

PERFILES DE PUESTO



COMERCIAL

1ª. ETAPA

JULIO 2009



SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA
SINDICATO DE INDUSTRIA



REGISTRO 2493

MÉXICO, D. F.

Circular informativa
03 de Julio 2009

A todos los compañeros de la Especialidad de Comercial
Revisión de Perfiles de Puesto.

Conforme al acuerdo establecido, en la pasada revisión salarial 2009, y dando seguimiento con la información del proceso de negociación de la revisión del perfil de puesto de la especialidad de comercial, la comisión entrego y argumento ante la empresa, las propuestas de los siguientes ejes de negociación:

- **Materia de Trabajo (actual, nueva y futura)**
- **Condiciones de trabajo**
- **Requerimiento de personal**
- **Aplicación económica**

1.- MATERIA DE TRABAJO.

Debido a la transformación y avance tecnológico acelerado en materia de telecomunicaciones se están ofertando una gran variedad de productos y servicios lo cual, ha provocado que se modifique la manera de comercializarlos al poner mayor énfasis en la calidad de atención, personalización y manejo de lenguaje especializado para estar a la par de las exigencias de los clientes y de la inminente competencia.

Con base en las pláticas realizadas en la presente negociación para la revisión de perfiles de puesto de comercial y siguiendo convencidos de que existen actividades que no están contempladas en el actual perfil de puesto, presentamos la siguiente propuesta:

1. Creación de una Nueva Categoría denominada AUXILIAR ESPECIAL.
2. Integrar las categorías de 2ª y de 1ª a la de auxiliar comercial compactandolas en una sola, de manera que se incluyan todas las funciones y actividades ya pactadas en una sola categoría.
3. Recuperar las actividades de la materia de trabajo pactadas en el perfil de puestos ya que son necesarias para atender con mayor eficiencia y calidad al cliente.
4. Fortalecer y actualizar el perfil de Auxiliar Comercial para que cumpla con las exigencias presentes de nuestros clientes y de la convergencia tecnológica.

Esperamos que sean consideradas, estas propuestas mencionadas, ya que las condiciones de trabajo actuales, crean la necesidad de mejorar la calidad de servicio y nos llevan a desarrollar una atención integral en beneficio al cliente.

Por otro lado, la propuesta del punto 2, consideramos que las funciones y actividades de las categorías de 1ra. Y 2da. Son realizadas por la categoría de auxiliar comercial, en la mayor parte de la especialidad a nivel nacional.

- **CONDICIONES DE TRABAJO**

Derivado del análisis de las propuestas, recibidas a esta comisión al tema de turnos y horarios, se presento a la empresa la necesidad de establecer un nuevo turno de domingo a jueves, con descanso de viernes y sábado.

Por otro lado, la comisión propuso a la empresa, que derivado de las actividades que se desarrollan de pie durante largos períodos de tiempo, deberán otorgarse pausas de descanso, que aliviaran la fatiga. La empresa se obliga a acondicionar salas de descanso, para conservar la salud y bienestar de los trabajadores. Lo anterior, es el resultado del nuevo modelo de atención que ha modificado las condiciones de trabajo.

Así mismo, esta comisión propuso a la empresa, que los trabajadores que se desempeñen en puestos donde se requiera el uso del idioma inglés, en tanto permanezcan en ellos, se les cubrirá en forma constante el pago dispuesto por la cláusula 113 inciso "e", segundo párrafo, del contrato colectivo de trabajo

3.- REQUERIMIENTO DE PERSONAL.

Esta comisión entrego, la propuesta a la empresa solicitando 2,208 vacantes, con la argumentación siguiente:

- Esquema de aplicación de nuevos turnos y horarios.
- Vacantes naturales
- Comportamiento de la recta de jubilación.

4.- APLICACIÓN ECONOMICA.

Esta comisión propuso, a la empresa que derivado del análisis, en el aspecto económico, el acuerdo contempla un porcentaje del 3% del costo de la nomina general, lo cual representa la cantidad de \$ 109,532.19 considerando la nomina al 10 de febrero del presente año, y tendiendo como plantilla 5,581 auxiliares comerciales, la cual representa el 96.5 % de la plantilla de todo el país. Se aplique la totalidad del monto a la categoría máxima de auxiliar comercial, señalando que el esquema de ascenso libre beneficia a las categorías de empleado de primera y empleado de segunda.

DE LOS PUNTOS ANTES MENCIONADOS EN LOS EJES DE NEGOCIACION, LA EMPRESA ENTREGO, A ESTA COMISION DE REVISION DE PERFILES DE PUESTO DE COMERCIAL, LA RESPUESTA A NUESTRAS PROPUESTAS, EL CUAL DETALLAMOS A CONTINUACIÓN:

1. MATERIA DE TRABAJO (ACTUAL, NUEVA Y FUTURA)

La empresa manifiesta, no estar de acuerdo en ninguno de los planteamientos mencionados.

2. CONDICIONES DE TRABAJO

La empresa, únicamente acepta, el turno de domingo a jueves con descanso de viernes y sábado. El resto de los puntos mencionados no son aceptados.

3. REQUERIMIENTO DE PERSONAL

La empresa argumenta que no es en esta mesa de negociación, para tratar lo referente a vacantes

4. APLICACIÓN ECONÓMICA

La empresa manifiesta, no estar de acuerdo en ninguno de los planteamientos mencionados.

***Fraternalmente
"Unidad, Democracia y Lucha Social"***

COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL. COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA.

**COMISIONES NACIONALES. COMISION NACIONAL DE REVISION
DEL PERFIL DE COMERCIAL.**

PROPUESTA

STRM

NUEVA CATEGORIA: AUXILIAR ESPECIAL

A. FUNCION(ES) PRINCIPAL(ES).

1. ATENDER DE MANERA INTEGRAL Y PERSONALIZADA (VIA TELEFONICA, CARA A CARA Y MEDIOS ELECTRONICOS) A GRANDES CLIENTES Y PYMES.
2. EJECUTAR LAS FUNCIONES DERIVADAS DE LA ATENCION Y COMERCIALIZACION DE TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES PROPIOS DE GRANDES CLIENTES Y PYMES, ASI COMO EL SEGUIMIENTO DE POST-VENTA Y RETENCION.
3. ATENDER LA PROBLEMÁTICA QUE LOS CLIENTES PRESENTEN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS CONTRATADOS EN LAS TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA, APOYANDOSE CON LAS DIFERENTES ESPECIALIDADES.
4. APOYAR EN LAS LABORES ADMINISTRATIVAS, TALES COMO LA ELABORACION Y REPORTE DE FORMATOS DE AUSENTISMO, PUNTUALIDAD, TIEMPO EXTRA Y CONTROL DE VACACIONES.
5. APOYAR EN LO REFERENTE A LA CAPTACION, RETENCION Y RECUPERACION DE LOS CLIENTES, ASI COMO EN LA VENTA, CONTRATACION DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE VOZ, DATOS, VIDEO Y MOVILIDAD.
6. ELABORAR, TRAMITAR, EXPEDIR Y VERIFICAR LAS ORDENES DE SERVICIO DERIVADAS DEL SEGMENTO DE CLIENTES MAYORES Y PYMES, ASI COMO EN EL SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ORDENES DE SERVICIO CRITICADAS, INACTIVAS Y OBJETADAS, ELABORANDO LOS REPORTES QUE SE REQUIERAN.
7. ATENCION DE REPORTES DE FALLAS DE SERVICIOS DE BANDA ANCHA Y SOPORTE TECNICO DE LOS EQUIPOS QUE SE COMERCIALICEN.
8. REALIZAR TODOS LOS TRÁMITES Y PROCESOS RELACIONADOS CON LA PORTABILIDAD NUMERICA.
9. REALIZAR LOS AJUSTES DERIVADO DE LAS ACLARACIONES EFECTUADAS POR LOS CLIENTES.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. COORDINAR CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA LAS ACTIVIDADES QUE RESULTEN DE LA VENTA, POSTVENTA, CONTRATACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS DE VOZ, DATOS, VIDEO Y MOVILIDAD, EN LAS TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA.
2. AUXILIAR AL JEFE INMEDIATO EN LA DIFUSION DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA SU CORRECTA APLICACIÓN, RELATIVOS A LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LOS DIFERENTES CANALES DE VENTA.
3. DAR SEGUIMIENTO DIARIO A LOS DIFERENTES REPORTES RESULTANTES DE LAS ACTIVIDADES DIARIAS DE LAS TIENDAS TELMEX.
4. AUXILIAR Y APOYAR AL PERSONAL EN EL SEGUIMIENTO DE AQUELLAS ACLARACIONES DERIVADAS DE LA CANCELACION DE LAS VENTAS FINANCIADAS, ASI COMO DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN.
5. ELABORAR Y CONTROLAR POR MEDIO DEL SISTEMA LOS PEDIDOS, RECEPCIONES Y ENVIO DE PRODUCTOS DE LAS TIENDAS TELMEX CON EL ALMACEN DISTRIBUIDOR.

6. MANEJAR LOS SISTEMAS DE RECEPCION Y MOVIMIENTOS DE PEDIDOS PARA EL CONTROL DE LAS EXISTENCIAS.
7. ELABORAR REPORTE DIARIO DE CONTRATACIONES PARA DAR SEGUIMIENTO A LAS ORDENES DE SERVICIO QUE SE QUEDARON EN ALGUNA ETAPA.
8. RECIBIR DIRECTAMENTE LAS SOLICITUDES DE LOS CANALES EXTERNOS DE COMERCIALIZACION Y REALIZAR TODAS LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA CONTRATACION Y SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
9. ATENDER Y COORDINAR CON LAS AREAS QUE CORRESPONDA, TODO LO RELACIONADO CON LAS SOLICITUDES DE PORTABILIDAD QUE SE GENEREN TANTO EN FORMA INTERNA COMO EXTERNA.
10. ATENDER DE MANERA PERSONALIZADA A GRANDES CLIENTES Y EJECUTAR TODAS LAS FUNCIONES DERIVADAS DE LA ATENCION Y COMERCIALIZACION DE TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES DERIVADOS DE LA CONVERGENCIA TECNOLOGICA PROPIOS DE ESTE SEGMENTO DE MERCADO, ASI COMO EL SEGUIMIENTO Y POSTVENTA DE LOS MISMOS.
11. PARTICIPAR Y COORDINAR EN EL DESARROLLO DE LA LOGISTICA DE LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DERIVADOS DE LA CONVERGENCIA TECNOLOGICA DE LOS CANALES EXTERNOS.

PERFILES COMERCIAL PROPUESTA REDACCION NUEVA

CATEGORIAS:(ANEXO UNO)

AUXILIAR COMERCIAL.

EMPLEADO DE PRIMERA.

EMPLEADO DE SEGUNDA.

ANEXO DOS

BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS.

BENEFICIOS ECONOMICOS.

ESPECIALIDAD: COMERCIAL

CATEGORIA: AUXILIAR COMERCIAL

PERFIL DE PUESTO

A).- FUNCION (ES) PRINCIPAL (ES)

1. PROMOCIONAR, COMERCIALIZAR, **EMPAQUETAR** Y CONTRATAR SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES U OTROS QUE SE COMERCIALIZEN EN LAS **TIENDAS TELMEX** Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA, PROPORCIONANDO ASESORIA, INFORMACION, ASISTENCIA **Y SOPORTE** SOBRE LAS FUNCIONES Y USO DE ESTOS.
2. ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES Y PROBLEMATICA QUE **LOS CLIENTES PRESENTEN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS CONTRATADOS,** COORDINANDOSE CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.
3. GESTIONAR LOS PROCESOS Y REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE SE DERIVEN DE LA COMERCIALIZACION, **RETENCION Y** CONTRATACION DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS DE **TELECOMUNICACIONES,** ASI COMO DE LA ATENCION DE SERVICIO PROPORCIONADA A LOS CLIENTES Y COORDINANDOSE CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.
4. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS RELATIVOS A LA PRESTACION DE SERVICIOS Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y EQUIPOS.
5. ELABORAR Y REVISAR LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DE LA COBRANZA Y CONCILIARLOS CON LA CONTABILIDAD GENERAL.
6. VERIFICAR Y EFECTUAR LOS PROCESOS DE EGRESOS EN GENERAL.
7. RECIBIR, REGISTRAR, CONTROLAR, RESGUARDAR Y LEVANTAR LOS INVENTARIOS FISICOS DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS, EQUIPOS, APARATOS, MATERIALES Y ACCESORIOS QUE LA EMPRESA COMERCIALICE EN LAS DISTINTAS **TIENDAS TELMEX** Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.
8. **ELABORAR Y CONTROLAR LOS PEDIDOS, RECEPCIONES Y ENVIOS DE PRODUCTOS DE**

LAS TIENDAS TELMEX CON EL ALMACEN DISTRIBUIDOR, A TRAVES DE LOS SISTEMAS QUE LA EMPRESA IMPLEMENTE.

9. ATENDER DE MANERA INTEGRAL AL SEGMENTO DE GRANDES CLIENTES Y PYMES.
10. EJECUTAR LAS FUNCIONES DERIVADAS DE LA ATENCION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES, DE GRANDES CLIENTES Y PYMES, ASI COMO EL SEGUIMIENTO DE POSTVENTA Y RETENCION.
11. REALIZAR LA CAPTACION, RETENCION Y RECUPERACION DE LOS CLIENTES, ASI COMO APOYAR EN LA VENTA, CONTRATACION DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE VOZ, DATOS, VIDEO Y MOVILIDAD.
12. REALIZAR TODOS LOS TRÁMITES Y PROCESOS RELACIONADOS CON LA PORTABILIDAD NUMERICA.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. REALIZAR LA PROSPECTACION, PROMOCION, DEMOSTRACION, COMERCIALIZACION, ASESORIA, COTIZACION CONTRATACION, RECUPERACION Y MOVIMIENTOS VARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE VOZ, VIDEO, DATOS, MOVILIDAD Y DEMAS QUE SE ESTABLEZCAN, PRODUCTO DE LA CONVERGENCIA TECNOLOGICA, QUE SE COMERCIALICEN EN LAS TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.
2. ELABORAR, TRAMITAR, VERIFICAR Y EXPEDIR LAS ORDENES DE SERVICIO DERIVADAS DE LA ATENCION AL CLIENTE HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ORDENES CRITICADAS Y OBJETADAS.
3. EMITIR LOS REPORTES DE ORDENES DE SERVICIO, DERIVADOS DE LA CONTRATACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS UTILIZANDO PARA ELLO LOS SISTEMAS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA.
4. REALIZAR Y PARTICIPAR EN LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y EQUIPOS EN LOS EVENTOS ESPECIALES QUE DETERMINE LA EMPRESA.
5. PROMOVER PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, DE ACUERDO A LAS POLITICAS DE LA EMPRESA, A AQUELLOS CLIENTES QUE PRESENTEN PROBLEMAS CON LA COMPLETACION DE LLAMADAS.
6. INTERPRETAR PLANOS CUANDO SE REQUIERA, ASIGNAR Y RESERVAR LAS FACILIDADES DE RED Y NUMERO PARA LOS SERVICIOS CONTRATADOS; ASI COMO ATENDER LAS SOLICITUDES PENDIENTES Y SERVICIOS A CONSOLIDAR, REALIZANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE SE DERIVEN DE DICHO PROCESOS, DE ACUERDO A LAS NORMAS Y POLITICAS COMERCIALES.
7. COORDINAR Y PARTICIPAR EN EL DESARROLLO DE LA LOGISTICA DE LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, POR LOS CANALES EXTERNOS.
8. RECIBIR Y CONTROLAR LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES EXTERNOS DE COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, REALIZANDO LAS ORDENES DE SERVICIO QUE SE REQUIERAN DANDOLE SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, ASI COMO LOS REPORTES QUE SE LE REQUIERAN.
9. ELABORAR, TRAMITAR, EXPEDIR Y VERIFICAR ORDENES DE SERVICIO DERIVADAS DE LA ATENCION A CLIENTES GRANDES Y MAYORES, ASI COMO EN EL SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ORDENES CRITICADAS Y OBJETADAS ELABORANDO LOS REPORTES QUE SE LE REQUIERAN.
10. ATENDER, CONSULTAR, ACTUALIZAR, INFORMAR Y ELABORAR LOS REPORTES DE LAS LABORES INHERENTES A LA CONTRATACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, CONSOLIDACION Y LINEAS PRIVADAS EN GENERAL.
11. ATENDER, VERIFICAR Y DAR SEGUIMIENTO AL REPORTE DE LLAMADAS INACTIVAS HASTA SU CONCLUSION, DESARROLLANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES.
12. ATENDER LAS QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA PROFECO DANDOLE SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSION DE ACUERDO A INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA.
13. GESTIONAR, ATENDER, EFECTUAR Y CONTROLAR LOS TRAMITES DE LA COBRANZA NORMAL, ESPECIAL, REZAGO, CUENTA MAESTRA, CHEQUES DEVUELTOS Y CUALQUIER OTRO TIPO QUE LA EMPRESA DETERMINE.
14. ATENDER, VERIFICAR, DETERMINAR Y CONTROLAR LOS TRAMITES DE LIQUIDACION Y

OPERACION DE LOS COMISIONISTAS EN EL MANEJO DE AGENCIAS Y CASSETAS DE LARGA DISTANCIA.

15. DOTAR DE MONEDA FRACCIONARIA A LOS CAJEROS RECIBIDORES Y CAJEROS AUTOMATICOS EN LAS TIENDAS COMERCIALES Y SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.
16. REGISTRAR, CONTROLAR, VERIFICAR Y ENTREGAR LA COBRANZA A TERCEROS, ASI COMO EL PAGO CORRESPONDIENTE POR EL SERVICIO PRESTADO, VERIFICANDO LA DICTAMINACION Y RESULTADO DE LA GESTION DE COBRO
17. TRAMITAR, VERIFICAR, EFECTUAR, CONTROLAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS CONVENIOS DE PAGO, SUSPENSION, REANUDACION Y BAJAS DE LOS SERVICIOS.
18. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR INGRESOS RELATIVOS A SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE COMERCIALICE LA EMPRESA.
19. ATENDER LA OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS, ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
20. REALIZAR LA DEPURACION DE LA COBRANZA.
21. CONTROLAR, REGISTRAR, VERIFICAR Y CONCILIAR LOS PAGOS REALIZADOS A TRAVES DE BANCOS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y OTRAS VIAS DE COBRO.
22. FORMULAR LOS REGISTROS PERIODICOS DE LA COBRANZA CLASIFICANDO LOS IMPUESTOS.
23. REVISAR, ANALIZAR, INVESTIGAR, ACLARAR Y CORREGIR LOS DOCUMENTOS DE CONTROL E INFORMACION EMITIDOS POR DIFERENTES ENTIDADES DE LA EMPRESA CONCILIANDOLOS CON LA CONTABILIDAD GENERAL.
24. RECIBIR, REGISTRAR, CONTROLAR, CAPTURAR, TRANSMITIR Y ENVIAR A DONDE CORRESPONDA EN TIEMPO Y FORMA LA COBRANZA DIARIA.
25. REALIZAR, REVISAR, CAPTURAR, Y CONTROLAR EL PAGO DE GASTOS QUE LA EMPRESA REQUIERA, ELABORANDO LOS INFORMES Y REGISTROS QUE SE REQUIERAN, EFECTUANDO LAS LABORES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES.
26. RECIBIR, REALIZAR, REVISAR Y CONTROLAR, EL PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES LEGALES AL PERSONAL Y LA ENTREGA DE VOLANTES DE PAGO DE NOMINA A TRAVES DE TARJETA DE DEBITO, ELABORANDO LOS INFORMES Y REGISTROS QUE SE REQUIERAN, EFECTUANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CORRESPONDIENTES.
27. TRAMITAR EL ENVIO DE LAS TARJETAS DE PREPAGO Y TARJETAS SIM A TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX, REALIZANDO LA CONCILIACION CORRESPONDIENTE, DONDE LA EMPRESA LO DETERMINE.
28. ELABORAR, TRAMITAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACION PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO DE LAS PRESTACIONES LEGALES DEL PERSONAL A TRAVES DE LOS SISTEMAS QUE LA EMPRESA IMPLEMENTE.
29. RECIBIR Y/O ENTREGAR EFECTIVO DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONE LA EMPRESA Y ASI LO REQUIERA.
30. RECIBIR, REGISTRAR, CONTROLAR, RESGUARDAR Y LEVANTAR LOS INVENTARIOS FISICOS Y ELABORAR SOLICITUDES DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS, EQUIPOS, APARATOS, MATERIALES Y ACCESORIOS QUE SE LE ENTREGUEN PARA SU COMERCIALIZACION, EN LAS DISTINTAS TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.
31. EN LOS LUGARES EN QUE ACTUALMENTE SE REALIZA, ASI COMO EN LOS QUE SE REQUIERA, LLEVAR A CABO EL MANEJO DEL FONDO DE LA CAJA CHICA, EN FUNCION DE LOS PROCEDIMIENTOS VIGENTES Y DE COMUN ACUERDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO.
32. REALIZAR INSPECCIONES FISICAS, INVESTIGACIONES E INSPECCIONES EN GENERAL.
33. REALIZAR, ATENDER Y COORDINAR CON LAS AREAS CORRESPONDIENTES, TODOS LOS TRAMITES Y PROCESOS RELACIONADOS CON LA PORTABILIDAD NUMERICA.
34. PROMOCIONAR Y COMERCIALIZAR CONTENIDOS, ESPACIOS PUBLICITARIOS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DERIVADOS DE LA IMPLANTACION DE LOS SERVICIOS IPTV, O COMO EN LO SUCESIVO SE DENOMINE.
35. PROMOCIONAR, ATENDER, COMERCIALIZAR Y TRAMITAR, EL PROGRAMA FONCOS (FONDOS DE COBERTURA SOCIAL) O CUALQUIER OTRO PROGRAMA DE TELEFONIA PÚBLICA Y RURAL, ASI COMO REALIZAR TODAS LAS LABORES ADMINISTRATIVAS DERIVADAS DE ESTE SERVICIO.
36. ATENDER LAS SOLICITUDES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE GENEREN POR EL CANAL DE TELMEX.COM.
37. CONCENTRAR Y CAPTURAR LOS CORTES PARCIALES DE LOS CAJEROS RECIBIDORES Y CAJEROS AUTOMATICOS, EN LOS SISTEMAS CONTABILIZADORES QUE LA EMPRESA

DETERMINE, ELABORANDO LOS REPORTES REQUERIDOS Y REALIZAR LAS FICHAS DE DEPÓSITO DE LA COBRANZA DIARIA.

38. REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS INHERENTES AL CONTROL INTERNO DEL PERSONAL, ASI COMO EL CONTROL DE ASISTENCIAS Y RETARDOS. EFECTUAR LA CAPTURA DE DATOS PARA LA ELABORACION DEL REPORTE DE INCENTIVOS A LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL SINDICALIZADO DE LA ESPECIALIDAD
39. REALIZAR ACLARACIONES, AJUSTES Y CANCELACIONES DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE TELMEX COMERCIALICE.
40. REALIZAR ACTIVIDADES DE LA CATEGORIA INFERIOR, CUANDO LAS NECESIDADES DEL SERVICIO LO AMERITEN.
41. REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PERFIL DE PUESTO DE SU CATEGORIA.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARA LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO, CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD ATENDERA AL CLIENTE EN FORMA PERSONAL, O A TRAVES DEL TELEFONO, EN EL DOMICILIO, CORRESPONDENCIA, VIA ELECTRONICA O CUALQUIER OTRO MEDIO QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE, APLICANDO LAS POLITICAS, NORMAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FRASEOLOGIA QUE AL EFECTO SE ESTABLEZCAN.

UTILIZARA LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS, UTILES DE OFICINA Y SISTEMAS QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE. ASIMISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

DADA LA IMPORTANCIA QUE REPRESENTA LA IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS TIENDAS TELMEX, EMPRESA Y SINDICATO COINCIDEN QUE ES RESPONSABILIDAD DE TODO EL PERSONAL DAR CUMPLIMIENTO DIARIO A TODOS LOS ASPECTOS QUE REPERCUTEN EN LA IMAGEN Y CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE, TALES COMO: OPERACION CORRECTA DE LOS MODULOS DE CONTRATOS, CAJAS, AUTOPAGO, TIENDA, KIOSCOS DE INFORMACION, TOTEM DE ATENCION TELEFONICA, TOTEM DE INTERNET, TOTEM CONSULTA DE SALDOS Y OTROS, CUIDANDO EL ORDEN Y PRESENTACION DE SU AREA DE TRABAJO.

PARA GARANTIZAR LA ATENCION Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES SE APOYARA RECIPROCAMENTE CON LAS ESPECIALIDADES QUE POR SUS ACTIVIDADES ESTEN ASOCIADAS A LA ATENCION INTEGRAL DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO COMO ESPECIALIDADES AFINES LAS SIGUIENTES: SERVICIOS A CLIENTES, PLANTA EXTERIOR, SERVICIOS TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL Y CENTRALES MANTENIMIENTO. EL PERSONAL DE CADA ESPECIALIDAD ESTARA ORIENTADO A ATENDER LO QUE LE CORRESPONDA. ESTE APOYO SE DARA EN LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO ATENDER CON OPORTUNIDAD LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO Y DE LOS CLIENTES, ASI COMO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD EN LA ATENCION A LOS MISMOS EN EL LUGAR Y MOMENTO EN QUE SE REQUIERA.

LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERA LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES DERIVADOS DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA U OTROS; ASI COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACION A TRAVES DE LAS TIENDAS TELMEX O SITIOS DE CONVENIENCIA, Y EN CADA CASO, SE MANTENDRA SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTE VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: TELEFONIA CELULAR, INTERNET, RADIOLOCALIZACION, ETC.

C).- REQUISITOS DE INGRESO:

D).- CONDICIONES DE TRABAJO:

DERIVADO DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN DE PIE DURANTE LARGOS PERÍODOS DE TIEMPO, DEBERAN OTORGARSE PAUSAS DE DESCANSO, QUE ALIVIARAN LA FATIGA.

LA EMPRESA SE OBLIGA A ACONDICIONAR SALAS DE DESCANSO, PARA CONSERVAR LA SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.

LO ANTERIOR, ES EL RESULTADO DEL NUEVO MODELO DE ATENCION QUE HA MODIFICADO LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

1.-TURNOS Y HORARIOS: TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V., DEBE ASEGURAR SU PRESENCIA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO, POR LO QUE SE HACE NECESARIO LA AMPLIACION DEL HORARIO DE 7:00 A 20:00 HRS. DE LUNES A DOMINGO, BAJO EL SIGUIENTE ESQUEMA:

CENTROS DE ATENCION	DIAS	HORARIO DE ATENCION A CLIENTES	HORARIO DE TRABAJO	JORNADAS DE TRABAJO	TURNOS
TIENDAS TELMEX Y OFICINAS DE COBRO	LUNES A DOMINGO	7:00 A 19:00 HRS	7:00 A 20:00 HRS	7:00 A 15:00 HRS 8:00 A 16:00 HRS 9:00 A 17:00 HRS 10:00 A 18:00 HRS 11:00 A 19:00 HRS 12:00 A 20:00 HRS	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO <u>DOMINGO A JUEVES</u>
SITIOS DE CONVENIENCIA A TELMEX	LUNES A DOMINGO	10:00 A 20:00 HRS	10:00 A 20:00 HRS	10:00 A 18:00 HRS 12:00 A 20:00 HRS	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO <u>DOMINGO A JUEVES</u>
CENTROS DE FACTURACION	LUNES A VIERNES		7:00 A 5:30 HRS	7:00 A 15:00 HRS 14:30 A 22:00 HRS 22:30 A 5:30 HRS	LUNES A VIERNES

DENTRO DE LA JORNADA DE TRABAJO, SE INCLUYEN LOS TREINTA MINUTOS PARA TOMA DE ALIMENTOS, DE ACUERDO A LOS USOS Y COSTUMBRES DE CADA TIENDA TELMEX,

CONSIDERANDO LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.

LA APLICACION DE ESTOS TURNOS Y HORARIOS, SE HARA TOMANDO EN CUENTA LAS CARACTERISTICAS Y PARTICULARIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN CADA TIENDA TELMEX Y/O SITIO DE CONVENIENCIA.

SE ENTIENDE QUE LA ANTERIOR TABLA DE HORARIOS SE APLICARA EN FUNCION DE LAS NECESIDADES COMERCIALES Y/O DEL CLIENTE, POR LO TANTO, LA MISMA SE ESTABLECERA PREFERENTEMENTE EN LAS AREAS O PUESTOS DE TRABAJO CON LABORES DE ATENCION DIRECTA AL CLIENTE, PREVIENDO LAS CONDICIONES NECESARIAS EN LOS SITIOS DE CONVENIENCIA QUE LA EMPRESA IMPLANTE.

LOS TURNOS Y HORARIOS ESTABLECIDOS EN LA TABLA ANTERIOR, SERAN APLICADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE ACUERDO, BAJO EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

LA EMPRESA INFORMARA AL SINDICATO CON 30 DIAS DE ANTICIPACION LOS HORARIOS DE ATENCION AL CLIENTE, ASI COMO LOS DIFERENTES TURNOS Y HORARIOS Y LA FECHA DE IMPLANTACION DE LOS MISMOS, EN LAS DIFERENTES TIENDAS TELMEX, OFICINAS DE COBRO, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, SOLICITANDOLE EL NUMERO Y CATEGORIAS DEL PERSONAL REQUERIDO, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE CON LA DEBIDA OPORTUNIDAD DENTRO DE ESE MISMO TERMINO. PARA MODIFICACIONES POSTERIORES, EL AVISO AL SINDICATO SE DARA CON 5 DIAS DE ANTICIPACION.

EVALUACIONES

DESPUES DE 90 DIAS DE IMPLANTADOS LOS NUEVOS TURNOS Y HORARIOS, POR UN PERIODO DE TRES MESES, SE LLEVARAN A CABO EVALUACIONES A TRAVES DE ENCUESTAS, ESTADISTICAS DE AFLUENCIA DE CLIENTES, ETC., SOBRE LA RESPUESTA Y ACEPTACION DE LOS MISMOS. EL RESULTADO DE ESAS EVALUACIONES SERA ANALIZADO EN CONJUNTO.

CON BASE EN ESTOS RESULTADOS, EL SINDICATO PRESENTARA SUS OPINIONES, PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES QUE GENEREN ALTERNATIVAS EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PARA EFECTUAR LOS AJUSTES NECESARIOS DE LOS HORARIOS EVALUADOS.

2.- CAMBIOS DE PERSONAL Y/O CATEGORIAS

CUANDO SE REQUIERA MODIFICAR LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO Y/O CATEGORIAS, LA EMPRESA SOLICITARA AL SINDICATO, CON 5 DIAS HABILES DE ANTICIPACION, LOS MOVIMIENTOS REQUERIDOS, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE DENTRO DEL MISMO TERMINO.

EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO PARA ATENDER Y RESOLVER A LA BREVEDAD POSIBLE LAS PETICIONES DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIERAN UN CAMBIO DE HORARIO Y/O TURNO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL SINDICATO PRESENTARA AL TRABAJADOR QUE QUEDARA EN EL LUGAR DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO, RESPETANDO AL EFECTO, EL NUMERO DE TRABAJADORES Y CATEGORIAS ASIGNADAS POR TURNO Y HORARIO

3.- NUEVOS TURNOS Y HORARIOS

CUANDO POR NECESIDADES DE ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE, CONTRARRESTAR ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA O LOGRAR POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL MERCADO, SEA NECESARIO IMPLANTAR TURNOS Y HORARIOS DIFERENTES A LOS PACTADOS, EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO EN CADA TIENDA TELMEX Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, CON UNA ANTICIPACION DE 5 DIAS

HABILES. EN CASO DE QUE SE DEMUESTRE QUE UN HORARIO NO SEA FUNCIONAL DADAS LAS CARACTERISTICAS DE CADA **TIENDA TELMEX** Y/O SITIO DE CONVENIENCIA Y LA AFLUENCIA DE CLIENTES, PODRA SER MODIFICADO APLICANDOSE EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION ANTES MENCIONADO.

4.- DESCANSOS ESPECIFICOS

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL [C.C.T.](#) Y EN EL [R.I.T.](#)

5.- LUGARES DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS

EN LAS DIFERENTES **TIENDAS TELMEX**, OFICINAS DE COBRO, AUTOPAGOS, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, PERMANENTES O TRANSITORIOS DE SU LOCALIDAD Y/O SUS ZONAS CONURBADAS. EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA, SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

6.- CAPACITACION

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

EN LO REFERENTE A LA PREMISA CINCO DE LA CLAUSULA DECIMA DEL CONVENIO CELEBRADO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO EL DIA SIETE DE ABRIL DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO POR EL QUE SE DIO POR REVISADO EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN SU ASPECTO SALARIAL Y EN FUNCION DE LOS CONCEPTOS DE FLEXIBILIDAD Y MOVILIDAD, LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD, TIENEN LA OBLIGACION DE REALIZAR TODAS Y CADA UNA DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PACTADAS EN ESTE PERFIL DE ACUERDO A SU CATEGORIA, DENTRO Y FUERA DE SU AREA DE TRABAJO Y/O CENTRO DE TRABAJO, CONFORME A LAS PRIORIDADES QUE DETERMINEN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE EN BASE AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

ESPECIALIDAD: COMERCIAL

CATEGORIA: EMPLEADO DE PRIMERA

PERFIL DE PUESTO

A).- FUNCION (ES) PRINCIPAL (ES)

1. ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES Y PROBLEMÁTICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES, COORDINÁNDOSE CON OTRAS ÁREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.
2. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS Y EGRESOS RELATIVOS A LA PRESTACION DE SERVICIOS Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y EQUIPOS.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. PARTICIPAR EN LA PROMOCION DE **TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACION** EN ZONAS CON NUEVA INFRAESTRUCTURA Y/O FACTIBLES DE AMPLIACION, CUANDO LA EMPRESA LO DETERMINE.
2. REALIZAR LA LABOR DE POSVENTA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN LAS **TIENDAS**

TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.

3. ATENDER LAS NECESIDADES Y PROBLEMATICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS Y CONCEPTOS FACTURADOS, EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA.
4. RECIBIR, CANALIZAR Y DAR SEGUIMIENTO HASTA SU LIQUIDACION Y SOLUCION, A LAS QUEJAS PRESENTADAS POR EL CLIENTE, DEBIDO A FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.
5. PARTICIPAR EN LA REALIZACION DE ACLARACIONES, AJUSTES Y CANCELACIONES.
6. EFECTUAR, VERIFICAR Y CONTROLAR EL COBRO DE LOS CONCEPTOS LIQUIDABLES A LA EMPRESA, ELABORANDO LOS REPORTES NECESARIOS.
7. DESARROLLAR LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA ESPECIALIDAD.
8. REQUERIR, CONTROLAR Y MANEJAR LA PAPELERIA E INSUMOS CORRESPONDIENTES AL USO DE LA ESPECIALIDAD.
9. PARTICIPAR EN LA BUSQUEDA DE SITIOS DE UBICACION PARA LA INSTALACION DE TELEFONOS PUBLICOS Y EN LA PROMOCION DE LOS PRODUCTOS DERIVADOS, REALIZANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE DE ESTA SE DERIVEN.
10. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS RELATIVOS A SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE COMERCIALICE LA EMPRESA.
11. ATENDER LA OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS UBICADOS EN LAS TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA, ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO
12. RECIBIR Y ENTREGAR EFECTIVO DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONE LA EMPRESA Y ASI LO REQUIERA.
13. RECIBIR, ORIENTAR E INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONE LA EMPRESA.
14. VERIFICAR Y CONCILIAR LOS PAGOS A TRAVES DE CAJAS, BANCOS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y OTRAS VIAS DE COBRO.
15. REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS INHERENTES AL CONTROL INTERNO DEL PERSONAL, ASI COMO EL CONTROL DE ASISTENCIAS Y RETARDOS. EFECTUAR LA CAPTURA DE DATOS PARA LA ELABORACION DEL REPORTE DE INCENTIVOS A LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL SINDICALIZADO DE LA ESPECIALIDAD.
16. REALIZAR ACTIVIDADES DE LA CATEGORIA INFERIOR, CUANDO LAS NECESIDADES DEL SERVICIO LO AMERITEN.
17. REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PERFIL DE PUESTO DE SU CATEGORIA.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARA LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO, CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD ATENDERA AL CLIENTE EN FORMA PERSONAL, O A TRAVES DEL TELEFONO, EN EL DOMICILIO, CORRESPONDENCIA, VIA ELECTRONICA O CUALQUIER OTRO MEDIO QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE, APLICANDO LAS POLITICAS, NORMAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FRASEOLOGIA QUE AL EFECTO SE ESTABLEZCAN.

UTILIZARA LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS, UTILES DE OFICINA Y SISTEMAS QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE. ASIMISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

DADA LA IMPORTANCIA QUE REPRESENTA LA IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS TIENDAS TELMEX, EMPRESA Y SINDICATO COINCIDEN QUE ES RESPONSABILIDAD DE TODO EL PERSONAL DAR CUMPLIMIENTO DIARIO A TODOS LOS ASPECTOS QUE REPERCUTEN EN LA IMAGEN Y CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE, TALES COMO: OPERACION CORRECTA DE LOS MODULOS DE CONTRATOS, CAJAS, AUTOPAGO, TIENDA, KIOSCOS DE INFORMACION, TOTEM DE ATENCION TELEFONICA, TOTEM DE INTERNET, TOTEM CONSULTA DE SALDOS Y OTROS,

CUIDANDO EL ORDEN Y PRESENTACION DE SU AREA DE TRABAJO.

PARA GARANTIZAR LA ATENCION Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES SE APOYARA RECIPROCAMENTE CON LAS ESPECIALIDADES QUE POR SUS ACTIVIDADES ESTEN ASOCIADAS A LA ATENCION INTEGRAL DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO COMO ESPECIALIDADES AFINES LAS SIGUIENTES: SERVICIOS A CLIENTES, PLANTA EXTERIOR, SERVICIOS TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL. EL PERSONAL DE CADA ESPECIALIDAD ESTARA ORIENTADO A ATENDER LO QUE LE CORRESPONDA. ESTE APOYO SE DARA EN LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO ATENDER CON OPORTUNIDAD LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO Y DE LOS CLIENTES, ASI COMO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD EN LA ATENCION A LOS MISMOS EN EL LUGAR Y MOMENTO EN QUE SE REQUIERA.

LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERA LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS; ASI COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACION A TRAVES DE LAS TIENDAS TELEMEX O SITIOS DE CONVENIENCIA, Y EN CADA CASO, SE MANTENDRA SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTE VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: TELEFONIA CELULAR, INTERNET, RADIOLOCALIZACION, ETC.

C).- REQUISITOS DE INGRESO:

D).- CONDICIONES DE TRABAJO:

DERIVADO DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN DE PIE DURANTE LARGOS PERÍODOS DE TIEMPO, DEBERAN OTORGARSE PAUSAS DE DESCANSO, QUE ALIVIARAN LA FATIGA.

LA EMPRESA SE OBLIGA A ACONDICIONAR SALAS DE DESCANSO, PARA CONSERVAR LA SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.

LO ANTERIOR, ES EL RESULTADO DEL NUEVO MODELO DE ATENCION QUE HA MODIFICADO LAS CONDICIONES DE TRABAJO

1.-TURNOS Y HORARIOS: TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V., DEBE ASEGURAR SU PRESENCIA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO, POR LO QUE SE HACE NECESARIO LA AMPLIACION DEL HORARIO DE 7:00 A 20:00 HRS. DE LUNES A DOMINGO, BAJO EL SIGUIENTE ESQUEMA:

CENTROS DE ATENCION	DIAS	HORARIO DE ATENCION A CLIENTES	HORARIO DE TRABAJO	JORNADAS DE TRABAJO	TURNOS
TIENDAS TELMEX Y OFICINAS DE COBRO	LUNES A DOMINGO	7:00 A 19:00 HRS	7:00 A 20:00 HRS	7:00 A 15:00 HRS 8:00 A 16:00 HRS 9:00 A 17:00 HRS 10:00 A 18:00 HRS	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO DOMINGO A

				11:00 A 19:00 HRS 12:00 A 20:00 HRS	<u>JUEVES</u>
SITIOS DE CONVENIENCIA A TELMEX	LUNES A DOMINGO	10:00 A 20:00 HRS	10:00 A 20:00 HRS	10:00 A 18:00 HRS 11:00 A 19:00	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO <u>DOMINGO A JUEVES</u>
CENTROS DE FACTURACION	LUNES A VIERNES		7:00 A 5:30 HRS	7:00 A 15:00 HRS 14:30 A 22:00 HRS 22:30 A 5:30 HRS	LUNES A VIERNES

DENTRO DE LA JORNADA DE TRABAJO, SE INCLUYEN LOS TREINTA MINUTOS PARA TOMA DE ALIMENTOS, DE ACUERDO A LOS USOS Y COSTUMBRES DE CADA TIENDA TELMEX, CONSIDERANDO LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.

LA APLICACION DE ESTOS TURNOS Y HORARIOS, SE HARA TOMANDO EN CUENTA LAS CARACTERISTICAS Y PARTICULARIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN CADA TIENDA TELMEX Y/O SITIO DE CONVENIENCIA.

SE ENTIENDE QUE LA ANTERIOR TABLA DE HORARIOS SE APLICARA EN FUNCION DE LAS NECESIDADES COMERCIALES Y/O DEL CLIENTE, POR LO TANTO, LA MISMA SE ESTABLECERA PREFERENTEMENTE EN LAS AREAS O PUESTOS DE TRABAJO CON LABORES DE ATENCION DIRECTA AL CLIENTE, PREVIENDO LAS CONDICIONES NECESARIAS EN LOS SITIOS DE CONVENIENCIA QUE LA EMPRESA IMPLANTE.

LOS TURNOS Y HORARIOS ESTABLECIDOS EN LA TABLA ANTERIOR, SERAN APLICADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE ACUERDO, BAJO EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

LA EMPRESA INFORMARA AL SINDICATO CON 30 DIAS DE ANTICIPACION LOS HORARIOS DE ATENCION AL CLIENTE, ASI COMO LOS DIFERENTES TURNOS Y HORARIOS Y LA FECHA DE IMPLANTACION DE LOS MISMOS, EN LAS DIFERENTES TIENDAS TELMEX, OFICINAS DE COBRO, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, SOLICITANDOLE EL NUMERO Y CATEGORIAS DEL PERSONAL REQUERIDO, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE CON LA DEBIDA OPORTUNIDAD DENTRO DE ESE MISMO TERMINO. PARA MODIFICACIONES POSTERIORES, EL AVISO AL SINDICATO SE DARA CON 5 DIAS DE ANTICIPACION.

EVALUACIONES

DESPUES DE 90 DIAS DE IMPLANTADOS LOS NUEVOS TURNOS Y HORARIOS, POR UN PERIODO DE TRES MESES, SE LLEVARAN A CABO EVALUACIONES A TRAVES DE ENCUESTAS, ESTADISTICAS DE AFLUENCIA DE CLIENTES, ETC., SOBRE LA RESPUESTA Y ACEPTACION DE LOS MISMOS. EL RESULTADO DE ESAS EVALUACIONES SERA ANALIZADO EN CONJUNTO.

CON BASE EN ESTOS RESULTADOS, EL SINDICATO PRESENTARA SUS OPINIONES, PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES QUE GENEREN ALTERNATIVAS EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PARA EFECTUAR LOS AJUSTES NECESARIOS DE LOS HORARIOS EVALUADOS.

2.- CAMBIOS DE PERSONAL Y/O CATEGORIAS

CUANDO SE REQUIERA MODIFICAR LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO Y/O CATEGORIAS, LA EMPRESA SOLICITARA AL SINDICATO, CON 5 DIAS HABILES DE ANTICIPACION, LOS MOVIMIENTOS REQUERIDOS, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE DENTRO DEL MISMO TERMINO.

EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO PARA ATENDER Y RESOLVER A LA BREVEDAD POSIBLE LAS PETICIONES DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIERAN UN CAMBIO DE HORARIO Y/O TURNO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL SINDICATO PRESENTARA AL TRABAJADOR QUE QUEDARA EN EL LUGAR DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO, RESPETANDO AL EFECTO, EL NUMERO DE TRABAJADORES Y CATEGORIAS ASIGNADAS POR TURNO Y HORARIO

3.- NUEVOS TURNOS Y HORARIOS

CUANDO POR NECESIDADES DE ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE, CONTRARRESTAR ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA O LOGRAR POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL MERCADO, SEA NECESARIO IMPLANTAR TURNOS Y HORARIOS DIFERENTES A LOS PACTADOS, EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO EN CADA TIENDA TELMEX Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, CON UNA ANTICIPACION DE 5 DIAS HABILES. EN CASO DE QUE SE DEMUESTRE QUE UN HORARIO NO SEA FUNCIONAL DADAS LAS CARACTERISTICAS DE CADA TIENDA TELMEX Y/O SITIO DE CONVENIENCIA Y LA AFLUENCIA DE CLIENTES, PODRA SER MODIFICADO APLICANDOSE EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION ANTES MENCIONADO.

4.- DESCANSOS ESPECIFICOS

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL C.C.T. Y EN EL R.I.T.

5.- LUGARES DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS

EN LAS DIFERENTES TIENDAS TELMEX, OFICINAS DE COBRO, AUTOPAGOS, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, PERMANENTES O TRANSITORIOS DE SU LOCALIDAD Y/O SUS ZONAS CONURBADAS. EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA, SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

6.- CAPACITACION

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

7.- FORMA DE ASCENSO

ASCENSO LIBRE CON APROBACION DE EXAMEN

EN LO REFERENTE A LA PREMISA CINCO DE LA CLAUSULA DECIMA DEL CONVENIO CELEBRADO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO EL DIA SIETE DE ABRIL DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO POR EL QUE SE DIO POR REVISADO EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN SU ASPECTO SALARIAL Y EN FUNCION DE LOS CONCEPTOS DE FLEXIBILIDAD Y MOVILIDAD, LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD, TIENEN LA OBLIGACION DE REALIZAR TODAS Y CADA UNA DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PACTADAS EN ESTE PERFIL DE ACUERDO A SU CATEGORIA, DENTRO Y FUERA DE SU AREA DE TRABAJO Y/O CENTRO DE TRABAJO, CONFORME A LAS PRIORIDADES QUE DETERMINEN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE EN BASE AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

ESPECIALIDAD: COMERCIAL

CATEGORIA: EMPLEADO DE SEGUNDA

PERFIL DE PUESTO

A).- FUNCION (ES) PRINCIPAL (ES)

1. ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES Y PROBLEMÁTICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES, COORDINÁNDOSE CON OTRAS ÁREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.
2. EJECUTAR LAS LABORES DE MENSAJERÍA, ENSOBRETADO, FRANQUEO DE LA FACTURACIÓN Y/O PUBLICIDAD, PAQUETERÍA Y ARCHIVO, REALIZANDO LAS LABORES COMPLEMENTARIAS QUE SE DERIVEN DE DICHAS ACTIVIDADES.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. PROMOCIONAR, PROSPECTAR, CAMBACEAR Y PERIFONEAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN SUS DIFERENTES MODALIDADES (VOCEO, VOLANTEO, ETC.) PROPORCIONAR LOS ESTADOS DE CUENTA E INFORMAR DE MANERA GENERAL DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS Y CONCEPTOS FACTURADOS.
2. RECIBIR, ORIENTAR E INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA EMPRESA.
3. REALIZAR LAS LABORES DE RECOLECCIÓN DE TALONES DE CONTROL, CHEQUES Y DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL MANEJO DE LA COBRANZA, A TRAVÉS DE BANCOS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, DEPENDENCIAS OFICIALES Y OTRAS VÍAS DE COBRO ACTUALES Y FUTURAS.
4. DESARROLLAR LAS FUNCIONES DE CORRESPONDENCIA, PAQUETERÍA, ENSOBRETADO, FRANQUEO DE LA FACTURACIÓN Y/O PUBLICIDAD, MENSAJERÍA Y ARCHIVO; ASÍ COMO LA DEPURACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN QUE SE MANEJE EN ESTA ESPECIALIDAD.
5. REALIZAR EL REPARTO Y DISTRIBUCIÓN DE LA FACTURACIÓN EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE.
6. REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PERFIL DE PUESTO DE SU CATEGORÍA.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARÁ LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO, CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD ATENDERÁ AL CLIENTE EN FORMA PERSONAL, O A TRAVÉS DEL TELÉFONO, EN EL DOMICILIO, CORRESPONDENCIA, VÍA ELECTRÓNICA O

CUALQUIER OTRO MEDIO QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE, APLICANDO LAS POLITICAS, NORMAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FRASEOLOGIA QUE AL EFECTO SE ESTABLEZCAN.

UTILIZARA LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS, UTILES DE OFICINA Y SISTEMAS QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE. ASIMISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

DADA LA IMPORTANCIA QUE REPRESENTA LA IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS **TIENDAS TELMEX**, EMPRESA Y SINDICATO COINCIDEN QUE ES RESPONSABILIDAD DE TODO EL PERSONAL DAR CUMPLIMIENTO DIARIO A TODOS LOS ASPECTOS QUE REPERCUTEN EN LA IMAGEN Y CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE, TALES COMO: OPERACION CORRECTA DE LOS MODULOS DE CONTRATOS, CAJAS, AUTOPAGO, TIENDA, KIOSCOS DE INFORMACION, TOTEM DE ATENCION TELEFONICA, TOTEM DE INTERNET, TOTEM CONSULTA DE SALDOS Y OTROS, CUIDANDO EL ORDEN Y PRESENTACION DE SU AREA DE TRABAJO.

PARA GARANTIZAR LA ATENCION Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES SE APOYARA RECIPROCAMENTE CON LAS ESPECIALIDADES QUE POR SUS ACTIVIDADES ESTEN ASOCIADAS A LA ATENCION INTEGRAL DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO COMO ESPECIALIDADES AFINES LAS SIGUIENTES: SERVICIOS A CLIENTES, PLANTA EXTERIOR, SERVICIOS TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL **Y CENTRALES MANTENIMIENTO**. EL PERSONAL DE CADA ESPECIALIDAD ESTARA ORIENTADO A ATENDER LO QUE LE CORRESPONDA. ESTE APOYO SE DARA EN LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO ATENDER CON OPORTUNIDAD LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO Y DE LOS CLIENTES, ASI COMO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD EN LA ATENCION A LOS MISMOS EN EL LUGAR Y MOMENTO EN QUE SE REQUIERA.

LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERA LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS; ASI COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACION A TRAVES DE LAS **TIENDAS COMERCIALES** O SITIOS DE CONVENIENCIA, Y EN CADA CASO, SE MANTENDRA SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTE VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: TELEFONIA CELULAR, INTERNET, RADIOLOCALIZACION, ETC.

C).- REQUISITOS DE INGRESO:

1. ESCOLARIDAD: ACREDITAR CON CERTIFICADO OFICIAL HABER CONCLUIDO LA EDUCACION MEDIA SUPERIOR.
2. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y APTITUDES: APROBAR EL EXAMEN DE ADMISION QUE SE CONFORMA DE LAS EVALUACIONES SIGUIENTES:
 - A.- MECANOGRAFIA.- LOGRAR 120 GOLPES POR MINUTO.
 - B.- ORTOGRAFIA
 - C.- ALGEBRA ELEMENTAL
 - D.- CONTABILIDAD BASICA
 - E.- COMPUTO: SISTEMA OPERATIVO, PAQUETES DE PROCESADOR DE PALABRAS Y HOJA DE CÁLCULO, A NIVEL BASICO Y A ELECCION DEL ASPIRANTE.
 - F.- PSICOMETRICO.
 - G.- ARCHIVO.

3. EDAD: COMPROBAR HABER CUMPLIDO LA EDAD MINIMA LEGAL.

4. CAPACIDAD FISICA: APROBAR EL EXAMEN MEDICO.

CUBIERTOS LOS REQUISITOS DE INGRESO POR EL ASPIRANTE, QUEDARA CONTRATADO COMO TRABAJADOR EN CAPACITACION, ENSEÑANZA Y ADIESTRAMIENTO POR UN PERIODO DE TREINTA DIAS, EN DONDE SUS OBLIGACIONES SERAN LAS DE ASISTIR A LOS CURSOS QUE LA EMPRESA SEÑALE, REALIZAR LAS ACTIVIDADES TENDIENTES A SU CAPACITACION Y PRESENTAR LAS EVALUACIONES RESPECTIVAS. APROBANDO LAS EVALUACIONES APLICADAS EN DICHO PERIODO, ADQUIRIRA LA PLANTA CON LA CATEGORIA DE EMPLEADO DE SEGUNDA. EN CASO DE NO ACREDITAR TODAS LAS EVALUACIONES REALIZADAS, LA EMPRESA PODRA DAR POR TERMINADA LA RELACION INDIVIDUAL DE TRABAJO SIN RESPONSABILIDAD PARA LA MISMA.

D).- CONDICIONES DE TRABAJO:

DERIVADO DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN DE PIE DURANTE LARGOS PERÍODOS DE TIEMPO, DEBERAN OTORGARSE PAUSAS DE DESCANSO, QUE ALIVIARAN LA FATIGA.

LA EMPRESA SE OBLIGA A ACONDICIONAR SALAS DE DESCANSO, PARA CONSERVAR LA SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.

LO ANTERIOR, ES EL RESULTADO DEL NUEVO MODELO DE ATENCION QUE HA MODIFICADO LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

1.-TURNOS Y HORARIOS: TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V., DEBE ASEGURAR SU PRESENCIA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO, POR LO QUE SE HACE NECESARIO LA AMPLIACION DEL HORARIO DE 7:00 A 20:00 HRS. DE LUNES A DOMINGO, BAJO EL SIGUIENTE ESQUEMA:

CENTROS DE ATENCION	DIAS	HORARIO DE ATENCION A CLIENTES	HORARIO DE TRABAJO	JORNADAS DE TRABAJO	TURNOS
TIENDAS TELMEX Y OFICINAS DE COBRO	LUNES A DOMINGO	7:00 A 19:00 HRS	7:00 A 20:00 HRS	7:00 A 15:00 HRS 8:00 A 16:00 HRS 9:00 A 17:00 HRS 10:00 A 18:00 HRS 11:00 A 19:00 HRS 12:00 A 20:00 HRS	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO <u>DOMINGO A JUEVES</u>
SITIOS DE CONVENIENCIA A TELMEX	LUNES A DOMINGO	10:00 A 20:00 HRS	10:00 A 20:00 HRS	10:00 A 18:00 HRS 12:00 A 20:00 HRS	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO

					MIERCOLES A DOMINGO
					<u>DOMINGO A JUEVES</u>
CENTROS DE FACTURACION	LUNES A VIERNES		7:00 A 5:30 HRS	7:00 A 15:00 HRS 14:30 A 22:00 HRS 22:30 A 5:30 HRS	LUNES A VIERNES

DENTRO DE LA JORNADA DE TRABAJO, SE INCLUYEN LOS TREINTA MINUTOS PARA TOMA DE ALIMENTOS, DE ACUERDO A LOS USOS Y COSTUMBRES DE CADA TIENDA TELMEX, CONSIDERANDO LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.

LA APLICACION DE ESTOS TURNOS Y HORARIOS, SE HARA TOMANDO EN CUENTA LAS CARACTERISTICAS Y PARTICULARIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN CADA TIENDA TELMEX Y/O SITIO DE CONVENIENCIA.

SE ENTIENDE QUE LA ANTERIOR TABLA DE HORARIOS SE APLICARA EN FUNCION DE LAS NECESIDADES COMERCIALES Y/O DEL CLIENTE, POR LO TANTO, LA MISMA SE ESTABLECERA PREFERENTEMENTE EN LAS AREAS O PUESTOS DE TRABAJO CON LABORES DE ATENCION DIRECTA AL CLIENTE, PREVIENDO LAS CONDICIONES NECESARIAS EN LOS SITIOS DE CONVENIENCIA QUE LA EMPRESA IMPLANTE.

LOS TURNOS Y HORARIOS ESTABLECIDOS EN LA TABLA ANTERIOR, SERAN APLICADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE ACUERDO, BAJO EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

LA EMPRESA INFORMARA AL SINDICATO CON 30 DIAS DE ANTICIPACION LOS HORARIOS DE ATENCION AL CLIENTE, ASI COMO LOS DIFERENTES TURNOS Y HORARIOS Y LA FECHA DE IMPLANTACION DE LOS MISMOS, EN LAS DIFERENTES TIENDAS TELMEX, OFICINAS DE COBRO, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, SOLICITANDOLE EL NUMERO Y CATEGORIAS DEL PERSONAL REQUERIDO, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE CON LA DEBIDA OPORTUNIDAD DENTRO DE ESE MISMO TERMINO. PARA MODIFICACIONES POSTERIORES, EL AVISO AL SINDICATO SE DARA CON 5 DIAS DE ANTICIPACION.

EVALUACIONES

DESPUES DE 90 DIAS DE IMPLANTADOS LOS NUEVOS TURNOS Y HORARIOS, POR UN PERIODO DE TRES MESES, SE LLEVARAN A CABO EVALUACIONES A TRAVES DE ENCUESTAS, ESTADISTICAS DE AFLUENCIA DE CLIENTES, ETC., SOBRE LA RESPUESTA Y ACEPTACION DE LOS MISMOS. EL RESULTADO DE ESAS EVALUACIONES SERA ANALIZADO EN CONJUNTO.

CON BASE EN ESTOS RESULTADOS, EL SINDICATO PRESENTARA SUS OPINIONES, PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES QUE GENEREN ALTERNATIVAS EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PARA EFECTUAR LOS AJUSTES NECESARIOS DE LOS HORARIOS EVALUADOS.

2.- CAMBIOS DE PERSONAL Y/O CATEGORIAS

CUANDO SE REQUIERA MODIFICAR LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO Y/O CATEGORIAS, LA EMPRESA SOLICITARA AL SINDICATO, CON 5 DIAS HABILES DE ANTICIPACION, LOS MOVIMIENTOS REQUERIDOS, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE DENTRO DEL MISMO TERMINO.

EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO PARA ATENDER Y RESOLVER A LA BREVEDAD POSIBLE LAS PETICIONES DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIERAN UN CAMBIO DE HORARIO Y/O TURNO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL SINDICATO PRESENTARA AL TRABAJADOR QUE QUEDARA EN EL LUGAR DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO, RESPETANDO AL EFECTO, EL NUMERO DE TRABAJADORES Y CATEGORIAS ASIGNADAS POR TURNO Y HORARIO.

3.- NUEVOS TURNOS Y HORARIOS

CUANDO POR NECESIDADES DE ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE, CONTRARRESTAR ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA O LOGRAR POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL MERCADO, SEA NECESARIO IMPLANTAR TURNOS Y HORARIOS DIFERENTES A LOS PACTADOS, EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO EN CADA **TIENDA TELMEX** Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, CON UNA ANTICIPACION DE 5 DIAS HABILES. EN CASO DE QUE SE DEMUESTRE QUE UN HORARIO NO SEA FUNCIONAL DADAS LAS CARACTERISTICAS DE CADA **TIENDA TELMEX** Y/O SITIO DE CONVENIENCIA Y LA AFLUENCIA DE CLIENTES, PODRA SER MODIFICADO APLICANDOSE EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION ANTES MENCIONADO.

4.- DESCANSOS ESPECIFICOS

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL [C.C.T.](#) Y EN EL [R.I.T.](#)

5.- LUGARES DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS

EN LAS DIFERENTES **TIENDAS TELMEX**, OFICINAS DE COBRO, AUTOPAGOS, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, PERMANENTES O TRANSITORIOS DE SU LOCALIDAD Y/O SUS ZONAS CONURBADAS. EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA, SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

6.- CAPACITACION

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

7.- FORMA DE ASCENSO

ASCENSO LIBRE CON APROBACION DE EXAMEN.

EN LO REFERENTE A LA PREMISA CINCO DE LA CLAUSULA DECIMA DEL CONVENIO CELEBRADO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO EL DIA SIETE DE ABRIL DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO POR EL QUE SE DIO POR REVISADO EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN SU ASPECTO SALARIAL Y EN FUNCION DE LOS CONCEPTOS DE FLEXIBILIDAD Y MOVILIDAD, LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD, TIENEN LA OBLIGACION DE REALIZAR TODAS Y CADA UNA DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PACTADAS EN ESTE PERFIL DE ACUERDO A SU CATEGORIA, DENTRO Y FUERA DE SU AREA DE TRABAJO Y/O CENTRO DE TRABAJO, CONFORME A LAS PRIORIDADES QUE DETERMINEN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE EN BASE AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

ANEXO DOS

BENEFICIOS ADMINISTRATIVOS

1.- LA EMPRESA SE OBLIGA A TRASLADAR EL EFECTIVO A LOS CENTROS DE TRABAJO DE LA

LOCALIDAD, PARA QUE EL TRABAJADOR REALICE EL PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES, CON EXCEPCION DE LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL Y AREA METROPOLITANA. COMO MEDIDA DE SEGURIDAD Y PROTECCION EL PERSONAL SINDICALIZADO DEBERA TRASLADARSE POR SEPARADO.

2.- LA EMPRESA CONVIENE EN QUE LAS LABORES DE LA MISMA CATEGORIA QUE REPRESENTEN EL BENEFICIO DE UN SOBRESALARIO, SERAN DESEMPEÑADAS POR EL TRABAJADOR DE MAYOR ANTIGÜEDAD EN LA CATEGORIA Y DE ACUERDO CON LA PRESENTACION SINDICAL, EN EL CASO EN QUE EL MENCIONADO TRABAJADOR NO DEMUESTRE APTITUD PARA DESARROLLAR LAS LABORES EN UN LAPSO DE CINCO DIAS HABLES, PODRA SER CAMBIADO POR LA EMPRESA, POR EL TRABAJADOR QUE SIGA EN ANTIGÜEDAD Y DE ACUERDO CON LA PRESENTACION SINDICAL.

3.- LA EMPRESA PROPORCIONARA A CADA UNO DE LOS CAJEROS UNA CAJA DE SEGURIDAD Y TENDRA ADEMÁS UNA CAJA DE SEGURIDAD PERSONAL EN CADA **TIENDA COMERCIAL** PARA SER UTILIZADA POR EL CAJERO RECIBIDOR **Y DE EGRESOS** QUE SUPLA O CUBRA UNA AUSENCIA, ESTABLECIENDO COMO PROCEDIMIENTO QUE LAS COMBINACIONES DE LAS CAJAS SERAN PROGRAMADAS POR EL CAJERO EN FORMA INDIVIDUAL DEBIENDOLA ENTREGAR POR ESCRITO Y EN SOBRE LACRADO AL JEFE DE LA OFICINA. DICHO SOBRE SOLO SERA ABIERTO EN CASO DE AUSENCIA DEL CAJERO Y EN PRESENCIA DE UN REPRESENTANTE SINDICAL.

4.- LOS CAJEROS RECIBIDORES SOLO SE RESPONSABILIZARAN DE LOS FALTANTES QUE SEAN REPORTADOS DENTRO DE LOS SEIS DIAS HABLES SIGUIENTES AL CORTE DE CAJA CORRESPONDIENTE EN METROPOLITANA, Y EL MISMO DIA, EN FORANEAS, DEBIENDOSE INFORMAR POR ESCRITO AL CAJERO RESPONSABLE Y A LA REPRESENTACION SINDICAL; UNA VEZ COMPROBADO DICHO FALTANTE LO CUBRIRA DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 110 FRACCION I DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, SI EXISTIERA ALGUNA IRREGULARIDAD QUE CONSTITUYA FALTA LABORAL, SE PROCEDERA DE ACUERDO A LA CLAUSULA 20 Y DEMAS RELATIVAS DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO EN VIGOR.

5.- LAS PARTES CONVIENEN QUE NINGUN TRABAJADOR SINDICALIZADO TRASLADARA A LA OFICINA CONTROLANTE PARA SU PROCESO, LA COBRANZA REALIZADA **DENTRO Y FUERA** DE LA MISMA.

6.- LAS PARTES RECONOCEN LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA LOS TRABAJADORES QUE SU LUGAR DE TRABAJO SEA EL MAS CERCANO O CONVENIENTE A SUS INTERESES; POR LO TANTO, LAS SOLICITUDES DE ASIGNACION A UN CENTRO DE TRABAJO SERAN ATENDIDAS POR LA EMPRESA, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA CLAUSULA 65 DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN VIGOR. ESTAS SOLICITUDES DEBERAN SER A TRAVES DE LA REPRESENTACION SINDICAL, CONFORME A LAS CLAUSULAS 10 Y 13 DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN VIGOR.

7.- PARA LAS LABORES DE PAQUETERIA, ENVIO DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA, LA EMPRESA SE OBLIGA A PAGAR CARGADORES PARA CUALQUIER BULTO QUE EXCEDA DE 16 KILOS.

8.- EN LAS **TIENDA TELMEX** DONDE EL NUMERO DE TRABAJADORES SEA DE OCHO O MAS, LA EMPRESA ADAPTARA UN LUGAR PARA TOMAR ALIMENTOS, EL QUE DEBERA CONTAR CON ENFRIADOR DE AGUA, REFRIGERADOR, ESTUFA, **HORNO DE MICROONDAS**, FREGADERO CON GABINETE, CAFETERA, MESAS, SILLAS Y UTENSILIOS SUFICIENTES. EN LOS LUGARES DONDE ACTUALMENTE EXISTEN COMEDORES, LA EMPRESA SE OBLIGA A OPTIMIZAR SUS CONDICIONES EN GENERAL.

EN LOS CASOS EN QUE NO EXISTAN, LA SUBCOMISION MIXTA LOCAL DE SEGURIDAD E HIGIENE, REVISARA LOS PLANES DE ESPACIOS DEL EDIFICIO Y PROPONDRA ALTERNATIVAS PARA LA INSTALACION DEL COMEDOR. EN LOS LUGARES DONDE SE DICTAMINE QUE NO EXISTEN FACILIDADES PARA LA INSTALACION DEL COMEDOR Y MIENTRAS ESTE SE INSTALA, LA

EMPRESA DARA FACILIDADES PARA EL CONSUMO DE ALIMENTOS EN UN LUGAR APROPIADO Y CONVENIDO POR LAS PARTES.

EN AQUELLAS TIENDAS TELMEX DONDE LABOREN MENOS DE OCHO TRABAJADORES, LA EMPRESA DARA FACILIDADES PARA EL CONSUMO DE ALIMENTOS EN UN LUGAR APROPIADO Y CONVENIDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO.

9.- PARA LA APERTURA DE NUEVAS TIENDAS TELMEX, LA EMPRESA SOLICITARA AL SINDICATO CON 30 DIAS NATURALES DE ANTICIPACION A LA FECHA DE APERTURA, LA CANTIDAD DE PERSONAL POR CATEGORIAS QUE REQUIERA, PARA QUE EL SINDICATO PROPORCIONE DENTRO DEL MISMO TERMINO EL PERSONAL RESPECTIVO.

BENEFICIOS ECONOMICOS

1.- A FIN DE SUPLIR LOS POSIBLES FALTANTES OCASIONADOS POR LA ESCASEZ DE MONEDA FRACCIONARIA, LA EMPRESA CONVIENE EN OTORGAR A CADA TRABAJADOR QUE DESEMPEÑE LA LABOR DE RECIBIR LOS PAGOS DE CLIENTES, UN SOBRESALARIO DEL 8% POR JORNADA DIARIA O FRACCION DE ELLA, PERCEPCION QUE SE CONSIDERARA EN LA PRESTACION DENOMINADA FONDO DE AHORRO.

2.- LA EMPRESA CONVIENE EN HACER UN PAGO UNICO A LOS TRABAJADORES DE LA ESPECIALIDAD DE COMERCIAL O A SUS BENEFICIARIOS, EQUIVALENTE A 15 DIAS DE SU SALARIO, ADICIONAL A LO PREVISTO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, EN LOS CASOS EN QUE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL LE DICTAMINE INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE A UN TRABAJADOR O FALLEZCA ESTE, POR CAUSAS IMPUTABLES AL EJERCICIO DE SU TRABAJO CON MOTIVO DEL MISMO.

3.- EL TRABAJO EN TIEMPO EXTRAORDINARIO SERA EJECUTADO PREFERENTEMENTE POR EL TRABAJADOR QUE DESEMPEÑA ORDINARIAMENTE LAS LABORES QUE MOTIVAN DICHO TIEMPO EXTRAORDINARIO. SI ESTE EXCEDE DE NUEVE HORAS A LA SEMANA, EL TIEMPO EXCEDENTE SERA PAGADO CON UN 200% MAS DEL SALARIO QUE CORRESPONDA A LAS HORAS DE LA JORNADA, LAS FRACCIONES MENORES DE MEDIA HORA SE COMPUTARAN COMO MEDIA HORA, TODO TIEMPO EXTRAORDINARIO TRABAJADO EN UNA SEMANA SERA REPORTADO INVARIABLEMENTE EN LA SEMANA SIGUIENTE, PAGANDOSE INTEGRAMENTE A LA BREVEDAD POSIBLE, PERO COMO LIMITE EN EL PRIMER PAGO DESPUES DE LOS QUINCE DIAS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE SE HUBIERE LABORADO.

4.- A FIN DE SUPLIR LOS POSIBLES FALTANTES OCASIONADOS POR LA ESCASEZ DE MONEDA FRACCIONARIA, LA EMPRESA CONVIENE EN OTORGAR A CADA TRABAJADOR QUE DESEMPEÑE LA LABOR DE DOTAR LOS CAJEROS AUTOMATICOS, EL PAGO A PROVEEDORES Y EL PAGO DE NOMINA, UN SOBRESALARIO DEL 8% POR JORNADA DIARIA O FRACCION DE ELLA, PERCEPCION QUE SE CONSIDERARA EN LA PRESTACION DENOMINADA FONDO DE AHORRO.

5.- LOS TRABAJADORES QUE SE DESEMPEÑEN EN PUESTOS DONDE SE REQUIERA EL USO DEL IDIOMA INGLES, EN TANTO PERMANEZCAN EN ELLOS, SE LES CUBRIRA EN FORMA CONSTANTE EL PAGO DISPUESTO POR LA CLAUSULA 113 INCISO "E", SEGUNDO PARRAFO, DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

PROPUESTA

EMPRESA

CATEGORIA: AUXILIAR COMERCIAL

PERFIL DE PUESTO

A).- FUNCION (ES) PRINCIPAL (ES)

1. PROMOCIONAR, COMERCIALIZAR Y CONTRATAR SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS QUE SE COMERCIALICEN EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA, PROPORCIONANDO ASESORIA, INFORMACION Y ASISTENCIA SOBRE LAS FUNCIONES Y USO DE ESTOS.
2. ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES Y PROBLEMATICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES, COORDINANDOSE CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.
3. GESTIONAR LOS PROCESOS Y REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE SE DERIVEN DE LA COMERCIALIZACION Y CONTRATACION DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS, ASI COMO DE LA ATENCION DE SERVICIO PROPORCIONADA A LOS CLIENTES Y COORDINANDOSE CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.
4. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS RELATIVOS A LA PRESTACION DE SERVICIOS Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y EQUIPOS.
5. ELABORAR Y REVISAR LOS DIFERENTES DOCUMENTOS DE LA COBRANZA Y CONCILIARLOS CON LA CONTABILIDAD GENERAL.
6. VERIFICAR Y EFECTUAR LOS PROCESOS DE EGRESOS EN GENERAL.
7. RECIBIR, REGISTRAR, CONTROLAR, RESGUARDAR Y LEVANTAR LOS INVENTARIOS FISICOS DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS, EQUIPOS, APARATOS, MATERIALES Y ACCESORIOS QUE LA EMPRESA COMERCIALICE EN LAS DISTINTAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. REALIZAR LA PROMOCION, DEMOSTRACION, COMERCIALIZACION, ASESORIA, COTIZACION CONTRATACION Y MOVIMIENTOS VARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE COMERCIALICEN EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.
2. ELABORAR, TRAMITAR, VERIFICAR Y EXPEDIR LAS ORDENES DE SERVICIO DERIVADAS DE LA ATENCION AL CLIENTE HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ORDENES CRITICADAS Y OBJETADAS. PARA ESTE EFECTO ELABORARA LOS REPORTES QUE SE LE SOLICITEN.
3. PARTICIPAR EN LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS EN LOS EVENTOS ESPECIALES QUE DETERMINE LA EMPRESA.
4. PROMOVER PRODUCTOS Y SERVICIOS, DE ACUERDO A LAS POLITICAS DE LA EMPRESA, A AQUELLOS CLIENTES QUE PRESENTEN PROBLEMAS CON LA COMPLETACION DE LLAMADAS.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA...)

5. INTERPRETAR PLANOS CUANDO SE REQUIERA, ASIGNAR Y RESERVAR LAS FACILIDADES DE RED Y NUMERO PARA LOS SERVICIOS CONTRATADOS; ASI COMO ATENDER LAS SOLICITUDES PENDIENTES Y SERVICIOS A CONSOLIDAR, REALIZANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE SE DERIVEN DE DICHS PROCESOS, DE ACUERDO A LAS NORMAS Y POLITICAS COMERCIALES.
6. APOYAR ADMINISTRATIVAMENTE EN LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS CANALES EXTERNOS DE COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, REALIZANDO LAS ORDENES DE SERVICIO QUE SE REQUIERAN DANDOLE SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, ASI COMO LOS REPORTES QUE SE LE REQUIERAN.
7. PARTICIPAR EN LA ELABORACION, TRAMITACION, EXPEDICION Y VERIFICACION DE ORDENES DE SERVICIO DERIVADAS DE LA ATENCION A CLIENTES GRANDES Y MAYORES, ASI COMO EN EL SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ORDENES CRITICADAS Y OBJETADAS ELABORANDO LOS REPORTES QUE SE LE REQUIERAN.
8. ATENDER, CONSULTAR, ACTUALIZAR, INFORMAR Y ELABORAR LOS REPORTES DE LAS LABORES INHERENTES A LA CONTRATACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, CONSOLIDACION Y LINEAS PRIVADAS EN GENERAL.
9. ATENDER, VERIFICAR Y DAR SEGUIMIENTO AL REPORTE DE LLAMADAS INACTIVAS HASTA SU CONCLUSION, DESARROLLANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES.
10. ATENDER LAS QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA PROFECO DANDOLE SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSION DE ACUERDO A INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA.
11. GESTIONAR, ATENDER, EFECTUAR Y CONTROLAR LOS TRAMITES DE LA COBRANZA NORMAL, ESPECIAL, REZAGO, CUENTA MAESTRA, CHEQUES DEVUELTOS Y CUALQUIER OTRO TIPO QUE LA EMPRESA DETERMINE.
12. ATENDER, VERIFICAR, DETERMINAR Y CONTROLAR EN LOS TRAMITES DE LIQUIDACION Y OPERACION DE LOS COMISIONISTAS EN EL MANEJO DE AGENCIAS Y CASSETAS DE LARGA DISTANCIA.
13. EN FORANEAS, DOTAR DE MONEDA FRACCIONARIA A LOS CAJEROS RECIBIDORES EN LAS OFICINAS COMERCIALES.
14. REGISTRAR, CONTROLAR, VERIFICAR Y ENTREGAR LA COBRANZA A TERCEROS, ASI COMO EL PAGO CORRESPONDIENTE POR EL SERVICIO PRESTADO.
15. TRAMITAR, VERIFICAR, EFECTUAR, CONTROLAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS CONVENIOS DE PAGO, SUSPENSION, REANUDACION Y BAJAS DE LOS SERVICIOS.
16. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR INGRESOS RELATIVOS A SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE COMERCIALICE LA EMPRESA.
17. **PARTICIPARA, CUANDO LA EMPRESA LO REQUIERA, EN LA** OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS UBICADOS EN LAS OFICINAS COMERCIALES, ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
18. REALIZAR LA DEPURACION DE LA COBRANZA.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA...)

19. CONTROLAR, REGISTRAR, VERIFICAR Y CONCILIAR LOS PAGOS REALIZADOS A TRAVES DE BANCOS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y OTRAS VIAS DE COBRO.

20. FORMULAR LOS REGISTROS PERIODICOS DE LA COBRANZA CLASIFICANDO LOS IMPUESTOS.

21. REVISAR, ANALIZAR, INVESTIGAR, ACLARAR Y CORREGIR LOS DOCUMENTOS DE CONTROL E INFORMACION EMITIDOS POR DIFERENTES ENTIDADES DE LA EMPRESA CONCILIANDOLOS CON LA CONTABILIDAD GENERAL.

22. RECIBIR, REGISTRAR, CONTROLAR, CAPTURAR, TRANSMITIR Y ENVIAR A DONDE CORRESPONDA EN TIEMPO Y FORMA LA COBRANZA DIARIA.

23. REALIZAR, REVISAR, CAPTURAR, Y CONTROLAR EL PAGO DE GASTOS QUE LA EMPRESA REQUIERA, ELABORANDO LOS INFORMES Y REGISTROS QUE SE REQUIERAN, EFECTUANDO LAS LABORES CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES.

24. REALIZAR, REVISAR Y CONTROLAR, EN FORANEAS, EL PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES LEGALES AL PERSONAL Y LA ENTREGA DE VOLANTES DE PAGO DE NOMINA A TRAVES DE TARJETA DE DEBITO, ELABORANDO LOS INFORMES Y REGISTROS QUE SE REQUIERAN, EFECTUANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CORRESPONDIENTES.

25. TRAMITAR EL ENVIO DE LAS TARJETAS DE PREPAGO A LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX, REALIZANDO LA CONCILIACION CORRESPONDIENTE, DONDE LA EMPRESA LO DETERMINE.

26. ELABORAR, TRAMITAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACION PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO DE LAS PRESTACIONES LEGALES DEL PERSONAL.

27. RECIBIR Y/O ENTREGAR EFECTIVO DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONE LA EMPRESA Y ASI LO REQUIERA.

28. RECIBIR, REGISTRAR, CONTROLAR, RESGUARDAR Y LEVANTAR LOS INVENTARIOS FISICOS Y ELABORAR SOLICITUDES DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS, EQUIPOS, APARATOS, MATERIALES Y ACCESORIOS QUE SE LE ENTREGUEN PARA SU COMERCIALIZACION, EN LAS DISTINTAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.

29. EN LOS LUGARES EN QUE ACTUALMENTE SE REALIZA, ASI COMO EN LOS QUE SE REQUIERA, LLEVAR A CABO EL MANEJO DEL FONDO DE LA CAJA CHICA, EN FUNCION DE LOS PROCEDIMIENTOS VIGENTES Y DE COMUN ACUERDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO.

30. REALIZAR INSPECCIONES FISICAS, INVESTIGACIONES E INSPECCIONES EN GENERAL.

31. REALIZAR ACTIVIDADES DE LA CATEGORIA INFERIOR, CUANDO LAS NECESIDADES DEL SERVICIO LO AMERITEN.

32. REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PERFIL DE PUESTO DE SU CATEGORIA.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA...)

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARA LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO, CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA, **CON LA DEBIDA EFICIENCIA, CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y FLEXIBILIDAD** DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD ATENDERA AL CLIENTE EN FORMA PERSONAL, O A TRAVES DEL TELEFONO, EN EL DOMICILIO, CORRESPONDENCIA, VIA ELECTRONICA O CUALQUIER OTRO MEDIO QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE, APLICANDO LAS POLITICAS, NORMAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FRASEOLOGIA QUE AL EFECTO SE ESTABLEZCAN.

UTILIZARA LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS, UTILES DE OFICINA Y SISTEMAS QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE. ASIMISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

CON EL FIN DE CONTRARRESTAR LA COMPETENCIA EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES, EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD PARTICIPARÁ EN LA CAPTACIÓN, RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES, LO ANTERIOR CON BASE EN LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA QUE DETERMINE LA EMPRESA Y A LO SEÑALADO EN EL PERFIL DE PUESTO.

DADA LA IMPORTANCIA QUE REPRESENTA LA IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS COMERCIALES, EMPRESA Y SINDICATO COINCIDEN QUE ES RESPONSABILIDAD DE TODO EL PERSONAL DAR CUMPLIMIENTO DIARIO A TODOS LOS ASPECTOS QUE REPERCUTEN EN LA IMAGEN Y CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE, TALES COMO: OPERACION CORRECTA DE LOS MODULOS DE CONTRATOS, CAJAS, AUTOPAGO, TIENDA, KIOSCOS DE INFORMACION, TOTEM DE ATENCION TELEFONICA, TOTEM DE INTERNET, TOTEM CONSULTA DE SALDOS Y OTROS, CUIDANDO EL ORDEN Y PRESENTACION DE SU AREA DE TRABAJO.

PARA GARANTIZAR LA ATENCION Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES SE APOYARA RECIPROCAMENTE CON LAS ESPECIALIDADES QUE POR SUS ACTIVIDADES ESTEN ASOCIADAS A LA ATENCION INTEGRAL DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO COMO ESPECIALIDADES AFINES LAS SIGUIENTES: SERVICIOS A CLIENTES, PLANTA EXTERIOR, SERVICIOS TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL. EL PERSONAL DE CADA ESPECIALIDAD ESTARA ORIENTADO A ATENDER LO QUE LE CORRESPONDA. ESTE APOYO SE DARA EN LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO ATENDER CON OPORTUNIDAD LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO Y DE LOS CLIENTES, ASI COMO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD EN LA ATENCION A LOS MISMOS EN EL LUGAR Y MOMENTO EN QUE SE REQUIERA.

LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERA LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS; ASI COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACION A TRAVES DE LAS OFICINAS COMERCIALES O SITIOS DE CONVENIENCIA, Y EN CADA CASO, SE MANTENDRA SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTE VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: TELEFONIA CELULAR, INTERNET, RADIOLOCALIZACION, **VIDEO**, ETC.

C).- REQUISITOS DE INGRESO:

D).- CONDICIONES DE TRABAJO:

1.-TURNOS Y HORARIOS: TELEFONOS DE MEXICO **S.A.B. DE C.V.**, DEBE ASEGURAR SU PRESENCIA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO, POR LO QUE SE HACE NECESARIO LOS TURNOS Y HORARIOS, BAJO EL SIGUIENTE ESQUEMA:

CENTROS DE ATENCION	DIAS	JORNADAS DE TRABAJO	TURNOS
<u>OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS DE COBRO SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX</u>	LUNES A DOMINGO	<u>7:00 A 15:00 HRS 8:00 A 16:00 HRS 8:30 A 16:30 HRS 9:00 A 17:00 HRS 9:30 A 17:30 HRS 10:00 HRS A 18:00 HRS 10:30 HRS A 18:30 HRS 11:00 A 19:00 HRS 11:30 HASTA 19:30 HRS 12:00 HRS A 20:00 HRS 13:00 20:30 HRS 13:30 HASTA 21:00 HRS</u>	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO <u>DOMINGO A JUEVES</u>
CENTROS DE FACTURACION	<u>LUNES A DOMINGO</u>	7:00 A 15:00 HRS DE 14:30 A 22:00 HRS Y DE 22:30 A 5:30 HRS	LUNES A VIERNES <u>MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO</u>

LA APLICACION DE ESTOS TURNOS Y HORARIOS, SE HARA TOMANDO EN CUENTA LAS CARACTERISTICAS Y PARTICULARIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, **LOS TREINTA MINUTOS PARA TOMA DE ALIMENTOS SE PROGRAMARAN EN EL TRANCURSO DE LA JORNADA SIN AFECTAR EL SERVICIO AL CLIENTE.**

SE ENTIENDE QUE LA ANTERIOR TABLA DE HORARIOS SE APLICARA EN FUNCION DE LAS NECESIDADES COMERCIALES Y/O DEL CLIENTE, POR LO TANTO, LA MISMA SE ESTABLECERA PREFERENTEMENTE EN LAS AREAS O PUESTOS DE TRABAJO CON LABORES DE ATENCION DIRECTA AL CLIENTE, PREVIENDO LAS CONDICIONES NECESARIAS EN LOS SITIOS DE CONVENIENCIA QUE LA EMPRESA IMPLANTE.

LOS TURNOS Y HORARIOS ESTABLECIDOS EN LA TABLA ANTERIOR, SERAN APLICADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE ACUERDO, BAJO EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

D).- CONDICIONES DE TRABAJO (CONTINUA...)

LA EMPRESA INFORMARA AL SINDICATO CON 30 DIAS DE ANTICIPACION LOS HORARIOS DE ATENCION AL CLIENTE, ASI COMO LOS DIFERENTES TURNOS Y HORARIOS Y LA FECHA DE IMPLANTACION DE LOS MISMOS, EN LAS DIFERENTES OFICINAS COMERCIALES, OFICINAS DE COBRO, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, SOLICITANDOLE EL NUMERO Y CATEGORIAS DEL PERSONAL REQUERIDO, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE CON LA DEBIDA OPORTUNIDAD DENTRO DE ESE MISMO TERMINO. PARA MODIFICACIONES POSTERIORES, EL AVISO AL SINDICATO SE DARA CON 5 DIAS DE ANTICIPACION.

EVALUACIONES

DESPUES DE 90 DIAS DE IMPLANTADOS LOS NUEVOS TURNOS Y HORARIOS, POR UN PERIODO DE TRES MESES, SE LLEVARAN A CABO EVALUACIONES A TRAVES DE ENCUESTAS, ESTADISTICAS DE AFLUENCIA DE CLIENTES, ETC., SOBRE LA RESPUESTA Y ACEPTACION DE LOS MISMOS. EL RESULTADO DE ESAS EVALUACIONES SERA ANALIZADO EN CONJUNTO.

CON BASE EN ESTOS RESULTADOS, EL SINDICATO PRESENTARA SUS OPINIONES, PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES QUE GENEREN ALTERNATIVAS EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PARA EFECTUAR LOS AJUSTES NECESARIOS DE LOS HORARIOS EVALUADOS.

2.- CAMBIOS DE PERSONAL Y/O CATEGORIAS

CUANDO SE REQUIERA MODIFICAR LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO Y/O CATEGORIAS, LA EMPRESA SOLICITARA AL SINDICATO, CON 5 DIAS HABILES DE ANTICIPACION, LOS MOVIMIENTOS REQUERIDOS, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE DENTRO DEL MISMO TERMINO.

EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO PARA ATENDER Y RESOLVER A LA BREVEDAD POSIBLE LAS PETICIONES DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIERAN UN CAMBIO DE HORARIO Y/O TURNO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL SINDICATO PRESENTARA AL TRABAJADOR QUE QUEDARA EN EL LUGAR DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO, RESPETANDO AL EFECTO, EL NUMERO DE TRABAJADORES Y CATEGORIAS ASIGNADAS POR TURNO Y HORARIO

3.- NUEVOS TURNOS Y HORARIOS

CUANDO POR NECESIDADES DE ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE, CONTRARRESTAR ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA O LOGRAR POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL MERCADO, SEA NECESARIO IMPLANTAR TURNOS Y HORARIOS DIFERENTES A LOS PACTADOS, EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO EN CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, CON UNA ANTICIPACION DE 5 DIAS HABILES. EN CASO DE QUE SE DEMUESTRE QUE UN HORARIO NO SEA FUNCIONAL DADAS LAS CARACTERISTICAS DE CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA Y LA AFLUENCIA DE CLIENTES, PODRA SER MODIFICADO APLICANDOSE EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION ANTES MENCIONADO.

4.- DESCANSOS ESPECIFICOS

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL C.C.T. Y EN EL R.I.T.

D).- CONDICIONES DE TRABAJO (CONTINUA...)

5.- LUGARES DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS

EN LAS DIFERENTES OFICINAS COMERCIALES, OFICINAS DE COBRO, AUTOPAGOS, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, PERMANENTES O TRANSITORIOS DE SU LOCALIDAD Y/O SUS ZONAS CONURBADAS. EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA, SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

6.- CAPACITACION

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

EN LO REFERENTE A LA PREMISA CINCO DE LA CLAUSULA DECIMA DEL CONVENIO CELEBRADO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO EL DIA SIETE DE ABRIL DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO POR EL QUE SE DIO POR REVISADO EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN SU ASPECTO SALARIAL Y EN FUNCION DE LOS CONCEPTOS DE FLEXIBILIDAD Y MOVILIDAD, LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD, TIENEN LA OBLIGACION DE REALIZAR TODAS Y CADA UNA DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PACTADAS EN ESTE PERFIL DE ACUERDO A SU CATEGORIA, DENTRO Y FUERA DE SU AREA DE TRABAJO Y/O CENTRO DE TRABAJO, CONFORME A LAS PRIORIDADES QUE DETERMINEN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE EN BASE AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

CATEGORIA: EMPLEADO DE PRIMERA

PERFIL DE PUESTO

A).- FUNCION (ES) PRINCIPAL (ES)

1. ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES Y PROBLEMATICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES, COORDINÁNDOSE CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.
2. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS Y EGRESOS RELATIVOS A LA PRESTACION DE SERVICIOS Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y EQUIPOS.
3. **PROMOCIONAR, COMERCIALIZAR Y CONTRATAR SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS QUE SE COMERCIALICEN EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA, PROPORCIONANDO ASESORIA, INFORMACION Y ASISTENCIA SOBRE LAS FUNCIONES Y USO DE ESTOS.**

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. **REALIZAR LA PROMOCION, DEMOSTRACION, COMERCIALIZACION, ASESORIA, COTIZACION, CONTRATACION Y MOVIMIENTOS VARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE COMERCIALICEN EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.**
2. **ELABORAR, TRAMITAR, VERIFICAR Y EXPEDIR LAS ORDENES DE SERVICIO DERIVADAS DE LA ATENCION AL CLIENTE HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ÓRDENES CRITICADAS Y OBJETADAS. PARA ESTE EFECTO ELABORARA LOS REPORTES QUE SE LE SOLICITEN.**
3. PARTICIPAR EN LA PROMOCION DEL SERVICIO BASICO EN ZONAS CON NUEVA INFRAESTRUCTURA Y/O FACTIBLES DE AMPLIACION, CUANDO LA EMPRESA LO DETERMINE.
4. REALIZAR LA LABOR DE POSVENTA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.
5. ATENDER LAS NECESIDADES Y PROBLEMATICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS Y CONCEPTOS FACTURADOS, EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA.
6. RECIBIR, CANALIZAR Y DAR SEGUIMIENTO HASTA SU LIQUIDACION Y SOLUCION, A LAS QUEJAS PRESENTADAS POR EL CLIENTE, DEBIDO A FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.
7. PARTICIPAR EN LA REALIZACION DE ACLARACIONES, AJUSTES Y CANCELACIONES.
8. EFECTUAR, VERIFICAR Y CONTROLAR EL COBRO DE LOS CONCEPTOS LIQUIDABLES A LA EMPRESA, ELABORANDO LOS REPORTES NECESARIOS.
9. DESARROLLAR LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE LA ESPECIALIDAD.
10. REQUERIR, CONTROLAR Y MANEJAR LA PAPELERIA E INSUMOS CORRESPONDIENTES AL USO DE LA ESPECIALIDAD.

11. PARTICIPAR EN LA BUSQUEDA DE SITIOS DE UBICACION PARA LA INSTALACION DE TELEFONOS PUBLICOS Y EN LA PROMOCION DE LOS PRODUCTOS DERIVADOS, REALIZANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE DE ESTA SE DERIVEN.
12. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS RELATIVOS A SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE COMERCIALICE LA EMPRESA.
- 13.- **PARTICIPARA, CUANDO LA EMPRESA LO REQUIERA, EN LA** OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS UBICADOS EN LAS OFICINAS COMERCIALES, ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
14. RECIBIR Y ENTREGAR EFECTIVO DE LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONE LA EMPRESA Y ASI LO REQUIERA.
15. RECIBIR, ORIENTAR E INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONE LA EMPRESA.
16. VERIFICAR Y CONCILIAR LOS PAGOS A TRAVES DE CAJAS, BANCOS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y OTRAS VIAS DE COBRO.
17. REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS INHERENTES AL CONTROL INTERNO DEL PERSONAL, ASI COMO EL CONTROL DE ASISTENCIAS Y RETARDOS. EFECTUAR LA CAPTURA DE DATOS PARA LA ELABORACION DEL REPORTE DE INCENTIVOS A LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL SINDICALIZADO DE LA ESPECIALIDAD.
18. REALIZAR ACTIVIDADES DE LA CATEGORIA INFERIOR, CUANDO LAS NECESIDADES DEL SERVICIO LO AMERITEN.
19. REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PERFIL DE PUESTO DE SU CATEGORIA.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA...)

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARA LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO, CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA, **CON LA DEBIDA EFICIENCIA, CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y FLEXIBILIDAD** DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD ATENDERA AL CLIENTE EN FORMA PERSONAL, O A TRAVES DEL TELEFONO, EN EL DOMICILIO, CORRESPONDENCIA, VIA ELECTRONICA O CUALQUIER OTRO MEDIO QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE, APLICANDO LAS POLITICAS, NORMAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FRASEOLOGIA QUE AL EFECTO SE ESTABLEZCAN.

UTILIZARA LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS, UTILES DE OFICINA Y SISTEMAS QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE. ASIMISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

CON EL FIN DE CONTRARRESTAR LA COMPETENCIA EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES, EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD PARTICIPARÁ EN LA CAPTACIÓN, RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES, LO ANTERIOR CON BASE EN LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA QUE DETERMINE LA EMPRESA Y A LO SEÑALADO EN EL PERFIL DE PUESTO.

DADA LA IMPORTANCIA QUE REPRESENTA LA IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS COMERCIALES, EMPRESA Y SINDICATO COINCIDEN QUE ES RESPONSABILIDAD DE TODO EL PERSONAL DAR CUMPLIMIENTO DIARIO A TODOS LOS ASPECTOS QUE REPERCUTEN EN LA IMAGEN Y CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE, TALES COMO: OPERACION CORRECTA DE LOS MODULOS DE CONTRATOS, CAJAS, AUTOPAGO, TIENDA, KIOSCOS DE INFORMACION, TOTEM DE ATENCION TELEFONICA, TOTEM DE INTERNET, TOTEM CONSULTA DE SALDOS Y OTROS, CUIDANDO EL ORDEN Y PRESENTACION DE SU AREA DE TRABAJO.

PARA GARANTIZAR LA ATENCION Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES SE APOYARA RECIPROCAMENTE CON LAS ESPECIALIDADES QUE POR SUS ACTIVIDADES ESTEN ASOCIADAS A LA ATENCION INTEGRAL DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO COMO ESPECIALIDADES AFINES LAS SIGUIENTES: SERVICIOS A CLIENTES, PLANTA EXTERIOR, SERVICIOS TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL. EL PERSONAL DE CADA ESPECIALIDAD ESTARA ORIENTADO A ATENDER LO QUE LE CORRESPONDA. ESTE APOYO SE DARA EN LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO ATENDER CON OPORTUNIDAD LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO Y DE LOS CLIENTES, ASI COMO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD EN LA ATENCION A LOS MISMOS EN EL LUGAR Y MOMENTO EN QUE SE REQUIERA.

LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERA LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS; ASI COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACION A TRAVES DE LAS OFICINAS COMERCIALES O SITIOS DE CONVENIENCIA, Y EN CADA CASO, SE MANTENDRA SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTE VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: TELEFONIA CELULAR, INTERNET, RADIOLOCALIZACION, VIDEO, ETC.

C).- REQUISITOS DE INGRESO:

D).- CONDICIONES DE TRABAJO:

1.-TURNOS Y HORARIOS: TELEFONOS DE MEXICO **S.A.B. DE C.V.**, DEBE ASEGURAR SU PRESENCIA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO, POR LO QUE SE HACE NECESARIO LOS TURNOS Y HORARIOS, BAJO EL SIGUIENTE ESQUEMA:

CENTROS DE ATENCION	DIAS	JORNADAS DE TRABAJO	TURNOS
<u>OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS DE COBRO SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX</u>	LUNES A DOMINGO	<u>7:00 A 15:00 HRS 8:00 A 16:00 HRS 8:30 A 16:30 HRS 9:00 A 17:00 HRS 9:30 A 17:30 HRS 10:00 HRS A 18:00 HRS 10:30 HRS A 18:30 HRS 11:00 A 19:00 HRS 11:30 HASTA 19:30 HRS 12:00 HRS A 20:00 HRS 13:00 20:30 HRS 13:30 HASTA 21:00 HRS</u>	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO <u>DOMINGO A JUEVES</u>
CENTROS DE FACTURACION	<u>LUNES A DOMINGO</u>	7:00 A 15:00 HRS DE 14:30 A 22:00 HRS Y DE 22:30 A 5:30 HRS	LUNES A VIERNES <u>MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO</u>

D).- CONDICIONES DE TRABAJO: (CONTINÚA...)

LA APLICACION DE ESTOS TURNOS Y HORARIOS, SE HARA TOMANDO EN CUENTA LAS CARACTERISTICAS Y PARTICULARIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, **LOS TREINTA MINUTOS PARA TOMA DE ALIMENTOS SE PROGRAMARAN EN EL TRANCURSO DE LA JORNADA SIN AFECTAR EL SERVICIO AL CLIENTE.**

SE ENTIENDE QUE LA ANTERIOR TABLA DE HORARIOS SE APLICARA EN FUNCION DE LAS NECESIDADES COMERCIALES Y/O DEL CLIENTE, POR LO TANTO, LA MISMA SE ESTABLECERA PREFERENTEMENTE EN LAS AREAS O PUESTOS DE TRABAJO CON LABORES DE ATENCION DIRECTA AL CLIENTE, PREVIENDO LAS CONDICIONES NECESARIAS EN LOS SITIOS DE CONVENIENCIA QUE LA EMPRESA IMPLANTE.

LOS TURNOS Y HORARIOS ESTABLECIDOS EN LA TABLA ANTERIOR, SERAN APLICADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE ACUERDO, BAJO EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

LA EMPRESA INFORMARA AL SINDICATO CON 30 DIAS DE ANTICIPACION LOS HORARIOS DE ATENCION AL CLIENTE, ASI COMO LOS DIFERENTES TURNOS Y HORARIOS Y LA FECHA DE IMPLANTACION DE LOS MISMOS, EN LAS DIFERENTES OFICINAS COMERCIALES, OFICINAS DE COBRO, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, SOLICITANDOLE EL NUMERO Y CATEGORIAS DEL PERSONAL REQUERIDO, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE CON LA DEBIDA OPORTUNIDAD DENTRO DE ESE MISMO TERMINO. PARA MODIFICACIONES POSTERIORES, EL AVISO AL SINDICATO SE DARA CON 5 DIAS DE ANTICIPACION.

EVALUACIONES

DESPUES DE 90 DIAS DE IMPLANTADOS LOS NUEVOS TURNOS Y HORARIOS, POR UN PERIODO DE TRES MESES, SE LLEVARAN A CABO EVALUACIONES A TRAVES DE ENCUESTAS, ESTADISTICAS DE AFLUENCIA DE CLIENTES, ETC., SOBRE LA RESPUESTA Y ACEPTACION DE LOS MISMOS. EL RESULTADO DE ESAS EVALUACIONES SERA ANALIZADO EN CONJUNTO.

CON BASE EN ESTOS RESULTADOS, EL SINDICATO PRESENTARA SUS OPINIONES, PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES QUE GENEREN ALTERNATIVAS EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PARA EFECTUAR LOS AJUSTES NECESARIOS DE LOS HORARIOS EVALUADOS.

2.- CAMBIOS DE PERSONAL Y/O CATEGORIAS

CUANDO SE REQUIERA MODIFICAR LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO Y/O CATEGORIAS, LA EMPRESA SOLICITARA AL SINDICATO, CON 5 DIAS HABILES DE ANTICIPACION, LOS MOVIMIENTOS REQUERIDOS, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE DENTRO DEL MISMO TERMINO.

EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO PARA ATENDER Y RESOLVER A LA BREVEDAD POSIBLE LAS PETICIONES DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIERAN UN CAMBIO DE HORARIO Y/O TURNO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL SINDICATO PRESENTARA AL TRABAJADOR QUE QUEDARA EN EL LUGAR DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO, RESPETANDO AL EFECTO, EL NUMERO DE TRABAJADORES Y CATEGORIAS ASIGNADAS POR TURNO Y HORARIO

3.- NUEVOS TURNOS Y HORARIOS

CUANDO POR NECESIDADES DE ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE, CONTRARRESTAR ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA O LOGRAR POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL MERCADO, SEA NECESARIO IMPLANTAR TURNOS Y HORARIOS DIFERENTES A LOS PACTADOS, EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO EN CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, CON UNA ANTICIPACION DE 5 DIAS HABILES. EN CASO DE QUE SE DEMUESTRE QUE UN HORARIO NO SEA FUNCIONAL DADAS LAS CARACTERISTICAS DE CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA Y LA AFLUENCIA DE CLIENTES, PODRA SER MODIFICADO APLICANDOSE EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION ANTES MENCIONADO.

4.- DESCANSOS ESPECIFICOS

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL C.C.T. Y EN EL R.I.T.

5.- LUGARES DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS

EN LAS DIFERENTES OFICINAS COMERCIALES, OFICINAS DE COBRO, AUTOPAGOS, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, PERMANENTES O TRANSITORIOS DE SU LOCALIDAD Y/O SUS ZONAS CONURBADAS. EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA, SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

6.- CAPACITACION

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

7.- FORMA DE ASCENSO

ASCENSO LIBRE CON APROBACION DE EXAMEN

EN LO REFERENTE A LA PREMISA CINCO DE LA CLAUSULA DECIMA DEL CONVENIO CELEBRADO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO EL DIA SIETE DE ABRIL DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO POR EL QUE SE DIO POR REVISADO EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN SU ASPECTO SALARIAL Y EN FUNCION DE LOS CONCEPTOS DE FLEXIBILIDAD Y MOVILIDAD, LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD, TIENEN LA OBLIGACION DE REALIZAR TODAS Y CADA UNA DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PACTADAS EN ESTE PERFIL DE ACUERDO A SU CATEGORIA, DENTRO Y FUERA DE SU AREA DE TRABAJO Y/O CENTRO DE TRABAJO, CONFORME A LAS PRIORIDADES QUE DETERMINEN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE EN BASE AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

CATEGORIA: EMPLEADO DE SEGUNDA

PERFIL DE PUESTO

A).- FUNCION (ES) PRINCIPAL (ES)

1. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS Y EGRESOS RELATIVOS A LA PRESTACION DE SERVICIOS Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y EQUIPOS.

2. ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES Y PROBLEMATICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES, COORDINANDOSE CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.

3. EJECUTAR LAS LABORES DE MENSAJERIA, ENSOBRETADO, FRANQUEO DE LA FACTURACION Y/O PUBLICIDAD, PAQUETERIA Y ARCHIVO, REALIZANDO LAS LABORES COMPLEMENTARIAS QUE SE DERIVEN DE DICHAS ACTIVIDADES.

B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS RELATIVOS A SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE COMERCIALICE LA EMPRESA

2. RECIBIR, CANALIZAR Y DAR SEGUIMIENTO HASTA SU LIQUIDACION Y SOLUCION, A LAS QUEJAS PRESENTADAS POR EL CLIENTE, DEBIDO A FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

3. ATENDER LAS NECESIDADES Y PROBLEMATICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS Y CONCEPTOS FACTURADOS, EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA.

4. REALIZAR LA LABOR DE POSVENTA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.

5. PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN SUS DIFERENTES MODALIDADES (VOCEO, VOLANTEO, ETC.)

6. PROPORCIONAR LOS ESTADOS DE CUENTA E INFORMAR DE MANERA GENERAL DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS Y CONCEPTOS FACTURADOS.

7. RECIBIR, ORIENTAR E INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA EMPRESA.

8. REALIZAR LAS LABORES DE RECOLECCION DE TALONES DE CONTROL, CHEQUES Y DOCUMENTACION RELATIVA AL MANEJO DE LA COBRANZA, A TRAVES DE BANCOS, ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES, DEPENDENCIAS OFICIALES Y OTRAS VIAS DE COBRO ACTUALES Y FUTURAS.

9. DESARROLLAR LAS FUNCIONES DE CORRESPONDENCIA, PAQUETERIA, ENSOBRETADO FRANQUEO DE LA FACTURACION Y/O PUBLICIDAD, MENSAJERIA Y ARCHIVO; ASI COMO LA DEPURACION DE LA DOCUMENTACION QUE SE MANEJE EN ESTA ESPECIALIDAD.

10. REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PERFIL DE PUESTO DE SU CATEGORIA.

B.) ACTIVIDADES PRINCIPALES: (CONTINÚA...)

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARA LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO, CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA, **CON LA DEBIDA EFICIENCIA, CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y FLEXIBILIDAD** DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD ATENDERA AL CLIENTE EN FORMA PERSONAL, O A TRAVES DEL TELEFONO, EN EL DOMICILIO, CORRESPONDENCIA, VIA ELECTRONICA O CUALQUIER OTRO MEDIO QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE, APLICANDO LAS POLITICAS, NORMAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FRASEOLOGIA QUE AL EFECTO SE ESTABLEZCAN.

UTILIZARA LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS, UTILES DE OFICINA Y SISTEMAS QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE. ASIMISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

CON EL FIN DE CONTRARRESTAR LA COMPETENCIA EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES, EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD PARTICIPARÁ EN LA CAPTACIÓN, RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES, LO ANTERIOR CON BASE EN LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA QUE DETERMINE LA EMPRESA Y A LO SEÑALADO EN EL PERFIL DE PUESTO.

DADA LA IMPORTANCIA QUE REPRESENTA LA IMAGEN Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS OFICINAS COMERCIALES, EMPRESA Y SINDICATO COINCIDEN QUE ES RESPONSABILIDAD DE TODO EL PERSONAL DAR CUMPLIMIENTO DIARIO A TODOS LOS ASPECTOS QUE REPERCUTEN EN LA IMAGEN Y CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE, TALES COMO: OPERACION CORRECTA DE LOS MODULOS DE CONTRATOS, CAJAS, AUTOPAGO, TIENDA, KIOSCOS DE INFORMACION, TOTEM DE ATENCION TELEFONICA, TOTEM DE INTERNET, TOTEM CONSULTA DE SALDOS Y OTROS, CUIDANDO EL ORDEN Y PRESENTACION DE SU AREA DE TRABAJO.

PARA GARANTIZAR LA ATENCION Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES SE APOYARA RECIPROCAMENTE CON LAS ESPECIALIDADES QUE POR SUS ACTIVIDADES ESTEN ASOCIADAS A LA ATENCION INTEGRAL DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO COMO ESPECIALIDADES AFINES LAS SIGUIENTES: SERVICIOS A CLIENTES, PLANTA EXTERIOR, SERVICIOS TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL. EL PERSONAL DE CADA ESPECIALIDAD ESTARA ORIENTADO A ATENDER LO QUE LE CORRESPONDA. ESTE APOYO SE DARA EN LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO ATENDER CON OPORTUNIDAD LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO Y DE LOS CLIENTES, ASI COMO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD EN LA ATENCION A LOS MISMOS EN EL LUGAR Y MOMENTO EN QUE SE REQUIERA.

B.) ACTIVIDADES PRINCIPALES: (CONTINÚA...)

LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERA LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS; ASI COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACION A TRAVES DE LAS OFICINAS COMERCIALES O SITIOS DE CONVENIENCIA, Y EN CADA CASO, SE MANTENDRA SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTE VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: TELEFONIA CELULAR, INTERNET, RADIOLOCALIZACION, VIDEO, ETC.

C).- REQUISITOS DE INGRESO:

1. ESCOLARIDAD: **ACREDITAR CON DOCUMENTO OFICIAL HABER APROBADO EL CUARTO SEMESTRE DE LICENCIATURA O EQUIVALENTE.**

2. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES **Y ACTITUDES**: APROBAR EL EXAMEN DE ADMISIÓN QUE SE CONFORMA DE LAS EVALUACIONES SIGUIENTES:

A.- MECANOGRAFIA: DOMINIO EN EL MANEJO DEL TECLADO LOGRANDO **200** GOLPES POR MINUTO.

B.- ORTOGRAFIA

C.-**MATEMATICAS**

D.-CONTABILIDAD

E.- CÓMPUTO: PROCESADOR DE PALABRAS, HOJA DE CÁLCULO, EDITOR DE PRESENTACIONES, INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO.

F.-PSICOMÉTRICO: DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ESPECIALIDAD

G.-ARCHIVO

3. EDAD: COMPROBAR HABER CUMPLIDO LA EDAD MÍNIMA LEGAL.

4. CAPACIDAD FÍSICA: APROBAR EL EXAMEN MÉDICO.

CUBIERTOS LOS REQUISITOS DE INGRESO POR EL ASPIRANTE, SERÁ CONTRATADO CON EL CARÁCTER DE TRABAJADOR EN CAPACITACIÓN, ENSEÑANZA Y ADIESTRAMIENTO, POR UN PERÍODO DE **30 DÍAS COMO MÍNIMO Y 60 DÍAS COMO MÁXIMO**, EN DONDE, SUS OBLIGACIONES SERÁN LAS DE ASISTIR A LOS CURSOS QUE LA EMPRESA SEÑALE, REALIZAR LAS ACTIVIDADES TENDIENTES A SU CAPACITACIÓN Y PRESENTAR LAS EVALUACIONES RESPECTIVAS. APROBANDO LAS EVALUACIONES APLICADAS EN DICHO PERIODO, ADQUIRIRÁ LA PLANTA CON LA CATEGORÍA DE EMPLEADO DE SEGUNDA. EN CASO DE NO ACREDITAR TODAS LAS EVALUACIONES REALIZADAS, LA EMPRESA PODRÁ DAR POR TERMINADA LA RELACIÓN INDIVIDUAL DE TRABAJO SIN RESPONSABILIDAD PARA LA MISMA.

D).- CONDICIONES DE TRABAJO:

1.-TURNOS Y HORARIOS: TELEFONOS DE MEXICO **S.A.B. DE C.V.**, DEBE ASEGURAR SU PRESENCIA Y POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO, POR LO QUE SE HACE NECESARIO LOS TURNOS Y HORARIOS, BAJO EL SIGUIENTE ESQUEMA:

CENTROS DE ATENCION	DIAS	JORNADAS DE TRABAJO	TURNOS
<u>OFICINAS COMERCIALES Y OFICINAS DE COBRO SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX</u>	LUNES A DOMINGO	<u>7:00 A 15:00 HRS 8:00 A 16:00 HRS 8:30 A 16:30 HRS 9:00 A 17:00 HRS 9:30 A 17:30 HRS 10:00 HRS A 18:00 HRS 10:30 HRS A 18:30 HRS 11:00 A 19:00 HRS 11:30 HASTA 19:30 HRS 12:00 HRS A 20:00 HRS 13:00 20:30 HRS 13:30 HASTA 21:00 HRS</u>	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO <u>DOMINGO A JUEVES</u>
CENTROS DE FACTURACION	<u>LUNES A DOMINGO</u>	7:00 A 15:00 HRS DE 14:30 A 22:00 HRS Y DE 22:30 A 5:30 HRS	LUNES A VIERNES <u>MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO</u>

LA APLICACION DE ESTOS TURNOS Y HORARIOS, SE HARA TOMANDO EN CUENTA LAS CARACTERISTICAS Y PARTICULARIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, **LOS TREINTA MINUTOS PARA TOMA DE ALIMENTOS SE PROGRAMARAN EN EL TRANCURSO DE LA JORNADA SIN AFECTAR EL SERVICIO AL CLIENTE.**

SE ENTIENDE QUE LA ANTERIOR TABLA DE HORARIOS SE APLICARA EN FUNCION DE LAS NECESIDADES COMERCIALES Y/O DEL CLIENTE, POR LO TANTO, LA MISMA SE ESTABLECERA PREFERENTEMENTE EN LAS AREAS O PUESTOS DE TRABAJO CON LABORES DE ATENCION DIRECTA AL CLIENTE, PREVIENDO LAS CONDICIONES NECESARIAS EN LOS SITIOS DE CONVENIENCIA QUE LA EMPRESA IMPLANTE.

LOS TURNOS Y HORARIOS ESTABLECIDOS EN LA TABLA ANTERIOR, SERAN APLICADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE ACUERDO, BAJO EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO:

D).-CONDICIONES DE TRABAJO (CONTINUA...)

LA EMPRESA INFORMARA AL SINDICATO CON 30 DIAS DE ANTICIPACION LOS HORARIOS DE ATENCION AL CLIENTE, ASI COMO LOS DIFERENTES TURNOS Y HORARIOS Y LA FECHA DE IMPLANTACION DE LOS MISMOS, EN LAS DIFERENTES OFICINAS COMERCIALES, OFICINAS DE COBRO, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, SOLICITANDOLE EL NUMERO Y CATEGORIAS DEL PERSONAL REQUERIDO, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE CON LA DEBIDA OPORTUNIDAD DENTRO DE ESE MISMO TERMINO. PARA MODIFICACIONES POSTERIORES, EL AVISO AL SINDICATO SE DARA CON 5 DIAS DE ANTICIPACION.

EVALUACIONES

DESPUES DE 90 DIAS DE IMPLANTADOS LOS NUEVOS TURNOS Y HORARIOS, POR UN PERIODO DE TRES MESES, SE LLEVARAN A CABO EVALUACIONES A TRAVES DE ENCUESTAS, ESTADISTICAS DE AFLUENCIA DE CLIENTES, ETC., SOBRE LA RESPUESTA Y ACEPTACION DE LOS MISMOS. EL RESULTADO DE ESAS EVALUACIONES SERA ANALIZADO EN CONJUNTO.

CON BASE EN ESTOS RESULTADOS, EL SINDICATO PRESENTARA SUS OPINIONES, PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES QUE GENEREN ALTERNATIVAS EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA PARA EFECTUAR LOS AJUSTES NECESARIOS DE LOS HORARIOS EVALUADOS.

2.- CAMBIOS DE PERSONAL Y/O CATEGORIAS

CUANDO SE REQUIERA MODIFICAR LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO Y/O CATEGORIAS, LA EMPRESA SOLICITARA AL SINDICATO, CON 5 DIAS HABLES DE ANTICIPACION, LOS MOVIMIENTOS REQUERIDOS, COMPROMETIENDOSE EL SINDICATO A HACER LA PRESENTACION CORRESPONDIENTE DENTRO DEL MISMO TERMINO.

EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO PARA ATENDER Y RESOLVER A LA BREVEDAD POSIBLE LAS PETICIONES DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIERAN UN CAMBIO DE HORARIO Y/O TURNO, EN EL ENTENDIDO DE QUE EL SINDICATO PRESENTARA AL TRABAJADOR QUE QUEDARA EN EL LUGAR DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO, RESPETANDO AL EFECTO, EL NUMERO DE TRABAJADORES Y CATEGORIAS ASIGNADAS POR TURNO Y HORARIO.

D).-CONDICIONES DE TRABAJO (CONTINUA...)

3.- NUEVOS TURNOS Y HORARIOS

CUANDO POR NECESIDADES DE ATENCION INTEGRAL AL CLIENTE, CONTRARRESTAR ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA O LOGRAR POSICIONAMIENTO Y PRESENCIA DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL MERCADO, SEA NECESARIO IMPLANTAR TURNOS Y HORARIOS DIFERENTES A LOS PACTADOS, EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO EN CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, CON UNA ANTICIPACION DE 5 DIAS HABLES. EN CASO DE QUE SE DEMUESTRE QUE UN HORARIO NO SEA FUNCIONAL DADAS LAS CARACTERISTICAS DE CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA Y LA AFLUENCIA DE CLIENTES, PODRA SER MODIFICADO APLICANDOSE EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACION ANTES MENCIONADO.

4.- DESCANSOS ESPECIFICOS

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL C.C.T. Y EN EL R.I.T.

5.- LUGARES DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS

EN LAS DIFERENTES OFICINAS COMERCIALES, OFICINAS DE COBRO, AUTOPAGOS, SITIOS DE CONVENIENCIA DE TELMEX Y LOS PROPIOS QUE EN EL FUTURO ESTA IMPLANTE, PERMANENTES O TRANSITORIOS DE SU LOCALIDAD Y/O SUS ZONAS CONURBADAS. EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA, SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

6.- CAPACITACION

DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

7.- FORMA DE ASCENSO

ASCENSO LIBRE CON APROBACION DE EXAMEN.

EN LO REFERENTE A LA PREMISA CINCO DE LA CLAUSULA DECIMA DEL CONVENIO CELEBRADO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO EL DIA SIETE DE ABRIL DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO POR EL QUE SE DIO POR REVISADO EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN SU ASPECTO SALARIAL Y EN FUNCION DE LOS CONCEPTOS DE FLEXIBILIDAD Y MOVILIDAD, LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD, TIENEN LA OBLIGACION DE REALIZAR TODAS Y CADA UNA DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PACTADAS EN ESTE PERFIL DE ACUERDO A SU CATEGORIA, DENTRO Y FUERA DE SU AREA DE TRABAJO Y/O CENTRO DE TRABAJO, CONFORME A LAS PRIORIDADES QUE DETERMINEN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE EN BASE AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

DIFERENCIAS

REVISION DE PERFILES DE PUESTO 2009

3 DE JULIO 2009

ESPECIALIDAD COMERCIAL

COINCIDENCIAS PARCIALES

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA	
<p>AGREGAR TURNO DOMINGO A JUEVES EN OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX</p>	<p><u>OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX</u> 7:00 A 15:00 HRS 8:00 A 16:00 HRS 8:30 A 16:30 HRS 9:00 A 17:00 HRS 9:30 A 17:30 HRS 10:00 HRS A 18:00 HRS 10:30 HRS A 18:30 HRS 11:00 A 19:00 HRS 11:30 HASTA 19:30 HRS 12:00 HRS A 20:00 HRS 13:00 20:30 HRS 13:30 HASTA 21:00 HRS</p>	<p>LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO DOMINGO A JUEVES</p>
	<p>CENTROS DE FACTURACION 7:00 A 15:00 HRS DE 14:30 A 22:00 HRS Y DE 22:30 A 5:30 HRS</p>	<p>LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO</p>

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA
----------------	-------------------

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA
CREACION DE UNA NUEVA CATEGORIA: "AUXILIAR ESPECIAL"	NO SE ACEPTA PROPUESTA
INTEGRAR LAS CATEGORIAS DE 2DA Y 1ERA A LA DE AUXILIAR COMERCIAL	NO SE ACEPTA PROPUESTA
CATEGORIA: AUXILIAR COMERCIAL	CATEGORIA: AUXILIAR COMERCIAL
1. PROMOCIONAR, COMERCIALIZAR, <u>EMPAQUETAR</u> Y CONTRATAR SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES U OTROS QUE SE COMERCIALIZEN EN LAS <u>TIENDAS TELMEX</u> Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA, PROPORCIONANDO ASESORIA, INFORMACION, ASISTENCIA <u>Y SOPORTE</u> SOBRE LAS FUNCIONES Y USO DE ESTOS.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
2. ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES Y PROBLEMÁTICA QUE <u>LOS CLIENTES PRESENTEN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS CONTRATADOS</u> , COORDINÁNDOSE CON OTRAS ÁREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
3. GESTIONAR LOS PROCESOS Y REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE SE DERIVEN DE LA COMERCIALIZACION, <u>RETENCION</u> Y CONTRATACION DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS DE <u>TELECOMUNICACIONES</u> , ASI COMO DE LA ATENCION DE SERVICIO PROPORCIONADA A LOS CLIENTES Y COORDINÁNDOSE CON OTRAS ÁREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
8. <u>ELABORAR Y CONTROLAR LOS PEDIDOS, RECEPCIONES Y ENVIOS DE PRODUCTOS DE LAS TIENDAS TELMEX CON EL ALMACEN DISTRIBUIDOR, A TRAVES DE LOS SISTEMAS QUE LA EMPRESA IMPLEMENTE.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
9. <u>ATENDER DE MANERA INTEGRAL AL SEGMENTO DE GRANDES CLIENTES Y PYMES.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
10. <u>EJECUTAR LAS FUNCIONES DERIVADAS DE LA ATENCION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES, DE GRANDES CLIENTES Y PYMES, ASI COMO EL SEGUIMIENTO DE POSTVENTA Y RETENCION.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
11. <u>REALIZAR LA CAPTACION, RETENCION Y RECUPERACION DE LOS CLIENTES, ASI COMO APOYAR EN LA VENTA, CONTRATACION DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE VOZ, DATOS, VIDEO Y MOVILIDAD.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
12. <u>REALIZAR TODOS LOS TRÁMITES Y PROCESOS RELACIONADOS CON LA PORTABILIDAD NUMÉRICA.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
1. REALIZAR LA <u>PROSPECTACION</u> , PROMOCION, DEMOSTRACION, COMERCIALIZACION, ASESORIA, COTIZACION CONTRATACION, <u>RECUPERACION</u> Y MOVIMIENTOS VARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS <u>DE VOZ, VIDEO, DATOS, MOVILIDAD Y DEMAS QUE SE ESTABLEZCAN, PRODUCTO DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA</u> , QUE SE COMERCIALIZEN EN LAS <u>TIENDAS TELMEX</u> Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
3. <u>EMITIR LOS REPORTES DE ORDENES DE SERVICIO.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA
<u>DERIVADOS DE LA CONTRATACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS UTILIZANDO PARA ELLO LOS SISTEMAS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA.</u>	
4. <u>REALIZAR</u> Y PARTICIPAR EN LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS <u>DE TELECOMUNICACIONES</u> Y EQUIPOS EN LOS EVENTOS ESPECIALES QUE DETERMINE LA EMPRESA.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
5. PROMOVER PRODUCTOS Y SERVICIOS <u>DE TELECOMUNICACIONES</u> , DE ACUERDO A LAS POLITICAS DE LA EMPRESA, A AQUELLOS CLIENTES QUE PRESENTEN PROBLEMAS CON LA COMPLETACION DE LLAMADAS.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
7. <u>COORDINAR Y PARTICIPAR EN EL DESARROLLO DE LA LOGISTICA DE LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, POR LOS CANALES EXTERNOS.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
8. <u>RECIBIR Y CONTROLAR</u> LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES EXTERNOS DE COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS <u>DE TELECOMUNICACIONES</u> , REALIZANDO LAS ORDENES DE SERVICIO QUE SE REQUIERAN DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, ASI COMO LOS REPORTES QUE SE LE REQUIERAN.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
9. <u>ELABORAR, TRAMITAR</u> , EXPEDIR Y VERIFICAR ORDENES DE SERVICIO DERIVADAS DE LA ATENCION A CLIENTES GRANDES Y MAYORES, ASI COMO EN EL SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ORDENES CRITICADAS Y OBJETADAS ELABORANDO LOS REPORTES QUE SE LE REQUIERAN.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
15. DOTAR DE MONEDA FRACCIONARIA A LOS CAJEROS RECIBIDORES <u>Y CAJEROS AUTOMATICOS</u> EN LAS TIENDAS COMERCIALES <u>Y SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
16. REGISTRAR, CONTROLAR, VERIFICAR Y ENTREGAR LA COBRANZA A TERCEROS, ASI COMO EL PAGO CORRESPONDIENTE POR EL SERVICIO PRESTADO, <u>VERIFICANDO LA DICTAMINACION Y RESULTADO DE LA GESTION DE COBRO</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
19. ATENDER LA OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS, ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
26. <u>RECIBIR, REALIZAR</u> , REVISAR Y CONTROLAR, EL PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES LEGALES AL PERSONAL Y LA ENTREGA DE VOLANTES DE PAGO DE NOMINA A TRAVES DE TARJETA DE DEBITO, ELABORANDO LOS INFORMES Y REGISTROS QUE SE REQUIERAN, EFECTUANDO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CORRESPONDIENTES.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
27. TRAMITAR EL ENVIO DE LAS TARJETAS DE	NO SE ACEPTA PROPUESTA

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA
PREPAGO Y <u>TARJETAS SIM</u> A TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX, REALIZANDO LA CONCILIACION CORRESPONDIENTE, DONDE LA EMPRESA LO DETERMINE.	
28. <u>ELABORAR, TRAMITAR Y CONTROLAR LA DOCUMENTACION PARA EL MANEJO ADMINISTRATIVO DE LAS PRESTACIONES LEGALES DEL PERSONAL A TRAVES DE LOS SISTEMAS QUE LA EMPRESA IMPLEMENTE.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
33. <u>REALIZAR, ATENDER Y COORDINAR CON LAS AREAS CORRESPONDIENTES, TODOS LOS TRÁMITES Y PROCESOS RELACIONADOS CON LA PORTABILIDAD NUMERICA.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
34. <u>PROMOCIONAR Y COMERCIALIZAR CONTENIDOS, ESPACIOS PUBLICITARIOS DE SERVICIOS Y PRODUCTOS DERIVADOS DE LA IMPLANTACION DE LOS SERVICIOS IPTV, O COMO EN LO SUCESIVO SE DENOMINE.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
35. <u>PROMOCIONAR, ATENDER, COMERCIALIZAR Y TRAMITAR, EL PROGRAMA FONCOS (FONDOS DE COBERTURA SOCIAL) O CUALQUIER OTRO PROGRAMA DE TELEFONIA PÚBLICA Y RURAL, ASI COMO REALIZAR TODAS LAS LABORES ADMINISTRATIVAS DERIVADAS DE ESTE SERVICIO.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
36. <u>ATENDER LAS SOLICITUDES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE GENEREN POR EL CANAL DE TELMEX.COM.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
37. <u>CONCENTRAR Y CAPTURAR LOS CORTES PARCIALES DE LOS CAJEROS RECIBIDORES Y CAJEROS AUTOMATICOS, EN LOS SISTEMAS CONTABILIZADORES QUE LA EMPRESA DETERMINE, ELABORANDO LOS REPORTES REQUERIDOS Y REALIZAR LAS FICHAS DE DEPÓSITO DE LA COBRANZA DIARIA.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
38. <u>REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS INHERENTES AL CONTROL INTERNO DEL PERSONAL, ASI COMO EL CONTROL DE ASISTENCIAS Y RETARDOS. EFECTUAR LA CAPTURA DE DATOS PARA LA ELABORACION DEL REPORTE DE INCENTIVOS A LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL SINDICALIZADO DE LA ESPECIALIDAD</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
39. <u>REALIZAR ACLARACIONES, AJUSTES Y CANCELACIONES DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE TELMEX COMERCIALICE.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
CATEGORIA PRIMERA	CATEGORIA PRIMERA
1. PARTICIPAR EN LA PROMOCION DE <u>TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACION EN ZONAS CON NUEVA INFRAESTRUCTURA Y/O FACTIBLES DE AMPLIACION, CUANDO LA EMPRESA LO DETERMINE.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
11. ATENDER LA OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS UBICADOS EN LAS <u>TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA</u> , ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO	NO SE ACEPTA PROPUESTA

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA
ESTABLECIDO	
CATEGORIA SEGUNDA	CATEGORIA SEGUNDA
1. PROMOCIONAR, <u>PROSPECTAR, CAMBACEAR Y PERIFONEAR</u> LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN SUS DIFERENTES MODALIDADES (VOCEO, VOLANTEO, ETC.) PROPORCIONAR LOS ESTADOS DE CUENTA E INFORMAR DE MANERA GENERAL DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS Y CONCEPTOS FACTURADOS.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
5. <u>REALIZAR EL REPARTO Y DISTRIBUCION DE LA FACTURACION EN EL DOMICILIO DEL CLIENTE.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
TODAS LAS CATEGORIAS	TODAS LAS CATEGORIAS
B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES	B).- ACTIVIDADES PRINCIPALES
PARA GARANTIZAR LA ATENCION Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES SE APOYARA RECIPROCAMENTE CON LAS ESPECIALIDADES QUE POR SUS ACTIVIDADES ESTEN ASOCIADAS A LA ATENCION INTEGRAL DE LOS CLIENTES, CONSIDERANDO COMO ESPECIALIDADES AFINES LAS SIGUIENTES: SERVICIOS A CLIENTES, PLANTA EXTERIOR, SERVICIOS TRÁFICO NACIONAL E INTERNACIONAL <u>Y CENTRALES MANTENIMIENTO.</u> EL PERSONAL DE CADA ESPECIALIDAD ESTARA ORIENTADO A ATENDER LO QUE LE CORRESPONDA. ESTE APOYO SE DARA EN LOS CASOS EN QUE SEA NECESARIO ATENDER CON OPORTUNIDAD LOS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO Y DE LOS CLIENTES, ASI COMO PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD EN LA ATENCION A LOS MISMOS EN EL LUGAR Y MOMENTO EN QUE SE REQUIERA.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERA LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES <u>DERIVADOS DE LA CONVERGENCIA TECNOLOGICA</u> U OTROS; ASI COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACION A TRAVES DE LAS <u>TIENDAS TELMEX</u> O SITIOS DE CONVENIENCIA, Y EN CADA CASO, SE MANTENDRA SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTE VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: TELEFONIA CELULAR, INTERNET, RADIOLOCALIZACION, ETC.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
<u>D).- CONDICIONES DE TRABAJO:</u>	<u>D).- CONDICIONES DE TRABAJO:</u>
<u>DERIVADO DE LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN DE PIE DURANTE LARGOS PERÍODOS DE TIEMPO, DEBERAN OTORGARSE PAUSAS DE DESCANSO, QUE ALIVIARAN LA FATIGA.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
<u>LA EMPRESA SE OBLIGA A ACONDICIONAR SALAS DE DESCANSO, PARA CONSERVAR LA SALUD Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
<u>LO ANTERIOR, ES EL RESULTADO DEL NUEVO MODELO DE ATENCION QUE HA MODIFICADO LAS CONDICIONES DE TRABAJO.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA
CATEGORIA: AUXILIAR COMERCIAL	CATEGORIA: AUXILIAR COMERCIAL

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA
NO SE ACEPTA PROPUESTA	17.- <u>PARTICIPARA, CUANDO LA EMPRESA LO REQUIERA, EN LA</u> OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS UBICADOS EN LAS OFICINAS COMERCIALES, ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
CATEGORIA PRIMERA	CATEGORIA PRIMERA
NO SE ACEPTA PROPUESTA	3. PROMOCIONAR, COMERCIALIZAR Y CONTRATAR SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS QUE SE COMERCIALICEN EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA, PROPORCIONANDO ASESORIA, INFORMACION Y ASISTENCIA SOBRE LAS FUNCIONES Y USO DE ESTOS.
NO SE ACEPTA PROPUESTA	1. REALIZAR LA PROMOCION, DEMOSTRACION, COMERCIALIZACION, ASESORIA, COTIZACION, CONTRATACION Y MOVIMIENTOS VARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE COMERCIALICEN EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.
NO SE ACEPTA PROPUESTA	2. ELABORAR, TRAMITAR, VERIFICAR Y EXPEDIR LAS ÓRDENES DE SERVICIO DERIVADAS DE LA ATENCION AL CLIENTE HASTA SU TOTAL LIQUIDACION, EFECTUANDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ÓRDENES CRITICADAS Y OBJETADAS. PARA ESTE EFECTO ELABORARA LOS REPORTES QUE SE LE SOLICITEN.
NO SE ACEPTA PROPUESTA	13.- <u>PARTICIPARA, CUANDO LA EMPRESA LO REQUIERA, EN LA</u> OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS UBICADOS EN LAS OFICINAS COMERCIALES, ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.
CATEGORIA SEGUNDA	CATEGORIA SEGUNDA
NO SE ACEPTA PROPUESTA	<u>1. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS Y EGRESOS RELATIVOS A LA PRESTACION DE SERVICIOS Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y EQUIPOS.</u>
NO SE ACEPTA PROPUESTA	<u>1. COBRAR, TRAMITAR Y VERIFICAR LOS INGRESOS RELATIVOS A SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE COMERCIALICE LA EMPRESA</u>
NO SE ACEPTA PROPUESTA	<u>2. RECIBIR, CANALIZAR Y DAR SEGUIMIENTO HASTA SU LIQUIDACION Y SOLUCION, A LAS QUEJAS PRESENTADAS POR EL CLIENTE, DEBIDO A FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.</u>
NO SE ACEPTA PROPUESTA	<u>3. ATENDER LAS NECESIDADES Y PROBLEMÁTICA QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES CON</u>

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA
	<u>RESPECTO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS Y CONCEPTOS FACTURADOS, EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA.</u>
NO SE ACEPTA PROPUESTA	<u>4. REALIZAR LA LABOR DE POSVENTA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN LAS OFICINAS COMERCIALES Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.</u>
TODAS LAS CATEGORIAS	TODAS LAS CATEGORIAS
NO SE ACEPTA PROPUESTA	<u>CON EL FIN DE CONTRARRESTAR LA COMPETENCIA EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES, EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD PARTICIPARÁ EN LA CAPTACIÓN, RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DE CLIENTES, LO ANTERIOR CON BASE EN LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA QUE DETERMINE LA EMPRESA Y A LO SEÑALADO EN EL PERFIL DE PUESTO.</u>
NO SE ACEPTA PROPUESTA	EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARA LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO, CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA, <u>CON LA DEBIDA EFICIENCIA, CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y FLEXIBILIDAD</u> DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, LEY FEDERAL DEL TRABAJO.
NO SE ACEPTA PROPUESTA	LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERA LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS, DE TELECOMUNICACIONES U OTROS; ASI COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACION A TRAVES DE LAS OFICINAS COMERCIALES O SITIOS DE CONVENIENCIA, Y EN CADA CASO, SE MANTENDRA SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTE VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: TELEFONIA CELULAR, INTERNET, RADIOLOCALIZACION, <u>VIDEO</u> , ETC.
<u>D).- CONDICIONES DE TRABAJO</u>	<u>D).- CONDICIONES DE TRABAJO</u>
NO SE ACEPTA PROPUESTA	"ESTE PARRAFO SE PROPUSO ELIMINAR" DENTRO DE LA JORNADA DE TRABAJO, SE INCLUYEN LOS TREINTA MINUTOS PARA TOMA DE ALIMENTOS, DE ACUERDO A LOS USOS Y COSTUMBRES DE CADA OFICINA COMERCIAL, CONSIDERANDO LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.
NO SE ACEPTA PROPUESTA	LA APLICACION DE ESTOS TURNOS Y HORARIOS, SE HARA TOMANDO EN CUENTA LAS CARACTERISTICAS Y PARTICULARIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN CADA OFICINA COMERCIAL Y/O SITIO DE CONVENIENCIA, LOS

PROPUESTA STRM	PROPUESTA EMPRESA
	TREINTA MINUTOS PARA TOMA DE ALIMENTOS SE PROGRAMARAN EN EL TRANCURSO DE LA JORNADA SIN AFECTAR EL SERVICIO AL CLIENTE.
C).- REQUISITOS DE INGRESO:	C).- REQUISITOS DE INGRESO:
NO SE ACEPTA PROPUESTA	1. ESCOLARIDAD: ACREDITAR CON DOCUMENTO OFICIAL HABER APROBADO EL CUARTO SEMESTRE DE LICENCIATURA O EQUIVALENTE.
NO SE ACEPTA PROPUESTA	2. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y ACTITUDES: APROBAR EL EXAMEN DE ADMISIÓN QUE SE CONFORMA DE LAS EVALUACIONES SIGUIENTES:
NO SE ACEPTA PROPUESTA	A.- MECANOGRAFIA: DOMINIO EN EL MANEJO DEL TECLADO LOGRANDO 200 GOLPES POR MINUTO.
NO SE ACEPTA PROPUESTA	C.- MATEMATICAS
NO SE ACEPTA PROPUESTA	D.- CONTABILIDAD
NO SE ACEPTA PROPUESTA	E.- CÓMPUTO: PROCESADOR DE PALABRAS, HOJA DE CÁLCULO, EDITOR DE PRESENTACIONES, INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO.
NO SE ACEPTA PROPUESTA	F.-PSICOMÉTRICO: DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ESPECIALIDAD
NO SE ACEPTA PROPUESTA	CUBIERTOS LOS REQUISITOS DE INGRESO POR EL ASPIRANTE, SERÁ CONTRATADO CON EL CARÁCTER DE TRABAJADOR EN CAPACITACIÓN, ENSEÑANZA Y ADIESTRAMIENTO, POR UN PERÍODO DE 30 DÍAS COMO MÍNIMO Y 60 DÍAS COMO MÁXIMO , EN DONDE, SUS OBLIGACIONES SERÁN LAS DE ASISTIR A LOS CURSOS QUE LA EMPRESA SEÑALE, REALIZAR LAS ACTIVIDADES TENDIENTES A SU CAPACITACIÓN Y PRESENTAR LAS EVALUACIONES RESPECTIVAS. APROBANDO LAS EVALUACIONES APLICADAS EN DICHO PERIODO, ADQUIRIRÁ LA PLANTA CON LA CATEGORÍA DE EMPLEADO DE SEGUNDA. EN CASO DE NO ACREDITAR TODAS LAS EVALUACIONES REALIZADAS, LA EMPRESA PODRÁ DAR POR TERMINADA LA RELACIÓN INDIVIDUAL DE TRABAJO SIN RESPONSABILIDAD PARA LA MISMA.