

**ESPECIALIDAD: COMERCIAL**

**CATEGORIA: EMPLEADO DE SEGUNDA**

**PERFIL DE PUESTO**

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

1. ATENDER DE MANERA INTEGRAL LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS, SOLICITUDES O PROBLEMAS QUE TENGAN Y/O PRESENTEN LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS CONTRATADOS, PROPORCIONANDO INFORMACION, APOYO O ASESORIA, CANALIZANDO AL CLIENTE CON EL AREA QUE CORRESPONDA, COORDINANDOSE CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA CUANDO ESTO SEA NECESARIO.
2. 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. PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, EN SUS DIFERENTES MODALIDADES (VOCEO, VOLANTEO, ETC.)
2. PROPORCIONAR LOS ESTADOS DE CUENTA E INFORMAR DE MANERA GENERAL DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS Y CONCEPTOS FACTURADOS.
3. RECIBIR, ORIENTAR E INFORMAR AL CLIENTE SOBRE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PROPORCIONA LA EMPRESA.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

ROQUE CHAVEZ R



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

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 TRAFICO 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 ASI COMO AQUELLOS QUE SE DERIVEN DE LA EVOLUCION Y CONVERGENCIA TECNOLÓGICA Y OTROS; O LOS 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, VIDEO, 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 CALCULO, A NIVEL BASICO Y A ELECCION DEL ASPIRANTE.
  - F.- PSICOMETRICO.
  - G.- ARCHIVO.
3. EDAD: COMPROBAR HABER CUMPLIDO LA EDAD MINIMA LEGAL.



**C).- REQUISITOS DE INGRESO (CONTINUA...):**

**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:**

**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 21:00 HRS DE LUNES A DOMINGO, BAJO EL SIGUIENTE ESQUEMA:

CENTROS DE ATENCION	DIAS	JORNADAS DE TRABAJO	TURNOS
TIENDAS TELMEX, OFICINAS DE COBRO Y SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX	LUNES A DOMINGO	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 A 18:00 HRS 10:30 A 18:30 HRS 11:00 A 19:00 HRS 11:30 A 19:30 HRS 12:00 A 20:00 HRS 13:00 A 20:30 HRS 13:30 A 21:00 HRS	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO DOMINGO A JUEVES
CENTROS DE FACTURACION	LUNES A DOMINGO	7:00 A 15:00 HRS 14:30 A 22:00 HRS 22:30 A 5:30 HRS	LUNES A VIERNES MARTES A SABADO MIERCOLES A DOMINGO



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

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.



**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 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. ASIMISMO EN LOS CASOS EN QUE LOS CENTROS COMERCIALES, CONDICIONEN NUESTRA PRESENCIA CON UN HORARIO PARA LA APERTURA Y CIERRE, EN TAL CASO SE CUBRIRAN Y MANTENDRAN LOS HORARIOS DE ACUERDO A DICHA CONDICIÓN.

**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.