



SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL, COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA
Y COMISIONES NACIONALES



Circular Informativa **COMISIÓN DE PRODUCTIVIDAD** **PLANTA EXTERIOR 2014**

A todos los compañeros(as) de la especialidad

La agenda de nuestra organización como cada año y como se tiene establecido en nuestro convenio de Calidad, Productividad y Competitividad la obligación por parte de la administración para presentar una nueva propuesta por parte de la misma así como el espacio de negociación para definir el programa general de incentivos a la calidad, productividad y competitividad del programa 2014 iniciando en el mes de Noviembre. En este sentido la empresa presentó su propuesta sobre los indicadores, metas y ponderaciones.

Esta tarea requiere de una amplia participación de todos los compañeros de Planta Exterior, por lo que solicitamos nos hagan llegar sus propuestas que nos permitan fortalecer la elaboración de la contrapropuesta sindical y así lograr una mejor negociación y un programa de productividad satisfactorio para nuestra especialidad.

Así mismo y derivado de las peticiones hechas por los delegados de la XXXVIII Convención Nacional Ordinaria en donde se manifestó de manera importante la necesidad de revisar el catálogo de tareas por esta comisión, se les pide hagan llegar sus propuestas para la modificación del mismo. **Cabe mencionar que sobre este punto existe renuencia por parte de la administración de querer negociar y actualizar todas aquellas actividades nuevas que no están contempladas en el catalogo, lo cual seguiremos insistiendo y apoyándonos en el comité ejecutivo nacional y en especial con el compañero Francisco Hernández Juárez para poder lograr nuestro objetivo y se lleve acabo la revisión y actualización de nuestro catalogo de tareas.**

Dichas propuestas son con carácter de urgente, ya que en este momento estamos en etapa de análisis y revisión de resultados a nivel nacional del programa 2013, por lo que es importante recibir sus aportaciones y comentarios teniendo como fecha límite el 13 de Diciembre del año en curso.

Dichas propuestas nos las podrán hacer llegar a la Comisión Nacional de Calidad, Productividad y Competitividad de Planta Exterior al correo electrónico:

Así mismo a través de sus coordinadores y secretarios generales.

Se anexa la propuesta presentada por la empresa.

PROPUESTA EMPRESA 2014 PLANTA EXTERIOR			
INDICADOR	META	PESO	NIVEL DE MEDICIÓN
% QUEJAS POR CADA 100 LINEAS	2.5%	8	COPE
REINCIDENCIA GARANTÍA 30 DÍAS.	5%	20	COPE
% ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE MISMO DÍA.	85%	15	COPE
% ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE TRES DIAS	97%	15	COPE
% QUEJAS PENDIENTES MAYOR A TRES DIAS	0%	15	COPE
% DE ÓRDENES DE SERVICIO PENDIENTES	<=5%	12	COPE
% REP. DE LÍNEAS Y CTOS. PRIVADOS	90% EN 3 Y 6 HRS.	5	COPE
% ATENCION DE QUEJAS DE TELEFONOS PUBLICOS DENTRO DE 3 DIAS	SEGÚN PRIORIDAD	5	COPE
PROMOCIONES EFECTIVAS DE TODOS SOMOS PROMOTORES	100% SEGÚN PROGRAMA	5	COPE



PROPUESTA EMPRESA 2014 COMPETITIVIDAD			
INDICADOR	META	PESO	NIVEL DE MEDICIÓN
PARTICIPACION DE MERCADO	Según programa	25	Área
Disminución Bajas de clientes (líneas e Infitum).	100% Según programa	40	Área
Altas de Nuevos Clientes Fracturando (Líneas e Infitum)	100% Según programa	20	Área
Percepción del cliente	90%	15	Área
Nivel de Recomendación del cliente (NPS)	Estadístico		



“FRATERNALMENTE”

Unidad, Democracia y Lucha Social”

México, D. F. a 12 de Noviembre del 2014.

Comité Ejecutivo Nacional

Comité Nacional de Vigilancia

Comisión Nacional de Productividad 2014