

PERFILES DE PUESTO



SERVICIOS A CLIENTES

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 Servicios a Clientes Revisión de Perfiles de Puesto.

Dando seguimiento con la información del proceso de negociación para la revisión de perfiles de puesto de nuestra especialidad, les informamos que fue entregada a la empresa, la propuesta integral que contiene los siguientes ejes de negociación:

- 1. Materia de Trabajo. (actual, nueva y del futuro)**
- 2. Condiciones de Trabajo.**
- 3. Propuesta Económica.**
- 4. Vacantes.**

Materia de trabajo:

Con relación a este punto, hemos considerado agregar y/o modificar algunas funciones y actividades de nuestro perfil de puesto, orientado a que en este se integre nueva materia de trabajo, con la intención de renovar condiciones operativas de las actividades que desempeñamos y desarrollamos y que en un futuro podamos realizar en el ámbito de una nueva categoría en la especialidad.

Condiciones de trabajo:

Se solicitó a la empresa se agregue como parte del perfil, el rubro de condiciones de trabajo como son: clima, herramientas de trabajo, mobiliario ergonómico, etc., así como permutas de turno a partir de un día, homologación de procesos y procedimientos a nivel nacional, etc.

Propuesta Económica:

Derivado de la pasada negociación salarial se asignó a este rubro el 3% del costo de la nómina general lo cual representa la cantidad de \$45,444.52 diarios para la especialidad a nivel nacional y con la intención de encontrar un mejor beneficio para la misma se están realizando diversos ejercicios económicos.

Vacantes:

La comisión reiteró la solicitud del cubrimiento de 1500 vacantes para la especialidad a nivel nacional.

De lo mencionado anteriormente, la empresa entregó a esta comisión su respuesta; no existiendo puntos de coincidencia en ninguno de los ejes presentados que son:

- 1. Materia de Trabajo. (actual, nueva y del futuro)**
- 2. Condiciones de Trabajo.**
- 3. Propuesta Económica.**
- 4. Vacantes.**

Posteriormente la empresa entregó a esta comisión, la propuesta de minuta de la especialidad y las modificaciones al perfil de puesto que a su consideración son las más viables.

Ante ésta postura de la empresa, la comisión revisora de la especialidad de servicios a clientes sostiene la propuesta presentada en todos y cada uno de sus puntos.

**FRATERNALMENTE
UNIDAD, DEMOCRACIA Y LUCHA SOCIAL**

**COMISION NACIONAL REVISORA DE
PERFIL DE PUESTO DE SERVICIOS A CLIENTES**

3° DE JULIO DE 2009
REVISIÓN PERFILES DE PUESTO 2009

ESPECIALIDAD: SERVICIOS A CLIENTES

COINCIDENCIAS

- SE ELIMINA LA ACTIVIDAD PRINCIPAL NÚMERO 19. "REALIZARÁ EL TRÁMITE DE MENSAJES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, EN EL ÁREA DE ASIGNACIÓN QUE SE REQUIERA".

DIFERENCIAS

PROPUESTA STRM	RESPUESTA EMPRESA
F.1.PROMOCIONAR, COMERCIALIZAR Y CONTRATAR TODOS LOS SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA Y SERVICIOS AVANZADOS , QUE LA EMPRESA COMERCIALICE, PROPORCIONANDO ASESORIA TECNICA INFORMACION Y ASISTENCIA SOBRE LAS FUNCIONES Y USO DE ESTOS DENTRO Y FUERA DEL PAÍS .	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
F.2.ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES, PROBLEMÁTICA O QUEJAS DE TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES DE TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO .	NO SE ACEPTA PROPUESTA
F.3.GESTIONAR Y SOPORTAR LOS PROCESOS Y REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE SE DERIVEN DE LA COMERCIALIZACION Y CONTRATACION DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y EQUIPOS ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA , ASÍ COMO DE LA ATENCIÓN DE SERVICIO PROPORCIONADA A LOS CLIENTES DE TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO , COORDINÁNDOSE CON OTRAS ÁREAS DE LA EMPRESA.	NO SE ACEPTA PROPUESTA
F.5.PARTICIPAR EN EL COBRO Y VERIFICAR LOS INGRESOS RELATIVOS A LA PRESTACION DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE TODOS LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA QUE COMERCIALICE LA EMPRESA, CON LOS MEDIOS QUE ESTA LE PROPORCIONE.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
F.6.REALIZAR RETENCIÓN DE CLIENTES ,	NO SE ACEPTA PROPUESTA.

PROPUESTA STRM	RESPUESTA EMPRESA
PRODUCTOS Y SERVICIOS.	
<p>F.7.REALIZAR EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS (TELEFÓNICO, FAX, MODEM, EN LÍNEA ETC) Y DE FORMA PERSONAL</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>F.8.RECUPERAR CLIENTES DE LA COMPETENCIA A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS (TELÉFONICO, FAX, MODEM, ETC EN LÍNEA Y DE FORMA PERSONAL)</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>A.1.PROPORCIONARA INFORMACION AL CLIENTE, EN LO REFERENTE A DISPONIBILIDAD, PRECIOS, TARIFAS, CONDICIONES DE COMERCIALIZACION Y SUMINISTRO, ASI COMO CARACTERISTICAS, FACILIDADES TECNICAS Y BENEFICIOS DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS <u>ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA ASÍ COMO LOS SERVICIOS AVANZADOS</u> QUE LA EMPRESA <u>COMERCIALICE Y/O PRESTE</u>; LO ANTERIOR CON BASE EN LA INFORMACION <u>QUE LA EMPRESA SE OBLIGA A PROPORCIONAR DE FORMA OPORTUNA A LOS COMERCIALIZADORES</u></p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>A.2.PROMOVERA ENTRE LOS CLIENTES <u>TODOS</u> LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS <u>ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA ASÍ COMO SERVICIOS AVANZADOS QUE COMERCIALICE</u> LA EMPRESA; Y EN SU CASO, REALIZARA LA VENTA <u>A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES MEDIOS DE TELECOMUNICACIÓN Y DE FORMA PERSONAL EN TODOS Y CADA UNO DE LOS PUNTOS DE VENTA.</u></p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>A.3.PARTICIPARA EN LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS <u>ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA ASÍ COMO SERVICIOS AVANZADOS</u> EN LOS EVENTOS ESPECIALES QUE DETERMINE LA EMPRESA.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>A.4.PROPORCIONARA ASISTENCIA, ASESORIA U ORIENTACION A LOS CLIENTES <u>DE TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO</u> SOBRE LA OPERACION, USO Y APLICACION DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS <u>ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA QUE COMERCIALICE LA EMPRESA,</u> ASI COMO DE SITIOS DE ATENCION Y PUNTOS DE VENTA.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>A.5.ATENDERA Y PROPORCIONARA ASISTENCIA AL CLIENTE <u>DE TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO REALIZANDO</u> EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN <u>DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE</u></p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>

PROPUESTA STRM	RESPUESTA EMPRESA
<u>RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA QUE OFREZCA LA EMPRESA,</u> UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS, EQUIPOS, SISTEMAS O PROCESOS QUE PARA CADA UNO DE ELLOS <u>SE REQUIERA.</u>	
A.6.REALIZARA EL SEGUIMIENTO AL PROCESO DE <u>PREVENTA, VENTA</u> Y POST-VENTA DE <u>TODOS</u> LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y/O EQUIPOS QUE <u>POR CUALQUIER MEDIO DE TELECOMUNICACIÓN</u> O SITIOS DE ATENCIÓN COMERCIALICE LA EMPRESA <u>EN TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.7.OFRECEA A LOS CLIENTES <u>DE LOS DIFERENTES SECTORES DE MERCADO</u> LAS OPCIONES DE FACTURACION QUE LA EMPRESA ESTABLEZCA, RECABANDO LA INFORMACION NECESARIA DE LOS MISMOS, MONITOREANDO <u>Y REALIZANDO</u> LA ENTREGA OPORTUNA DE LA FACTURACION.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.8.REALIZARA ACTIVIDADES DE SOPORTE, <u>ASESORÍA, ASISTENCIA</u> Y SEGUIMIENTO A LA CONTINUIDAD <u>DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ACTUALES, FUTUROS Y LOS QUE RESULTEN DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA</u> A SATISFACCION DEL CLIENTE <u>DE TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.9.RECIBIRA Y TRAMITARA LAS SOLICITUDES DE ACLARACIONES SOBRE <u>PRODUCTOS Y SERVICIOS ACTUALES Y FUTUROS: PREVENTA, VENTA,</u> POST-VENTA Y FACTURACION QUE PRESENTE EL CLIENTE <u>DE TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO,</u> RESOLVIENDO Y AJUSTANDO DE INMEDIATO LAS QUE ASI PROCEDAN Y DANDO SEGUIMIENTO A LOS DEMAS CASOS HASTA SU CONCLUSION.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.

PROPUESTA STRM	RESPUESTA EMPRESA
<u>A.11. EFECTUARA LA RECEPCION, REGISTRO, TRAMITACION Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES, EN FORMA PROACTIVA Y ANTICIPADA LOS REPORTES DE PROBLEMAS Y QUEJAS DE SERVICIO, FALLAS Y DAÑOS, DE MANERA INTEGRAL, INFORMANDO AL CLIENTE SOBRE EL PROCESO DE ATENCION, HASTA SU CONCLUSION, VERIFICANDO LA SATISFACCION DEL CLIENTE.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.14.LLEVARA A CABO EL LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS, <u>MANEJO Y REALIZACION DE BASES DE DATOS PARA DETECCION DE PROSPECTOS.</u>	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.16.REALIZARA LAS ACTIVIDADES <u>EN</u> LOS PROCESOS DE SUSPENSION, REANUDACION, CONTRATACION, ACTIVACION, <u>RETENCIÓN,</u> BAJAS O CAMBIO	NO SE ACEPTA PROPUESTA.

DE LOS SERVICIOS, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS ACTUALES Y FUTUROS QUE SUMINISTRA LA EMPRESA DE ACUERDO A LAS POLITICAS VIGENTES.	
A.17.RECIBIRA , ATENDERA Y PROCESARA LAS ORDENES DE SERVICIO DE INTERCONEXION Y ENLACES DE TELECOMUNICACION, DANDOLES SEGUIMIENTO HASTA SU LIQUIDACION.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.18.COTEJARA PARA SU VALIDACION Y ARCHIVARA LAS SOLICITUDES DE RECEPCION DE LOS SERVICIOS PRODUCTOS Y/O EQUIPOS CUYO PROCESO ASI LO REQUIERA A TRAVES DE LOS SISTEMAS Y MEDIOS ELECTRONICOS QUE PORPORCIONE LA EMPRESA.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.19. FORMULARÁ Y ENTREGARÁ REPORTES CON LA PERIODICIDAD QUE SE LE REQUIERA, SOBRE LAS GESTIONES REALIZADAS Y ATENDIDAS ASÍ COMO DE LA PROBLEMÁTICA Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.21. ELABORARA, TRAMITARA, EXPEDIRA Y VERIFICARA ORDENES DE SERVICIO DERIVADAS DE LA ATENCION A CLIENTES GRANDES, MAYORES Y DE TODOS LOS SEGMENTOS DE MERCADO ACTUALES Y FUTUROS , APOYANDO EN EL SEGUIMIENTO HASTA SU TOTAL LIQUIDACION Y EFECTUARA LAS CORRECCIONES NECESARIAS EN ORDENES RECHAZADAS, CRITICADAS Y OBJETADAS, ELABORANDO LOS REPORTES QUE SE REQUIERAN.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
PROPUESTA STRM	RESPUESTA EMPRESA
A.22.ATENDERA DE MANERA INTEGRAL A LOS CLIENTES NACIONALES, MAYORES, PYMES Y AQUELLOS QUE EN EL FUTURO CLASIFIQUE LA EMPRESA, EN SUS NECESIDADES DE SERVICIO EN TELECOMUNICACIONES INTERACTUANDO EN FORMA PERSONALIZADA Y/O ATRAVES DE LOS DIVERSOS CANALES DE ATENCIÓN.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.23.AUXILIARA Y APOYARA AL JEFE INMEDIATO EN LA ASIGNACION Y DISTRIBUCION DE TRABAJO, TAREAS Y LABORES INHERENTES AL PERFIL DE PUESTO.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
A.24.AUXILIARA Y APOYARA AL JEFE INMEDIATO EN LA DIFUSION DE INFORMACION COMERCIAL, POLITICAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE MANERA OPORTUNA Y ACTUALIZADA.	NO SE ACEPTA PROPUESTA.
EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD, REALIZARA SUS FUNCIONES Y ACTIVIDADES A TRAVES DEL TELEFONO, VIDEOTELEFONO, FAX, MODEM,	NO SE ACEPTA PROPUESTA.

<p>ATENCIÓN EN LÍNEA (CHAT UNO A UNO) O CUALQUIER OTRO MEDIO DE TELECOMUNICACION Y PERSONALMENTE DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES QUE RECIBA Y CUANDO EL SERVICIO LO REQUIERA; POR LO TANTO, LOS TRABAJADORES UTILIZARAN LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS, SISTEMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE LA EMPRESA DEBERA PROPORCIONAR. ASIMISMO, REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO Y POR FLEXIBILIDAD EN APOYO A ESPECIALIDADES AFINES, TALES COMO TRAFICO, COMERCIAL, OFICINISTAS ADMINISTRATIVOS, FINANZAS, CENTRALES Y PLANTA EXTERIOR.</p>	
<p>PARA CUMPLIR EFICAZMENTE CON LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES ANTES MENCIONADAS, EL PERSONAL DE ESTA ESPECIALIDAD TOMARA DECISIONES CON BASE EN LAS POLITICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA Y A LAS ESTRATEGIAS APLICABLES EN CADA AREA O CENTRO DE ADSCRIPCION, COORDINANDOSE MEDIANTE CONSULTA CON LAS AREAS INVOLUCRADAS PARA DAR SOLUCIONES INTEGRALES A LAS NECESIDADES Y PROBLEMAS DE LOS CLIENTES.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA</p>

<p>PROPUESTA STRM</p>	<p>RESPUESTA EMPRESA</p>
<p>LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARAN LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>LA EMPRESA Y EL SINDICATO, CUIDANDO DE NO AFECTAR A OTRAS AREAS, SE PONDRAN DE ACUERDO PARA ATENDER Y RESOLVER A LA BREVEDAD POSIBLE, LAS PETICIONES DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIERAN UN CAMBIO DEFINITIVO DE HORARIO Y/O TURNO, EN EL ENTENDIDO DE QUE, EL SINDICATO PRESENTARA AL TRABAJADOR QUE, CUMPLIENDO LOS REQUISITOS DEL PUESTO, QUEDARA EN EL LUGAR DEL SOLICITANTE DEL CAMBIO, RESPETANDO AL EFECTO EL NUMERO DE TRABAJADORES ASIGNADOS EN EL AREA Y/O CENTRO DE TRABAJO, POR TURNO Y HORARIO; ASIMISMO ESTAN DE ACUERDO EN DAR TRAMITE Y ATENCION A LAS SOLICITUDES DE PERMUTA TEMPORALES O DEFINITIVAS, EN LOS TERMINOS DE LA CLAUSULA 66 DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO. ADICIONALMENTE LA EMPRESA ATENDERA Y RESOLVERA LAS PETICIONES SINDICALES DE PERMUTAS TEMPORALES DE TURNOS Y/O HORARIOS, A PARTIR DE UN DÍA, ENTRE PERSONAL DEL MISMO CENTRO DE TRABAJO Y ACTIVIDAD O SERVICIO.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>2.- LUGAR (ES) DONDE PRESTARÁ SUS SERVICIOS: COMO PERSONAL DE LA ESPECIALIDAD DE</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>

<p>SERVICIO A CLIENTES SOLICITAMOS TENER UN AMBIENTE DE TRABAJO OPTIMO QUE NOS CONLLEVE Y NOS MOTIVE A MEJORAR CADA VEZ MAS LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO QUE PROPORCIONAMOS A NUESTROS CLIENTES EN TELMEX, LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO EN LAS MEJORES CONDICIONES NOS PERMITIRA SER MAS EFICACES Y RAPIDOS EN LA ATENCION AL CLIENTE.</p> <p>SE DEBERA CONTAR CON AREAS DE DESCANSO ADECUADAS PARA QUE LOS COMERCIALIZADORES PUEDAN TOMAR BREVES DESCANSOS CON EL FIN DE LIBERAR EL ESTRESS QUE SE ADQUIERE DURANTE LA JORNADA DE TRABAJO.</p> <p>EN LOS CENTROS Y/O AREAS DE TRABAJO SE DEBERA CUMPLIR CON LAS NORMAS AMBIENTALES COMO SON ILUMINACION, RUIDO, AIRE ACONDICIONADO, VENTILACION, ESPACIOS DE TRABAJO ADECUADOS PARA EFECTUAR LAS LABORES Y ADEMAS SE DEBERA CONTAR CON POSICIONES MOVILES Y SILLAS ERGONOMICAS.</p>	
--	--

PROPUESTA STRM	RESPUESTA EMPRESA
<p>3.- CAPACITACIÓN</p> <p>SE DEBERA CONTAR CON INSTRUCTORES AUXILIARES QUE PROPORCIONEN A LOS COMERCIALIZADORES EN TIEMPO Y FORMA LA INSTRUCCIÓN Y REINSTRUCCION DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR Y GARANTIZAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN TODAS LAS AREAS DE LA ESPECIALIDAD.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>4.- OTRAS</p> <p>PARA GARANTIZAR LAS CONDICIONES DE SALUD ES NECESARIO REALIZAR UN EXAMEN MEDICO INTEGRAL CADA SEIS MESES INCLUYENDO EL OPTAFMOLOGICO Y MUSCULO ESQUELETICO.</p> <p>EN LAS JORNADAS DE TRABAJO SE TENDRAN DESCANSOS PERIODICOS DE 10 MINUTOS POR CADA 60 MINUTOS PARA DISMINUIR EL CANSANCIO VISUAL ASI COM O EL ESTRESS OCASIONADO POR LOS RITMOS Y CARGAS DE TRABAJO.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>

PUNTOS ADICIONALES PRESENTADOS POR EL STRM

- **1500 VACANTES**
LA EMPRESA MANIFIESTA QUE NO ES TEMA DE LA MESA DE REVISIÓN DE PERFILES DE PUESTO Y REITERA LA CL. 27G DEL C.C.T.
- **NUEVA CATEGORÍA SUPERIOR**
NO SE ACEPTA POR LA EMPRESA

REVISIÓN PERFILES DE PUESTO 2009

ESPECIALIDAD: SERVICIOS A CLIENTES

PROPUESTA EMPRESA	RESPUESTA STRM
<p>ADICIÓN DE CLÁUSULA A MINUTA:</p> <p>DÉCIMA SEGUNDA.- EMPRESA Y SINDICATO ESTÁN DE ACUERDO QUE POR ESTRATEGIA DE COMPETENCIA ES NECESARIO POSICIONAR EN EL MERCADO SERVICIOS Y PRODUCTOS DE TELECOMUNICACIONES, QUE CONLLEVEN A LA PREMISA DE CAPTAR Y MANTENER EL MAYOR NÚMERO DE CLIENTES POSIBLE, QUE GARANTICEN A TELMEX SU PERMANENCIA EN EL MERCADO. PARA TAL FIN LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS MISMOS PODRÁ LLEVARSE A CABO A TRAVÉS DE CANALES EXTERNOS DE DISTRIBUCIÓN INDEPENDIENTEMENTE DE LA FUNCIÓN QUE PARA EL EFECTO REALIZA EL PERSONAL SINDICALIZADO DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES. TODAS LAS LABORES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE DERIVEN DE LA COMERCIALIZACIÓN DE CANALES EXTERNOS Y SE EFECTÚEN EN TELMEX SERÁN REALIZADOS POR EL PERSONAL SINDICALIZADO.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>A.17.COTEJARÁ PARA SU VALIDACIÓN Y ARCHIVARÁ LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS CUYO PROCESO ASÍ LO REQUIERA.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA</p>
<p>A.19.REALIZARÁ, LAS LABORES ADMINISTRATIVAS DERIVADAS DE LA COMERCIALIZACIÓN, EFECTUADA POR CANALES ALTERNOS, EXTERNOS, MEDIOS ELECTRÓNICOS, PUNTOS DE VENTA Y TODOS AQUELLOS QUE SE IMPLANTEN EN EL FUTURO, DÁNDOLES SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSIÓN Y ELABORARÁ LOS REPORTES QUE SE LE REQUIERAN.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA</p>
<p>“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 EN BASE A LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIA QUE DETERMINE LA EMPRESA Y A LO SEÑALADO EN EL PERFIL DE PUESTO”.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD DESEMPEÑARÁN LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PERFIL DE PUESTO CONFORME A LAS INSTRUCCIONES DEL PERSONAL DE CONFIANZA, ORIENTANDO SU ESFUERZO A UNA ATENCIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>

PROPUESTA EMPRESA	RESPUESTA STRM
<p>LA LABOR FUNDAMENTAL DE LA ESPECIALIDAD SERÁ LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES U OTROS QUE DETERMINE LA EMPRESA, ASÍ COMO AQUELLOS QUE PROCEDAN DE EMPRESAS COMERCIALES O DE TELECOMUNICACIONES CON LAS QUE TELMEX ACUERDE SU COMERCIALIZACIÓN A TRAVÉS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LA MISMA ESPECIALIDAD Y EN CADA CASO, SE MANTENDRÁ SIEMPRE QUE EL ACUERDO CORRESPONDIENTE ESTÉ VIGENTE. EJEMPLOS DE ESTO SON: INTERNET, VIDEO, ETC.</p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>
<p>C.- REQUISITOS DE INGRESO:</p> <p>1. ESCOLARIDAD: <i>ACREDITAR CON DOCUMENTO OFICIAL HABER APROBADO EL CUARTO SEMESTRE DE LICENCIATURA O SU EQUIVALENTE.</i></p> <p>2. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES <i>Y ACTITUDES:</i> APROBAR EL EXAMEN DE ADMISIÓN QUE SE CONFORMA DE LAS EVALUACIONES SIGUIENTES:</p> <p>a) PSICOMÉTRICO: DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LA ESPECIALIDAD</p> <p>b) CÓMPUTO: <i>PROCESADOR DE PALABRAS, HOJA DE CÁLCULO, EDITOR DE PRESENTACIONES, INTERNET Y CORREO ELECTRÓNICO.</i></p> <p>c) MECANOGRAFÍA: DOMINIO EN EL MANEJO DEL TECLADO LOGRANDO 200 GOLPES POR MINUTO.</p> <p>d) <i>MATEMÁTICAS.</i></p>	<p>NO SE ACEPTA PROPUESTA.</p>

ANEXO MINUTA PRESENTADA POR LA EMPRESA

DECIMA SEGUNDA- EMPRESA Y SINDICATO ESTAN DE ACUERDO QUE POR ESTRATEGIA DE COMPETENCIA ES NECESARIO POSICIONAR EN EL MERCADO SERVICIOS Y PRODUCTOS DE TELECOMUNICACIONES, QUE CONLLEVEN A LA PREMISA DE CAPTAR Y MANTENER EL MAYOR NUMERO DE CLIENTES POSIBLE, QUE GARANTICE A TELMEX SU PERMANENCIAEN EL MERCADO. PARA TAL FIN LA COMERCIALIZACION DE LOS MISMOS PODRA LLEVARSE A CABO A TRAVEZ DE CANALES EXTERNOS DE DISTRIBUCION INDEPENDIENTEMENTE DE LA FUNCION QUE PARA EL EFECTO REALIZA EL PERSONAL SINDICALIZADO DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES. TODAS LAS LABORES Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE DERIVEN DE LA COMERCIALIZACION DE CANALES EXTERNOS Y SE EFECTUEN EN TELMEX SERAN REALIZADOS POR EL PERSONAL SINDICALIZADO.