

Anexo N° 1

Áreas de participación de los trabajadores

Área tronco de Comercialización.

- Plan de actualización de tiendas como retailer (tienda de venta al menudeo) de telecomunicaciones.
- Promoción, venta y postventa a través de todos los puntos y medios de contacto Telmex, personalizado y vía telefónica.
- Módulos de centros comerciales para mercado masivo.
- Atención en tiendas al mercado comercial (PyME), de acuerdo con requerimientos del mercado.
- Consolidar la atención en CEICO's del mercado residencial y comercial.
- Realizar procesos de cobranza, aclaraciones y ajustes sobre factura.

Diferencias

- Participar en campo con los ejecutivos de cuenta para clientes mayores y nacionales.
- Atención de reportes de falla de servicios de banda ancha y soporte técnico de los equipos que se comercialicen.
- Administración y control de los canales externos de comercialización.

Área tronco de Tráfico

La Empresa reconoce la importancia de la participación de las especialidades del Servicio Tráfico Nacional y Servicio Tráfico Internacional en el nuevo ámbito de competencia, convergencia de servicios, y alianzas estratégicas de la empresa, por lo cual es indispensable agilizar la implantación de la Plataforma Tecnológica que consolide y propicie mejorar la calidad de los servicios vía operadora acordados entre empresa y sindicato e incrementar aquellos que de acuerdo al análisis sean viables, logrando la excelencia de los mismos para satisfacer las necesidades y preferencias de nuestros clientes, a efecto de que los servicios de tráfico vía operadora se mantengan con rentabilidad en el mercado.

De igual manera la Empresa esta de acuerdo que, sin afectación del servicio, con base a la demanda, las trabajadoras de las especialidades mencionadas como punto de contacto con el cliente, participen dentro del proceso de comercialización en:

- Promover servicios y productos comerciales de acuerdo a las políticas de comercialización de la empresa

De la misma forma la Empresa se compromete agilizar la modernización de la plataforma tecnológica del servicio 050 a nivel nacional, para la recepción y tramitación de quejas 050.

Así mismo, la Empresa adecuará los procesos y sistemas de atención y de prueba eléctrica, a fin de que las trabajadoras asignadas a este servicio y con base a las funciones existentes puedan:

- Verificar, orientar e informar al cliente sobre la problemática derivada de la queja en tiempo y forma.

Para el caso del área metropolitana, la empresa ratifica que las trabajadoras asignadas a la labor de la actualización de la base de datos de registro de red y de la tarjeta en línea, continuarán realizándola como hasta el momento.

Diferencias

- Auxiliar: Contara con los sistemas y procedimientos necesarios para la investigación, verificación y seguimiento de la liquidación de las quejas y ordenes de servicio, que permitan interactuar oportunamente con las diferentes áreas
- Soporte técnico sobre fallas en los servicios de banda ancha.
- Comercialización: contratación, venta, postventa de productos y servicios.
- Profesora de tráfico PBX: Recuperación de clientes, apoyo a ejecutivos de cuenta y cobranza de agencias rurales.
- Participación en los servicios de multimedia.
- Atender la recepción y tramitación de quejas de los servicios convergentes y acuerdos de alianzas estratégicas que puedan requerir de dichos servicios.

Área Tronco de Planta Exterior.

- Cableado interior hasta el último dispositivo Telmex.
- Instalación básica hasta los televisores contratados por el Cliente del servicio IPTV, cuando la regulación lo permita.
- Desarrollo de funciones en el CAP y en COPE para la reorganización de administración del trabajo.
- En relación con los proyectos de la planta externa, el personal participará en:
 - a. La elaboración de los proyectos de mantenimiento de la red de cobre y fibra óptica.
 - b. La elaboración de los proyectos de ampliación y/o sustitución de la red de cobre y fibra óptica asociada a las terminales de banda ancha (TBA)
- El personal participará en la ejecución de trabajos de mantenimiento de la red de cobre y fibra óptica, incluyendo terminales de banda ancha.
- Realizará labores de promoción y apoyo a la comercialización de productos y servicios, para el trámite de la venta y/o contratación de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la empresa, aprovechando la presencia del personal de Planta Exterior en el domicilio del cliente.

Diferencias

- Elaboración de proyectos del programa básico de construcción.
- Ejecución de los trabajos de construcción y sustitución de la red de cobre y fibra óptica.
- Configuración de equipos terminales en el domicilio del cliente cuando lo requiera.

Área Tronco de Conmutación - Transmisión.

- Operación, Mantenimiento y Gestión de equipos de Acceso basados en tecnología IP de nueva generación.
- Operación, Mantenimiento y Gestión de equipos de Transporte basados en tecnología IP de nueva generación.
- Operación, Mantenimiento y Gestión de equipos de Procesamiento basados en tecnología IP de nueva generación (IMS).
- Operación, Mantenimiento y Gestión de equipos de Red Inteligente.
- Participación en el Soporte Técnico de primer nivel, entre los Centros de Gestión de red y sus Centros de Mantenimiento, para consolidar y mejorar la atención de fallas de Planta Interna.
- Participación en la recopilación, preparación y entrega de insumos de ingeniería a los Proveedores de proyectos TK, de acuerdo con las normas y procedimientos emitidos por la Empresa.
- Participación en la recopilación de insumos para la integración del PMI, de acuerdo con las normas y procedimientos emitidos por la Empresa.
- Participación en la atención de los equipos con garantía en base a las normas y procedimientos emitidos por la Empresa, en los que se cuente con un acuerdo con el proveedor de intervención para su mantenimiento.

Diferencias

- Uninet y RCDT

Administrativos

Se reconoce la participación de los trabajadores en el soporte de los procesos asociados a sus funciones en cada una de las unidades en que participan. El SINDICATO ha expresado argumentos sobre materia de trabajo a considerar y por parte de la EMPRESA se han explicado las razones de desacuerdo sobre materia de trabajo que además limitan su integración a los perfiles de puesto, lo que será ponderado en los trabajos de revisión correspondientes a sus perfiles.

Especialistas Administrativos.

Diferencias

- Cuando los procesos de trabajo propios de la especialidad se automaticen, participaremos en la prueba, desarrollo, puesta en servicio, etc. Y mejora de los sistemas derivados de dicha automatización.
- La participación en los procesos de promoción, venta y postventa.
- Participación en las áreas como telmex internacional, el portal telmex y en nuevos sistemas, tecnologías, funciones y actividades asociadas a la evolución de las telecomunicaciones y el múltiple play, así como en la comercialización, los sistemas contables, financieros y de los servicios.
- Participación en la logística de presentaciones, reuniones de trabajo, eventos, audioconferencias, videoconferencias y cualquier otro evento con clientes internos y externos.

- La gestión entre las distintas áreas de la empresa para la satisfacción del cliente así como para el aseguramiento de la calidad de los productos y servicios adquiridos y los que en el futuro se generen.
- La participación en los controles de inventarios no solo de materiales, sino también de artículos promocionales, productos, equipos, accesorios, etc..
- Participación e involucramiento en los procesos de conservación y recuperación de cliente externos.

Guarderías.

Diferencias.

- Inclusión del personal masculino en el beneficio del servicio de guardería.
- Participación en los cambios a los sistemas de formación educativa y desarrollo integral de los infantes.

Finanzas.

Diferencias

- Pago a proveedores de productos y servicios.
- Presuscripción.
- Análisis para determinación de archivos de disputa.
- Función del cajero general de egresos.

- Actualización de buzones en pisa.
- Combinación de tablas de información SE y NG para complemento tabla SE.
- Elaborar los registros de control, contables, administrativos, fiscales y financieros que se deriven de la actividad de prescripción, portabilidad y convergencia digital; y del mismo triple play.
- Elaborar cálculos de los diversos impuestos y contribuciones a lo que la empresa este obligada por ley.
- Registro, control y análisis de las operaciones facturadas a terceros.
- Registro y control del inventario actualizado para altas y bajas de equipo de computo.
- Generación de pedido 45 y entrada 50.
- Recepción y captura de datos en bitácoras para el control de solicitud de cheques de viaje nacional e internacional.
- Analizara toda la información Contables, Financieras, Fiscales y Administrativas que se derive de los productos, servicios que proporcione la empresa por proyectos implantados o a implantar producto de la evolución de las telecomunicaciones; es decir portabilidad, convergencia digital y el mismo triple play entre otros.
- Participara en las funciones Contables, Financieras, Fiscales y Administrativas en las direcciones divisionales; así como al interior de la república.

Almacenes.

- Incorporar los turnos y horarios que corresponden al requerimiento del Centro de Impresión.

Diferencias

- Traslado de los materiales nuevos a almacenes auxiliares en metropolitana y foráneas.
- Traslado de desmontaje que concentra en almacén general.
- Participación en el centro de impresión láser de Apodaca.
- Empacado de equipos y recuperación de desmontaje.
- Participación en el almacén de las áreas de ensobretado; así como el traslado de paquetería.
- Participar en campañas de promoción de los nuevos servicios y retención de clientes.
- Participación en el control de entradas y salidas, custodia, traspaso y reabasto de aparatos e insumos de las áreas de comercial y tiendas comerciales.

Choferes.

Diferencias:

- Traslado de todos los ejecutivos telmex.

- Traslado de personal en el área metropolitana.
- Participación en los eventos de promoción, logística de comercialización y publicidad en los eventos de la empresa.
- Realizar actividades de auxiliar de jefe.
- Realizar la guía de transporte de valores.