



## **A todos los compañeros de Planta Exterior Sección Matriz y Foráneas.**

La agenda del sindicato contempla como cada año, el proceso de negociación del programa general de incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad, del programa 2010. En este sentido la empresa presento su propuesta sobre los indicadores metas y ponderaciones.

A partir de lo cual se integro la Comisión Nacional del área tronco Planta Exterior, con el fin de conformar la propuesta bilateral entre Empresa y Sindicato.

## **CONVOCATORIA**

Esta tarea requiere de una amplia participación de todos los compañeros de planta exterior, por lo que solicitamos nos hagan llegar propuestas e inquietudes que nos permitan fortalecer la argumentación y articulación de una propuesta sindical para lograr una mejor negociación con la empresa y en consecuencia un programa de productividad satisfactorio.

Dichas propuestas son con carácter de urgente ya que en este momento estamos en etapa de revisión de estadísticos a nivel nacional. Por lo que es necesario tener sus aportaciones y comentarios antes de negociar los indicadores internos de productividad .que nos permita fortalecer el trabajo de la comisión, como parte de la estrategia sindical.

Las cuales nos las podrán hacer llegar a la Comisión Nacional de Calidad Productividad y Competitividad de Planta Exterior al correo electrónico [comision\\_plantaexterior@live.com.mx](mailto:comision_plantaexterior@live.com.mx) o a través de sus Coordinadores y Secretarios Generales. Se anexa la propuesta presentada por parte de la Empresa.

## Subdirección de Calidad y Productividad

Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad 2010

# PLANTA EXTERIOR

| INDICADOR                                       | PISO                          | META                                      | NIVEL DE MEDICIÓN | PESO |
|---|-------------------------------|---|-------------------|------|
| QUEJAS ACUMULADAS                               | Resultado del año Anterior    | 10.00%                                    | COPE              | 8%   |
| % REINCIDENCIA GARANTIA 30 DÍAS                 | 10% BANDA ANCHA<br>10% LINEAS | 5% BANDA ANCHA<br>5% LINEAS               | COPE              | 23%  |
| % ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE MISMO DÍA         | N/A                           | 90% BANDA ANCHA<br>85% LINEAS             | COPE              | 23%  |
| % DE ARREGLO DE LINEAS DENTRO DE TRES DÍAS      | N/A                           | 95.00%                                    | COPE              | 10%  |
| % DE ORDENES DE SERVICIO PENDIENTES             | 7%<br>10 %<br>10%             | 5%<br>5%<br>5%                            | COPE              | 12%  |
| PROMOCIONES EFECTIVAS DE TODOS SOMOS PROMOTORES | 90.00%                        | 100%<br>PROGRAMADO                        | COPE              | 18%  |
| % REPARACIÓN LÍNEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS        | 50.00%                        | 90% en 2 y 4 horas<br>por tipo de cliente | COPE              | 3%   |
| % CALIDAD Y CONTINUIDAD DE TELEFONOS PUBLICOS   | 96.00%                        | 98.50%                                    | COPE              | 3%   |



**FRATERNALMENTE**

**COMISION NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD DE PLANTA EXTERIOR**