

ESPECIALIDAD: COMERCIAL

CATEGORIA: AUXILIAR COMERCIAL

PERFIL DE PUESTO

A.-FUNCION (ES) PRINCIPAL (ES)

1. PROMOCIONAR, COMERCIALIZAR Y CONTRATAR SERVICIOS, PRODUCTOS, PAQUETES Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES ASI COMO AQUELLOS QUE SE DERIVEN DE LA EVOLUCION Y CONVERGENCIA TECNOLÓGICA Y OTROS QUE SE COMERCIALIZEN EN TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA, PROPORCIONANDO ASESORIA, INFORMACION, ASISTENCIA, APOYO Y DEMOSTRACION SOBRE LAS FUNCIONES Y USO DE ESTOS.
2. 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.
3. GESTIONAR LOS PROCESOS Y REALIZAR LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE SE DERIVEN DE LA COMERCIALIZACION, 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. PARTICIPAR EN LA CAPTACION, RETENCION Y RECUPERACION DE CLIENTES, DE ACUERDO CON LAS POLITICAS Y ESTRATEGIAS QUE DETERMINE LA EMPRESA.

B.-ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. REALIZAR LA PROMOCION, DEMOSTRACION, COMERCIALIZACION, ASESORIA, COTIZACION, CONTRATACION, ATENCION Y OBTENCION DE PROSPECTOS DE ACUERDO A LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA, Y MOVIMIENTOS VARIOS DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, PAQUETES Y AQUELLOS QUE SE DERIVEN DE LA EVOLUCION Y CONVERGENCIA TECNOLÓGICA, QUE SE COMERCIALIZEN EN LAS TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA TELMEX.

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

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 DE TELECOMUNICACIONES EN LOS EVENTOS ESPECIALES QUE DETERMINE LA EMPRESA.

4. 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.

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. RECIBIR Y TRAMITAR LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS CANALES EXTERNOS DE COMERCIALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y OTROS, REALIZANDO LAS ORDENES DE SERVICIO QUE SE REQUIERAN DÁNDOLE 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.

BA

JACQUELINE CHIREZ R.

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

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

13. EN FORANEAS, DOTAR DE MONEDA FRACCIONARIA A LOS CAJEROS RECIBIDORES EN LAS TIENDAS TELMEX.

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. ATENDER LA OPERACION DE LOS CAJEROS AUTOMATICOS UBICADOS EN LAS TIENDAS TELMEX, ASI COMO REPORTAR LAS FALLAS QUE SE PRESENTEN, DANDO SEGUIMIENTO HASTA SU SOLUCION CONFORME AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO.

18. REALIZAR LA DEPURACION DE LA COBRANZA.

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 Y TARJETAS SIM A TIENDAS TELMEX 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.

JAQUELINE CHAVEZ R BA

Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page.

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

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 TIENDAS TELMEX 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 LAS ACTIVIDADES DE ATENCION AL CLIENTE EN LOS PROCESOS DE COMERCIALIZACION DE PORTABILIDAD NUMERICA, QUE SE LLEVEN A CABO EN LAS TIENDAS TELMEX Y/O SITIOS DE CONVENIENCIA.

32. ATENDER LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES COMERCIALES (PYMES) EN LAS TIENDAS TELMEX, COORDINANDOSE CON OTRAS AREAS DE LA EMPRESA, CUANDO ESTO SEA NECESARIO.

33. PARTICIPAR EN LA RECEPCION Y ATENCION DE SOLICITUDES, CONSULTA DE SERVICIOS E INTEGRACION DE INFORMACION DE LOS CLIENTES, QUE LE SEAN TURNADAS POR EL EJECUTIVO DE CUENTA, PARA SU TRAMITE CON LOS CENTROS DE APOYO A LA ATENCION DE CLIENTES MAYORES Y/O ELABORACION Y SEGUIMIENTO DE LAS ORDENES DE SERVICIO QUE CORRESPONDAN, CON LOS SISTEMAS QUE LE DEFINA LA EMPRESA, INTERACTUANDO CON OTRAS ESPECIALIDADES, DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE DETERMINE LA EMPRESA.

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

35. 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, 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.

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:

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:

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

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

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.

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

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. 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.

JACQUELINE CHAVEZ R

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

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.

Mani Julie CA

[Signature]

Jaquehne Ahijero B.A.

[Signatures]