES. **SE ANEXA PROPUESTA DE LA EMPRESA.**

PROPUESTA PRESENTADA POR LA EMPRESA PARA EL PROGRAMA 2013-2014.

PLANTA EXTERIOR

INDICADOR	META	NIVEL DE MEDICIÓN	PESO
% QUEJAS POR CADA 100 LÍNEAS	2.5%	COPE	10%
% ARREGLO DE LÍNEAS DENTRO DE MISMO DÍA	85%	COPE	20%
% ARREGLO DE LÍNEAS DENTRO DE TRES DÍAS	97%	COPE	15%
% REINCIDENCIA GARANTÍA 30 DÍAS	5%	COPE	25%
% ORDENES DE SERVICIO PENDIENTES	<5%	COPE	15%
% REPARACIÓN DE LÍNEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS	90% en 3 y 6 horas	COPE	5%
% TELÉFONOS PÚBLICOS FUERA DE SERVICIO	12%	COPE	5%
PROMOCIONES EFECTIVAS DE TODOS SOMOS PROMOTORES	100% según programa	COPE	5%



SE ANEXA COMPARATIVO.

COMPARATIVO PROGRAMA  
2012 CON PROPUESTA 2013-14

PROGRAMA 2012				PROPUESTA EMPRESA 2013-14			
INDICADOR	META	PESO	NIVEL DE MEDICIÓN	INDICADOR	META	PESO	NIVEL DE MEDICIÓN
QUEJAS ACUMULADAS.	Mejora 10%	7.5	COPE	% QUEJAS POR CADA 100 LIN	2.5	10	COPE
REINCIDENCIA GARANTIA 30 DIAS	Mejora 8.5%	16	COPE	REINCIDENCIA GARANTÍA 30 DÍAS.	5%	25	COPE
% DE ARREGLO DE QUEJAS MISMO DÍA.	PI=90% P2=85% P3=81%	19	COPE	% DE ARREGLO DE QUEJAS MISMO DÍA.	85%	20	COPE
% DE ARREGLO DE QUEJAS DENTRO DE 3 DÍAS.	95%	10	COPE	% DE ARREGLO DE QUEJAS DENTRO DE 3 DÍAS.	97%	15	COPE
% DE ÓRDENES DE SERVICIO LIQUIDADAS Y PENDIENTES	82.5	16	COPE	% DE ÓRDENES DE SERVICIO PENDIENTES	<5%	15	COPE
% DE REP. DE LÍNEAS Y CTOS. PRIVADOS EN 4 HRS.	100%	14	COPE	% DE REP. DE LÍNEAS Y CTOS. PRIVADOS	90% EN 3 Y 6 HRS.	5	COPE
% DE CALIDAD Y CONTINUIDAD DE TPTC.	98%	13	COPE	% DE TPTC FUERA DE SERVICIO	12%	5	COPE
PROMOCIONES EFECTIVAS DE TODOS PROMOTORES	100%	4.5	COPE	PROMOCIONES EFECTIVAS DE TODOS PROMOTORES	100% SEGÚN PROGRAMA	5	COPE



CABE SEÑALAR QUE LA PRONTITUD CON QUE HAGAN LLEGAR LAS PROPUESTAS SERÁ DE MUCHA UTILIDAD PARA LA COMISIÓN. **ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE LA EMPRESA PRETENDE QUE EL PROGRAMA SEA REVISADO CADA DOS AÑOS.**

**PARA RECIBIR LAS PROPUESTAS SE CUENTA CON EL APOYO DE LOS DELEGADOS DEPARTAMENTALES, COMITÉS EJECUTIVOS LOCALES, COORDINADORES DE SU RESPECTIVAS SECCIONES Y/O CENTROS DE TRABAJO.**

**ADICIONALMENTE PONEMOS A SU DISPOSICIÓN LA SIGUIENTE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:**

**[plantaexterior2012@strm.org.mx](mailto:plantaexterior2012@strm.org.mx)**

**FRATERNALMENTE**

**“UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL”**

**COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL.**

**COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA.**

**COMISIÓN NACIONAL DE PLANTA EXTERIOR.**