



SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA
SINDICATO DE INDUSTRIA
REGISTRO 2493
MÉXICO, D. F.



C I R C U L A R I N F O R M A T I V A

Compañeras y Compañeros TELEFONISTAS:

La transformación del entorno competitivo que se ha generado de algunos años a la fecha, obliga a empresa y sindicato a actuar de manera rápida y certera para mejorar la oportunidad y la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes, ya que la retención de los mismos es uno de los ejes principales que garantizarían la permanencia de nuestra fuente de trabajo.

Con este propósito se han convenido 6 grandes acciones para mejorar la calidad de servicio (portal Cap, uso y explotación de la notebook, uso y explotación de equipos y herramientas de medición, adecuación de turnos y horarios, retomar e impulsar las funciones y actividades de la categoría de TEPE y uso del uniforme para la mejora de la imagen). Cabe señalar que sobre cada uno de estos temas se establecieron acuerdos muy precisos que es necesario difundir y aplicar en función de las condiciones de cada unidad de trabajo, lo que en el caso de los turnos y horarios implica acuerdos específicos de conformidad con el análisis que se haga por las partes de las necesidades del servicio y de los posibles resultados.

Llevar a cabo este programa e incentivar la participación productiva de nuestros compañeros, tanto en la jornada ordinaria de trabajo como en los distintos esquemas para laborar fuera de ella, es particularmente importante en esta etapa, en la que existe una contingencia de quejas, que pone en riesgo la permanencia de este importante sector de clientes en nuestra empresa.

En este contexto, la representación sindical manifestó su extrañeza por la difusión unilateral de un comunicado en el que la administración modificaba los precios del pago por unidad de obra de conceptos como las instalaciones, adicionalmente se planteaba por primera vez el pago de quejas por costeo, en sustitución del tiempo extraordinario que en diversas localidades se venía utilizando para atender estas cargas de trabajo.

El STRM hizo notar a la empresa que el esquema que pretendía impulsar desalentaba la participación de los trabajadores, ya que partía de una valoración incorrecta del precio por unidad, que no tomaba en cuenta el trabajo desarrollado en actividades como la transferencia de quejas. Otro problema del esquema de la empresa es que no consideraba lo dispuesto por el Contrato Colectivo para efecto de trabajos en días de descanso y festivos. En virtud de los planteamientos anteriores, la administración hizo llegar a nuestro compañero Secretario General Francisco Hernandez Juarez un nuevo oficio en el que modificaba su postura inicial y en el que se plantea la atención de quejas de acuerdo a las siguientes bases:

- Se continuará con el esquema de pago de tiempo extra para quejas, en los días de descanso semanal y obligatorios (incluye días festivos), de acuerdo a las necesidades del servicio. En el caso de requerir personal fuera de la jornada para eventualidades, siniestros, etc. éste se continuará solicitando por parte de la empresa.
- De esta manera se mantiene el tiempo extraordinario, por lo que el pago por unidad de obra se convertirá en un esquema complementario, siendo optativo para el trabajador la elección de la modalidad de pago para la atención de quejas fuera de jornada, de la misma forma será importante trabajar de manera conjunta en la optimización de los procesos de trabajo que se derivan de los 6 ejes arriba mencionados, con el propósito de lograr una atención mas oportuna de las quejas tanto en la jornada normal como en cualquiera de estos esquemas.
- Se incrementa el pago por unidad de obra para la atención de quejas fuera de jornada a \$ 174.00 m.n a partir de la primera queja. Las quejas transferidas se pagarán a un precio de \$ 87.00 m.n debiendo ser la liquidación compatible con el motivo de la transferencia. Esta propuesta mejora el planteamiento inicial de la empresa que ubicaba las primeras 4 quejas en un valor de \$ 143.00 m.n. y \$ 160.00 m.n a partir de la quinta queja sin considerar ningún pago por las transferencias. Los valores asignados a las demás actividades, entre otras las instalaciones, que se pagarían por unidad de obra se mantienen con la propuesta original de la empresa.
- La empresa está de acuerdo en revisar anualmente los precios de las distintas actividades que se ejecuten en pago por unidad de obra con la intención de evitar su depreciación, cabe aclarar que, aunque la definición de estos precios es facultad de la administración, la representación sindical le ha hecho notar que es indispensable tomar en cuenta los puntos de vista de los trabajadores para evitar problemas como los que se presentaron en esta oportunidad.

Es básico mencionar que en todas y cada una de las unidades de trabajo será necesario impulsar una mayor contribución productiva de todos nuestros compañeros para lograr una reducción rápida y efectiva del caudal de quejas que venimos arrastrando.

Ello implica un mejor aprovechamiento de la jornada normal de trabajo, poniendo énfasis en el mantenimiento preventivo y correctivo, así como la participación e incorporación de todos nuestros compañeros en cualquiera de las modalidades que tenemos contempladas para atender las actuales sobre cargas de trabajo.

Es recomendable como política sindical que prioricemos a todos aquellos compañeros que tengan un buen desempeño productivo para la ejecución de trabajos por tiempo extraordinario, lo anterior con el propósito de garantizar el cumplimiento de las metas productivas de cada unidad de trabajo y la satisfacción de nuestros clientes.

Fraternalmente

"Unidad, Democracia Y Lucha Social"
México, D.F. A 20 de julio de 2015

Comité Ejecutivo Nacional

Comité Nacional de Vigilancia

Comisiones Nacionales