

Acuerdo de mejoras a la Calidad y Productividad para el fortalecimiento de Teléfonos de México, S.AB. de C.V.

Las condiciones actuales a las que nos enfrentamos por la competencia y el entorno regulatorio, representa un reto para la mejora de la competitividad, la operación, la calidad y la productividad de la Empresa y sus trabajadores.

El Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad ha sido un instrumento fundamental en el desarrollo de la Empresa y el entorno actual nos lleva a prepararnos aún más para reposicionar a Telmex frente a las nuevas condiciones.

Por lo que es necesario dar un nuevo enfoque en la calidad y oportunidad de la atención a nuestros clientes y el seguimiento puntual a las áreas que participan en ello.

Las partes están de acuerdo en impulsar el Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad, reforzando los mecanismos de evaluación de los avances y desviaciones, y orientar sus esfuerzos hacia acciones en el corto y mediano plazo, instrumentando éstas de manera ágil y oportuna, coadyuvando en la mejora de nuestro servicio, en la eficiencia operativa y en la rentabilidad financiera, donde se destacan las siguientes áreas:

1. Calidad

- a) La Empresa realizara las acciones necesarias para proporcionar a nuestros clientes las mejores opciones de productos y servicios, las velocidades posibles, buscando siempre estar a la vanguardia tecnológica para proporcionar la mejor calidad y servicio a nuestros clientes cuidando siempre la viabilidad financiera de la Empresa.
- b) Mejorar la comunicación e información entre las diferentes áreas productivas, reforzando el trabajo en equipo utilizando los diferentes niveles e instancias de la Empresa y Sindicato; en el entendido de escuchar la opinión y experiencia de nuestros trabajadores para la mejora de la calidad y servicio al cliente.
- c) Es fundamental el cumplimiento de la normatividad y los procesos de trabajo establecidos por las partes para contar con una mayor eficiencia operativa.
- d) Generar acciones dirigidas que nos permitan aprovechar la infraestructura existente.
- e) Vincular el Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad con el Proyecto de Calidad de Servicio.
- f) Abatimiento de quejas para el cumplimiento en los tiempos de atención comprometidos con el cliente, a través de la implementación de acciones dentro y fuera de la jornada laboral que nos permitan responder con oportunidad y excelencia de acuerdo a la temporalidad o condiciones específicas.

2. Recursos Humanos

- a) Promover el cambio de la cultura laboral y productiva para consolidar la mejora continua en las áreas productivas de la Empresa.
- b) Implementar acciones que coadyuven a mejorar la productividad de los Trabajadores.
- c) Reforzar el funcionamiento de los Grupos de Análisis dentro del marco normativo.
- d) Impulsar la implementación de los modelos de medición individual.
- e) Verificar que el personal cuente con las herramientas y equipos necesarios para el desempeño de su trabajo y la utilización correcta de los mismos.
- f) Identificar los requerimientos inmediatos de capacitación y adiestramiento que fortalezcan las habilidades del personal y conocimientos para la mejora en la calidad y productividad de su trabajo.
- g) Respetar las medidas de seguridad y por imagen el uso del uniforme institucional.
- h) Establecer acciones para elevar el cumplimiento de la jornada efectiva de trabajo y disminuir los tiempos muertos.

Ambas partes están de acuerdo en establecer mecanismos y procedimientos que coadyuven a mejorar las condiciones de los siguientes aspectos durante el 2014:

- Reforzar los mecanismos de diálogo y negociación entre Empresa y Sindicato que fortalezca una nueva cultura laboral y productiva y que consolide la mejora continua en todas las áreas de la Empresa.
- Establecer un esquema de negociación ágil y eficiente del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad que defina los tiempos límites de negociación y acuerdos.
- Cubrimiento de personal en donde las necesidades del servicio así lo requieran.
- Contar con un Programa de capacitación y/o reinstrucción prioritaria en un lapso máximo de 30 días.
- Mejora en la conversión de venta de productos y servicios, blindaje y retención de clientes.
- Mejora en los tiempos de conexión y disponibilidad para los centros de atención telefónica y tráfico.
- Identificar las diversas problemáticas de los trabajadores que generan el ausentismo imprevisto y tomar las acciones necesarias para disminuirlo.
- Eficientar el uso y explotación en la utilización de las herramientas de trabajo.
- Abatimiento de quejas de más de 3 días.
- Impulsar el avance en la contribución productiva que permita el incremento del número de trabajadores que alcancen el 100% de su productividad.

- Incremento de la producción de Ladaenlaces y de manera paralela, la Empresa revisará el proceso.
- Atender el requerimiento de personal para trabajar tiempo extraordinario y destajo solicitado por la Empresa.

Empresa y Sindicato, acuerdan reuniones mensuales para la revisión y evaluación de los resultados del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad y de las acciones establecidas en este acuerdo.

Se establece este acuerdo en México Distrito Federal, el 30 de Junio del 2014.

POR LAS PARTES

TELMEX

SINDICATO