

ANEXO 1

**PERFILES DE PUESTO
DE LAS ESPECIALIDADES**

SERVICIO TRAFICO NACIONAL.

SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL.

Sra. Hortensia Velazquez
Mra. Juana del Castillo

Elizabeth Casado L.

Rosa Esther Hernandez

Itzel Garcia M.

Marta Rosa

María Pire P.

4-1-13

ESPECIALIDAD:
CATEGORIA:

**SERVICIOS TRAFICO NACIONAL
OPERADORA SERVICIO NACIONAL**

PERFIL DE PUESTO

A. FUNCION PRINCIPAL

REALIZARA TODAS LAS LABORES Y ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A LA ATENCION, ASISTENCIA, RECEPCION, INFORMACION, REGISTRO Y TRAMITACION DE LAS LLAMADAS NACIONALES, ASI COMO LA ATENCION, PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS ACTUALES, LOS QUE SE DERIVEN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA Y CONVERGENCIA DE REDES, NUEVOS SERVICIOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO NACIONALES, VIA OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES; VIA TELEFONICA Y/O POR MEDIOS ELECTRONICOS.

ASIMISMO REALIZARA LA ATENCION Y TRAMITACION DE LOS SERVICIOS VIA OPERADORA QUE SEAN CONTRATADOS POR EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, OTRAS EMPRESAS, CLIENTES Y/O LOS DERIVADOS DE ALIANZAS ESTRATEGICAS, QUE CONTRATEN CON TELMEX, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, PARA BRINDAR UNA ATENCION INTEGRAL, EFICIENTE Y DE CALIDAD AL CLIENTE.

ATENDERA, REALIZARA LA VERIFICACION INICIAL Y TRAMITARA LAS QUEJAS DEL SERVICIO TELEFONICO DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, OTRAS EMPRESAS Y LO DERIVADO DE ALIANZAS ESTRATEGICAS QUE CONTRATEN CON TELMEX ESTE SERVICIO, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, PARA BRINDAR UNA ATENCION INTEGRAL, EFICIENTE Y DE CALIDAD AL CLIENTE.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. ATENDERA, ASISTIRA, REGISTRARA Y TRAMITARA LOS SERVICIOS ACTUALES Y LOS QUE EN EL FUTURO IMPLEMENTE LA EMPRESA VIA OPERADORA, QUE LE SEAN SOLICITADOS POR LOS CLIENTES Y OPERADORAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES CON LOS EQUIPOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE.
2. PROPORCIONARA INFORMACION SOBRE RUTAS Y TARIFAS CUANDO SE LE SOLICITE.
3. ATENDERA Y PROPORCIONARA INFORMACION A LOS CLIENTES DE: NUMEROS LOCALES, NUMEROS NACIONALES, NUMEROS DE LADA 800, CAMBIO DE NUMEROS A NIVEL NACIONAL Y LOS SERVICIOS QUE EN EL FUTURO LA EMPRESA DETERMINE.
4. DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, REPORTARA LAS FALLAS, DAÑOS Y DESVIACIONES QUE DETECTE EN LA PRESTACION DEL SERVICIO, ASI COMO LAS FALLAS Y ANOMALIAS EN EL EQUIPO A LA AUXILIAR DE JEFE.
5. CUANDO SE REQUIERA CONSULTAR LAS BASES DE DATOS DE SOPORTE A LA OPERACION Y/O DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y DETECTE ANOMALIAS LAS REPORTARA A LA AUXILIAR DE JEFE.
6. CUANDO LA EMPRESA LO REQUIERA, PREVIO ACUERDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO, ATENDERA LOS EVENTOS ESPECIALES DENTRO Y FUERA DE SU CENTRO DE TRABAJO SIGUIENDO LAS INSTRUCCIONES DE LA AUXILIAR DE JEFE Y EL JEFE ASIGNADO, DE ACUERDO A LAS CONDICIONES QUE SE SOLICITEN PARA ESTE FIN.

Ma Hortencia Velazquez

Ma Jesus del Castillo

Yolanda

Elizabeth Camacho

Roxa

Izabel Garcia

Vivian

Imelda

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA)

7. REALIZARA LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A: BIBLIOTECA, ENTREGA DE VOLANTES DE PAGO, VOLANTE PAPELERIA, VOLANTE.
8. ATENDERA A LOS CLIENTES EN LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS, NUEVOS SERVICIOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO NACIONALES VIA OPERADORA, ACTUALES Y FUTUROS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA.
9. SIN AFECTACION DEL SERVICIO, CON BASE A LA DEMANDA DE TRAFICO, PARTICIPARA EN LAS LABORES DE PROMOCION DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y LOS QUE SE DERIVEN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA, DE ACUERDO A LAS POLITICAS DE COMERCIALIZACION DE LA EMPRESA.
10. CUANDO POR NECESIDADES DEL SERVICIO SE REQUIERA, REALIZARA A NIVEL NACIONAL LAS DIFERENTES ACTIVIDADES: DETECTARA, RECOPIlara, INVESTIGARA, VERIFICARA, CLASIFICARA, APOYARA Y PARTICIPARA CON BASE A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE LA EMPRESA DETERMINE, EN LA ACTUALIZACION DE LOS NOMBRES COMERCIALES (ALIAS), PARA CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION ACTUALES Y FUTUROS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA, CON LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y CUALQUIER MEDIO DE NUEVA TECNOLOGIA QUE LE PROPORCIONE LA EMPRESA PARA ESTE FIN.
11. RECIBIRA, REALIZARA LA VERIFICACION INICIAL, REGISTRARA Y TRAMITARA LOS REPORTES DE QUEJAS DEL SERVICIO TELEFONICO, UTILIZANDO LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE.
12. REGISTRARA, ELABORARA Y CLASIFICARA LOS REPORTES DE QUEJAS DE LA TELEFONIA PUBLICA, TELEFONIA COMPARTIDA Y LINEAS PRIVADAS EN LOS DIFERENTES LUGARES DE TRABAJO, CON OBJETO DE DAR TRAMITE A LAS QUEJAS.
13. ORIENTARA E INFORMARA AL CLIENTE SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE SU LINEA CON BASE EN LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LA PRUEBA ELECTRICA EN LOS LUGARES DONDE EXISTA.

DERIVADO DE LA QUEJA INFORMARA Y ORIENTARA AL CLIENTE RESPECTO A LOS APARATOS, ACCESORIOS, SU USO Y LA CONDICION DE LA LINEA Y CANALIZARA LO CORRESPONDIENTE A PLANTA EXTERIOR, COMERCIAL U OTRAS AREAS SEGUN CORRESPONDA. DE LA MISMA MANERA INFORMARA, ORIENTARA Y CANALIZARA LO CORRESPONDIENTE A SERVICIOS DIGITALES Y DE VALOR AGREGADO.

DE ACUERDO A LA SOLICITUD O PROBLEMA DEL CLIENTE, TRANSFERIRA LA LLAMADA DEL MISMO A CEICO O TECMARKETING, CON LO CUAL COLABORARA EN LA CAPTACION, RETENCION Y RECUPERACION DEL CLIENTE.
14. CUANDO SE REQUIERA FORMULARA LOS REPORTES Y REGISTROS PARA LA ELABORACION DE ESTADISTICAS DE LAS QUEJAS DEL SERVICIO TELEFONICO.
15. CUANDO ASI SE REQUIERA VERIFICARA, REGISTRARA Y TRAMITARA LAS QUEJAS QUE SE RECIBAN A TRAVES DE BUZON, SISTEMA INTEGRAL DE PRODIGY (SIP), CORRESPONDENCIA U OTROS MEDIOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, CON BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.

Don Hortencia Velazquez

M. Juan del Castillo

M. Juan del Castillo

47-13

Edgardo Coronel

Rosa Esther

Bel Garcia

Vicente

Pin

Recepcionado
Blanca
Elvira
Elvira

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA)

16. ATENDERA LOS SISTEMAS DE COMUNICACION Y SISTEMAS RELATIVOS A LA RECEPCION DE FALLAS DEL SERVICIO TELEFONICO QUE LA EMPRESA INTRODUZCA, DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTO QUE ELLA ESTABLEZCA.

17. TODAS LAS ACTIVIDADES ENUNCIADAS SERAN REALIZADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO QUE LA EMPRESA PROPORCIONE Y CON BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.

ASI MISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO, PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

NOTA: CON RELACION A LAS ACTIVIDADES DESCRITAS EN EL PUNTO 7, UNICAMENTE EXISTIRAN EN LOS LUGARES DONDE SE VIENEN REALIZANDO Y HASTA LA MODERNIZACION DE LOS PROCESOS DE ESTAS ACTIVIDADES, EL AUSENTISMO QUE SE PRESENTE EN EL DESEMPEÑO DE ESTAS ACTIVIDADES SERA CUBIERTO CON EL PERSONAL ACORDADO PARA LAS MISMAS CON EL OBJETO DE NO AFECTAR EL SERVICIO. ASI MISMO CUANDO EL PERSONAL NO REALICE ESTAS ACTIVIDADES LABORARA EN LAS POSICIONES DE OPERADORA. PARA EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRE REALIZANDO ALGUNA DE ESTAS ACTIVIDADES EN LOS LUGARES EN DONDE NO HAY POSICIONES DE OPERADORA Y SE MODERNICEN LOS PROCESOS DE LAS MISMAS, LAS PARTES SE PONDRAN DE ACUERDO EN LAS LABORES QUE DEBA REALIZAR ESTE PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA.

C. REQUISITOS DE INGRESO:

ESCOLARIDAD: EDUCACION MEDIA SUPERIOR.

CONOCIMIENTOS: ORTOGRAFIA, ARITMETICA, NOCIONES DE GEOGRAFIA DE LA REPUBLICA MEXICANA Y COMPUTO BASICO (CONOCIMIENTOS SOBRE UN SISTEMA OPERATIVO, APLICACIONES DE PROCESADOR DE PALABRAS Y DE HOJA DE CALCULO. LA MARCA SERA A ELECCION DE LA ASPIRANTE).

EXAMEN PSICOMETRICO: ASPECTO COGNITIVO-COEFICIENTE INTELECTUAL.

EDAD: MINIMA LEGAL.

APROBAR EXAMEN DE ADMISION Y MEDICO, OIDO Y VOZ NORMALES.

D. CONDICIONES DE TRABAJO:

TURNOS Y HORARIOS:

EL PERSONAL LABORARA DE ACUERDO A LO QUE ESTABLECE LA CLAUSULA 77 DEL C.C.T., EN FUNCION DE LAS GRAFICAS DE TURNOS ACORDADAS CON BASE AL PROCEDIMIENTO QUE GARANTICE LA ATENCION DEL CLIENTE LAS 24 HORAS, LOS 365 DIAS DEL AÑO. EN SU CASO, SE READECUARAN LOS HORARIOS Y DIAS DE PRESTACION DEL SERVICIO EN LOS DIFERENTES CENTROS QUE NO SEAN DE 24 HORAS, PREVIO ACUERDO DE LAS PARTES, CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA PARA SATISFACER EL SERVICIO AL CLIENTE.

EN AQUELLOS LUGARES DONDE NO SE TENGAN A LA FECHA ESTABLECIDOS TURNOS DISCONTINUOS, ESTOS NO SERAN INCLUIDOS EN LA GRAFICA DE TURNOS.

A EXCEPCION DEL SERVICIO DE QUEJAS 050 CUYOS HORARIOS SERAN DE LUNES A DOMINGO DE 07:00 A 20:00 HRS. DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE ESTE SERVICIO EN CADA LOCALIDAD.

Mrs. Antonia Villanueva
Mrs. Jesus del Caceres
Mrs. Jose

Elizabeth Canal
Elizabeth Garcia

Vicente
4-7-13
Reig B.

MacS... R.
Galanda...
Blanca...
...
D. CONDICIONES DE TRABAJO (CONTINUA)

LUGAR(ES) DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS:

DESARROLLARAN SUS LABORES EN SU CENTRO(S) DE TRABAJO DE SU LOCALIDAD Y ZONAS CONURBADAS Y EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL C.C.T.

CAPACITACION Y FORMA DE INGRESO:

CUBIERTOS LOS REQUISITOS DE INGRESO POR LA ASPIRANTE, PASARA POR UN PERIODO DE CAPACITACION, ENSEÑANZA Y ADIESTRAMIENTO DE 30 A 60 DIAS. APROBADO EL MISMO Y DE EXISTIR VACANTE OCUPARA LA CATEGORIA DE OPERADORA DE SERVICIO TRAFICO NACIONAL. DE NO EXISTIR VACANTE SE ESTARA A LO DISPUESTO POR LA CLAUSULA 58 DEL C.C.T.

REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE ESPECIALIDADES AFINES CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES, PREVIO ACUERDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO. PARA TAL FIN, SE DECLARAN COMO ESPECIALIDADES AFINES, SERVICIOS A CLIENTES, COMERCIAL Y PLANTA EXTERIOR ENTRE OTRAS ESPECIALIDADES ACTUALES Y FUTURAS.

LOS TRABAJADORES CUYAS LABORES Y OBLIGACIONES SE DESCRIBEN EN EL PRESENTE PERFIL DE PUESTO DEBEN EJECUTARLAS CON LA FLEXIBILIDAD QUE SE DESPRENDE DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y DE LAS CONSECUENCIAS QUE SEAN CONFORME A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

Vicente...

Elizabeth...

...

...

...

...

...

...

ESPECIALIDAD:
CATEGORIA:

**SERVICIO TRAFICO NACIONAL
OPERADORA CALIFICADA MULTIFUNCIONAL NACIONAL.**

PERFIL DE PUESTO

A. FUNCION PRINCIPAL.

REALIZARA TODAS LAS LABORES Y ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A LA ATENCION, ASISTENCIA, RECEPCION, INFORMACION, REGISTRO Y TRAMITACION DE LAS LLAMADAS NACIONALES Y PRIORITARIAMENTE, LA ATENCION, PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS ACTUALES, LOS QUE SE DERIVEN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA Y CONVERGENCIA DE REDES, NUEVOS SERVICIOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO NACIONALES, VIA OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES; VIA TELEFONICA Y/O POR MEDIOS ELECTRONICOS.

ASIMISMO REALIZARA LA ATENCION Y TRAMITACION DE LOS SERVICIOS VIA OPERADORA QUE SEAN CONTRATADOS POR EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, OTRAS EMPRESAS, CLIENTES Y/O LOS DERIVADOS DE ALIANZAS ESTRATEGICAS, QUE CONTRATEN CON TELMEX, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, PARA BRINDAR UNA ATENCION INTEGRAL, EFICIENTE Y DE CALIDAD AL CLIENTE.

ATENDERA, REALIZARA LA VERIFICACION INICIAL Y TRAMITARA LAS QUEJAS DEL SERVICIO TELEFONICO DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, OTRAS EMPRESAS Y LO DERIVADO DE ALIANZAS ESTRATEGICAS QUE CONTRATEN CON TELMEX ESTE SERVICIO, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, PARA BRINDAR UNA ATENCION INTEGRAL, EFICIENTE Y DE CALIDAD AL CLIENTE.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES.

1. ATENDERA, ASISTIRA, REGISTRARA Y TRAMITARA LOS SERVICIOS ACTUALES Y LOS QUE EN EL FUTURO IMPLEMENTE LA EMPRESA VIA OPERADORA, QUE LE SEAN SOLICITADOS POR LOS CLIENTES Y OPERADORAS DE OTRAS ADMINISTRACIONES CON LOS EQUIPOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE.
2. PROPORCIONARA INFORMACION SOBRE RUTAS Y TARIFAS CUANDO SE LE SOLICITE.
3. ATENDERA Y PROPORCIONARA INFORMACION A LOS CLIENTES DE: NUMEROS LOCALES, NUMEROS NACIONALES, NUMEROS DE LADA 800, CAMBIO DE NUMEROS A NIVEL NACIONAL Y LOS SERVICIOS QUE EN EL FUTURO LA EMPRESA DETERMINE.
4. DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, REPORTARA LAS FALLAS, DAÑOS Y DESVIACIONES QUE DETECTE EN LA PRESTACION DEL SERVICIO, ASI COMO LAS FALLAS Y ANOMALIAS EN EL EQUIPO A LA AUXILIAR DE JEFE.
5. CUANDO SE REQUIERA CONSULTAR LAS BASES DE DATOS DE SOPORTE A LA OPERACION Y/O DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y DETECTE ANOMALIAS LAS REPORTARA A LA AUXILIAR DE JEFE.
6. CUANDO LA EMPRESA LO REQUIERA, PREVIO ACUERDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO, ATENDERA LOS EVENTOS ESPECIALES DENTRO Y FUERA DE SU CENTRO DE TRABAJO SIGUIENDO LAS INSTRUCCIONES DE LA AUXILIAR DE JEFE Y EL JEFE ASIGNADO, DE ACUERDO A LAS CONDICIONES QUE SE SOLICITEN PARA ESTE FIN.

47-13

Elizabeta Garcia M.

Rafael F. Lopez

Ena Hostalera Villanueva
Mra. Jesus del Castillo M.
Victor M. Lopez
Domingo P.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA).

7. REALIZARA LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A: BIBLIOTECA, ENTREGA DE VOLANTES DE PAGO, VOLANTE PAPELERIA Y VOLANTE.
8. ATENDERA A LOS CLIENTES EN LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS, NUEVOS SERVICIOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO NACIONALES VIA OPERADORA, ACTUALES Y FUTUROS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA.
9. SIN AFECTACION DEL SERVICIO, CON BASE A LA DEMANDA DE TRAFICO, PARTICIPARA EN LAS LABORES DE PROMOCION DE SERVICIOS, PRODUCTOS Y LOS QUE SE DERIVEN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA, DE ACUERDO A LAS POLITICAS DE COMERCIALIZACION DE LA EMPRESA.
10. CUANDO POR NECESIDADES DEL SERVICIO SE REQUIERA, REALIZARA A NIVEL NACIONAL LAS DIFERENTES ACTIVIDADES: DETECTARA, RECOPIlara, INVESTIGARA, VERIFICARA, CLASIFICARA, APOYARA Y PARTICIPARA CON BASE A LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE LA EMPRESA DETERMINE, EN LA ACTUALIZACION DE LOS NOMBRES COMERCIALES (ALIAS), PARA CONTRIBUIR AL MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION ACTUALES Y FUTUROS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA, CON LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y CUALQUIER MEDIO DE NUEVA TECNOLOGIA QUE LE PROPORCIONE LA EMPRESA PARA ESTE FIN.
11. RECIBIRA, REALIZARA LA VERIFICACION INICIAL, REGISTRARA Y TRAMITARA LOS REPORTES DE QUEJAS DEL SERVICIO TELEFONICO, UTILIZANDO LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE.
12. REGISTRARA, ELABORARA Y CLASIFICARA LOS REPORTES DE QUEJAS DE LA TELEFONIA PÚBLICA, TELEFONIA COMPARTIDA Y LINEAS PRIVADAS EN LOS DIFERENTES LUGARES DE TRABAJO, CON OBJETO DE DAR TRÁMITE A LAS QUEJAS.
13. ORIENTARA E INFORMARA AL CLIENTE SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE SU LINEA CON BASE EN LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO DE LA PRUEBA ELECTRICA EN LOS LUGARES DONDE EXISTA.

DERIVADO DE LA QUEJA INFORMARA Y ORIENTARA AL CLIENTE RESPECTO A LOS APARATOS, ACCESORIOS, SU USO Y LA CONDICION DE LA LINEA Y CANALIZARA LO CORRESPONDIENTE A PLANTA EXTERIOR, COMERCIAL U OTRAS AREAS SEGUN CORRESPONDA. DE LA MISMA MANERA INFORMARA, ORIENTARA Y CANALIZARA LO CORRESPONDIENTE A SERVICIOS DIGITALES Y DE VALOR AGREGADO.

DE ACUERDO A LA SOLICITUD O PROBLEMA DEL CLIENTE, TRANSFERIRA LA LLAMADA DEL MISMO A CEICO O TECMARKETING, CON LO CUAL COLABORARA EN LA CAPTACION, RETENCION Y RECUPERACION DEL CLIENTE.

14. CUANDO SE REQUIERA FORMULARA LOS REPORTES Y REGISTROS PARA LA ELABORACION DE ESTADISTICAS DE LAS QUEJAS DEL SERVICIO TELEFONICO.
15. CUANDO ASI SE REQUIERA VERIFICARA, REGISTRARA Y TRAMITARA LAS QUEJAS QUE SE RECIBAN A TRAVES DE BUZON, SISTEMA INTEGRAL DE PRODIGY (SIP), CORRESPONDENCIA U OTROS MEDIOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, CON BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including names like Elizabeth Canal, Dr. Hortensia Villaverde, and others.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA).

16. ATENDERA LOS SISTEMAS DE COMUNICACION Y SISTEMAS RELATIVOS A LA RECEPCION DE FALLAS DEL SERVICIO TELEFONICO QUE LA EMPRESA INTRODUZCA, DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE ELLA ESTABLEZCA.

17. TODAS LAS ACTIVIDADES ENUNCIADAS, SERAN REALIZADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO QUE LA EMPRESA PROPORCIONE Y **CON** BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.

ASI MISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO, PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

NOTA: CON RELACION A LAS ACTIVIDADES DESCRITAS EN EL PUNTO 7, UNICAMENTE EXISTIRAN EN LOS LUGARES DONDE SE VIENEN REALIZANDO Y HASTA LA MODERNIZACION DE LOS PROCESOS DE ESTAS ACTIVIDADES, EL AUSENTISMO QUE SE PRESENTE EN EL DESEMPEÑO DE ESTAS ACTIVIDADES SERA CUBIERTO CON EL PERSONAL ACORDADO PARA LAS MISMAS CON EL OBJETO DE NO AFECTAR EL SERVICIO. ASI MISMO CUANDO EL PERSONAL NO REALICE ESTAS ACTIVIDADES LABORARA EN LAS POSICIONES DE OPERADORA. PARA EL PERSONAL QUE SE ENCUENTRE REALIZANDO ALGUNA DE ESTAS ACTIVIDADES EN LOS LUGARES EN DONDE NO HAY POSICIONES DE OPERADORA Y SE MODERNICEN LOS PROCESOS DE LAS MISMAS, LAS PARTES SE PONDRAN DE ACUERDO EN LAS LABORES QUE DEBA REALIZAR ESTE PERSONAL DENTRO DE LA EMPRESA.

C. CONDICIONES DE TRABAJO:

TURNOS Y HORARIOS:

EL PERSONAL LABORARA DE ACUERDO A LO QUE ESTABLECE LA CLAUSULA 77 DEL C.C.T., EN FUNCION DE LAS GRAFICAS DE TURNOS ACORDADAS CON BASE AL PROCEDIMIENTO QUE GARANTICE LA ATENCION DEL CLIENTE LAS 24 HORAS, LOS 365 DIAS DEL AÑO. EN SU CASO, SE READECUARAN LOS HORARIOS Y DIAS DE PRESTACION DEL SERVICIO EN LOS DIFERENTES CENTROS QUE NO SEAN DE 24 HORAS, PREVIO ACUERDO DE LAS PARTES, CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA PARA SATISFACER EL SERVICIO AL CLIENTE.

EN AQUELLOS LUGARES DONDE NO SE TENGAN A LA FECHA ESTABLECIDOS TURNOS DISCONTINUOS, ESTOS NO SERAN INCLUIDOS EN LA GRAFICA DE TURNOS.

A EXCEPCION DEL SERVICIO DE QUEJAS 050 CUYOS HORARIOS SERAN DE LUNES A DOMINGO DE 07:00 A 20:00 HRS. DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE ESTE SERVICIO EN CADA LOCALIDAD.

LUGAR(ES) DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS:

DESARROLLARAN SUS LABORES EN SU CENTRO(S) DE TRABAJO DE SU LOCALIDAD Y ZONAS CONURBADAS Y EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL C.C.T.

FORMA DE ASCENSO:

ASCENSO POR EXAMEN APROBATORIO Y CONTAR CON UN MINIMO DE 16 AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA CATEGORIA INMEDIATA INFERIOR.

LOS TRABAJADORES CUYAS LABORES Y OBLIGACIONES SE DESCRIBEN EN EL PRESENTE PERFIL DE PUESTO DEBEN EJECUTARLAS CON LA FLEXIBILIDAD QUE SE DESPRENDE DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y DE LAS CONSECUENCIAS QUE SEAN CONFORME A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

ESPECIALIDAD:
CATEGORIA:

SERVICIO TRAFICO NACIONAL
EMPLEADA CALIFICADA SERVICIO NACIONAL

PERFIL DE PUESTO

A. FUNCION PRINCIPAL

RECIBIRA, TRAMITARA, ELABORARA E INFORMARA, LOS DIFERENTES REPORTES Y FORMATOS CORRESPONDIENTES A LA RECEPCION DE LAS QUEJAS Y ORDENES DE SERVICIO DEL SERVICIO TELEFONICO; DE EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, OTRAS EMPRESAS Y LO DERIVADO DE ALIANZAS ESTRATEGICAS QUE CONTRATEN CON TELMEX ESTE SERVICIO.

ASIMISMO, PROPORCIONARA DATOS PARA LA ELABORACION DE LAS ESTADISTICAS QUE LA EMPRESA REQUIERA DERIVADAS DE LAS QUEJAS DEL SERVICIO TELEFONICO. CON EL OBJETO DE BRINDAR UNA ATENCION EFICIENTE Y DE CALIDAD AL CLIENTE, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. RECIBIRA, CLASIFICARA, REGISTRARA, TRAMITARA, SOLICITARA, ACLARARA, ARCHIVARA, ATENDERA, VERIFICARA E INVESTIGARA LOS REPORTES DE QUEJAS POR FALLAS EN EL SERVICIO TELEFONICO, UTILIZANDO LOS EQUIPOS Y FORMATOS QUE PROPORCIONA LA EMPRESA.
2. OBTENDRA, PROPORCIONARA Y LLENARA FORMATOS DE DATOS ESTADISTICOS Y DE SERVICIO QUE LE SOLICITEN, ASI COMO LOS FORMATOS REQUERIDOS POR OTROS DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA.
3. REALIZARA LABORES ADMINISTRATIVAS DERIVADAS DE LOS SERVICIOS QUE CON MOTIVO DE LA MODERNIZACION IMPLANTE LA EMPRESA RELATIVAS A LA RECEPCION DE QUEJAS.
4. CUANDO ASI SE REQUIERA VERIFICARA, REGISTRARA Y TRAMITARA LAS QUEJAS QUE SE RECIBAN A TRAVES DE BUZON, SISTEMA INTEGRAL PRODIGY (SIP), CORRESPONDENCIA U OTROS MEDIOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, CON BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.
5. SIN AFECTACION A SUS LABORES, PARTICIPARA EN LA PROMOCION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS, DE ACUERDO A LAS POLITICAS DE COMERCIALIZACION DE LA EMPRESA.
6. CONFORME A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO EL PERSONAL DE ESTA CATEGORIA REALIZARA FUNCIONES DE LAS CATEGORIAS INFERIORES CUANDO EL PERSONAL QUE EXISTA NO SEA SUFICIENTE SIN DESATENDER LA FUNCION PRINCIPAL DE LA CATEGORIA. PARA ELLO SE TOMARA EN CONSIDERACION AL PERSONAL DE MENOR ANTIGÜEDAD.
7. TODAS LAS ACTIVIDADES ENUNCIADAS, SERAN REALIZADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, CON BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.

ASI MISMO REALIZARA ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO E INHERENTES ASOCIADAS AL PUESTO, PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including names like Elizabeth Corral, Victor, and others.]

C. CONDICIONES DE TRABAJO

TURNOS Y HORARIOS:

EL PERSONAL LABORARA TURNOS CONTINUOS DE 8 HORAS QUE SERAN DE LUNES A **DOMINGO** DE 07:00 A 20:00 HRS. DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO DE CADA LOCALIDAD.

DESCANSOS ESPECIFICOS:

EL PERSONAL TENDRA DERECHO A UN DIA DE DESCANSO Y UN DIA LIBRE CONSECUTIVOS A LA SEMANA TAL COMO LO ESTABLECE EL C.C.T. SE TENDRA TURNOS CONTINUOS CON UN DESCANSO DE 30 MIN. A CONTINUACION DE LOS 30 MIN. PARA TOMAR ALIMENTOS.

LUGAR (ES) DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS:

DESARROLLARAN SUS LABORES EN SU CENTRO (S) DE TRABAJO DE SU LOCALIDAD Y ZONAS CONURBADAS Y EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN LAS CLAUSULAS 65, 70 Y 71 DEL C.C.T.

CAPACITACION Y FORMA DE ASCENSO:

TOMAR EL CURSO ESPECIFICO DE EMPLEADA CALIFICADA Y APROBAR EL MISMO; SI LA TRABAJADORA HA ASISTIDO AL CURSO EN UN 95% O MAS, LA CALIFICACION OBTENIDA SE LE INCREMENTARA EN UN 20%; TENDRA UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD DE EXAMEN EN UN PLAZO NO MAYOR DE 30 DIAS HABILES Y DE NO APROBARLO APLICARA CLAUSULA 27 DEL C.C.T.

ASI MISMO LA CALIFICACION MINIMA APROBATORIA SERA DE 6 EN LA ESCALA DE 1 A 10.

EL PERSONAL DE LA ESPECIALIDAD DE TRAFICO NACIONAL ASIGNADO AL SERVICIO DE QUEJAS 050, CONTINUARA REALIZANDO LABORES DE: LA ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE REGISTRO DE RED Y DE LA TARJETA DE LINEA, REPORTES ESTADISTICOS Y ADMINISTRATIVOS Y REPORTES QUE LES SEAN SOLICITADOS DE LOS REPORTES DE INGRESOS DE LA TELEFONIA PUBLICA Y LO RELATIVO A LA LIQUIDACION DE LA QUEJA EN LOS LUGARES Y CENTROS DE TRABAJO EN DONDE SE VIENE REALIZANDO, QUEDANDO ESTAS COMO LABORES COMPLEMENTARIAS DE SU PERFIL DE PUESTO.

REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE ESPECIALIDADES AFINES CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA, PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES, PREVIO ACUERDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO. PARA TAL FIN, SE DECLARAN COMO ESPECIALIDADES AFINES, SERVICIOS A CLIENTES, COMERCIAL Y PLANTA EXTERIOR ENTRE OTRAS ESPECIALIDADES ACTUALES Y FUTURAS.

LOS TRABAJADORES CUYAS LABORES Y OBLIGACIONES SE DESCRIBEN EN EL PRESENTE PERFIL DE PUESTO DEBEN EJECUTARLAS CON LA FLEXIBILIDAD QUE SE DESPRENDE DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y DE LAS CONSECUENCIAS QUE SEAN CONFORME A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

Ma Hortencia Villanueva
Ma Luis del Castillo

Ma Julia
Itzel Guadalupe

UP-1-13

Eleazar Cantu
Rosendo

Don King P. D. M. L.

ESPECIALIDAD:
CATEGORIA:

SERVICIO TRAFICO NACIONAL
PROFESORA DE TRAFICO SERVICIO NACIONAL

PERFIL DE PUESTO

A. FUNCION PRINCIPAL

REALIZARA TODAS LAS LABORES Y ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A LA CAPACITACION Y REINSTRUCCION DEL PERSONAL DESIGNADO EN LAS DIFERENTES FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LOS PERFILES, A TRAVES DE LOS SISTEMAS, MEDIOS Y TECNICAS DE ENSEÑANZA APEGANDOSE A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLEZCA LA EMPRESA PARA EL BUEN DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL, IMPULSANDO PERMANENTEMENTE LA CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA ATENCION QUE EL CLIENTE REQUIERE.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. CAPACITARA, REINSTRUIRA Y ACTUALIZARA TEORICA Y PRACTICAMENTE DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DETECTADAS Y EN SU CASO ESCUCHARA AL PERSONAL QUE SE ENCUENTRE EN OPERACION Y QUE LO REQUIERA, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE PARA EL BUEN DESARROLLO DE SUS FUNCIONES, EN NORMAS OPERATIVAS DE OPERADORA. ASI COMO EL REFORZAMIENTO Y SEGUIMIENTO EN LAS HABILIDADES Y ACTITUDES NECESARIAS QUE PERMITAN LOGRAR UN EQUILIBRIO ARMONICO ENTRE LO TECNOLÓGICO Y HUMANO.
2. COLABORARA CON SU JEFE INMEDIATO EN LA ELABORACION DE LOS PROGRAMAS DE REINSTRUCCION Y/O ACTUALIZACION, A FIN DE MEJORAR LA ATENCION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.
3. ATENDERA NECESIDADES DE REINSTRUCCION Y/O ACTUALIZACION PREVIO ACUERDO CON EL JEFE INMEDIATO.
4. IMPARTIRA CAPACITACION Y/O REINSTRUCCION TEORICA Y PRACTICA EN GRUPOS QUE PERMITAN OPTIMIZAR EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS CON BASE A LAS HERRAMIENTAS Y ESPACIOS DISPONIBLES ASI COMO A LAS CARACTERISTICAS DE LOS CURSOS A IMPARTIR, CON LA FLEXIBILIDAD REQUERIDA EN CANTIDAD DE PARTICIPANTES; A FIN DE ASEGURAR QUE LA CAPACITACION Y EL SERVICIO NO SEAN AFECTADOS.
5. ACTUALIZARA AL PERSONAL QUE HAYA ESTADO AUSENTE POR VACACIONES, PERMISOS, INCAPACIDADES, ETC. PARA LO CUAL ELABORARA UN PLAN DE CAPACITACION, REINSTRUCCION Y/O ACTUALIZACION APOYANDOSE EN EL MANUAL OPERATIVO, MANUALES ESPECIFICOS Y/O BOLETINES CORRESPONDIENTES A LA FECHA DE AUSENCIA, PREVIO ACUERDO CON EL JEFE INMEDIATO.
6. APLICARA LAS EVALUACIONES TEORICO PRACTICAS QUE SE LE INDIQUEN, PARA CONOCER LOS AVANCES Y EL APROVECHAMIENTO DEL PERSONAL.
7. CAPACITARA Y REINSTRUIRA AL PERSONAL DESIGNADO, EN LOS SERVICIOS ACTUALES, FUTUROS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA VIA OPERADORA.

Elizabeth Garcia M.

4. 7. 3

Elizabeth Cornejo

Victor

Ma. Antonia Villanueva P.

Victor

Victor

ASIMISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO, PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

LA PROFESORA DE TRAFICO LABORARA TURNOS CONTINUOS DE 8 HORAS LOS CUALES SERAN DE 08:00 A 21:00 HRS EN LA ZONA METROPOLITANA Y EN EL RESTO DEL PAIS SERA DE 08:00 A 16:00 HRS. Y EN LOS CENTROS QUE NO SEAN DE 24 HRS. EL HORARIO SERA DE ACUERDO A LA APERTURA DEL CENTRO. CUANDO SEA NECESARIO A TRAVES DE LA REPRESENTACION SINDICAL SE READECUARAN LOS HORARIOS Y DIAS DE PRESTACION DEL SERVICIO, EN LOS DIFERENTES CENTROS, CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA.

PARA ESTA CATEGORIA LOS DESCANSOS SERAN DE SABADO Y DOMINGO, CUANDO SEA NECESARIO LA PROGRAMACION Y HORARIOS DE CAPACITACION Y REINSTRUCCION ESTARAN EN FUNCION DE LAS NECESIDADES ESPECIFICAS DE CADA LOCALIDAD CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA DE LOS TURNOS Y DIAS PARA ATENDER LA DEMANDA DE CAPACITACION Y/O REINSTRUCCION.

DESARROLLARAN SUS LABORES EN SU CENTRO(S) DE TRABAJO Y/O CAPACITACION DE SU LOCALIDAD Y ZONAS CONURBADAS Y EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL C.C.T.

AL EXISTIR UNA VACANTE EN LA CATEGORIA LA ASPIRANTE DEBERA TENER APROBADO EL CURSO ESPECIFICO DE PROFESORA DE TRAFICO NACIONAL EN FUNCION A: HABILIDADES DE INSTRUCCION Y CONOCIMIENTOS TECNICO OPERATIVOS CON UNA CALIFICACION MINIMA APROBATORIA DE 8 EN ESCALA DE 1 A 10 Y DE NO APROBARLO APLICARA CLAUSULA 27 DEL C.C.T.

REALIZARÁ LAS ACTIVIDADES DE ESPECIALIDADES AFINES CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES, PREVIO ACUERDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO. PARA TAL FIN, SE DECLARAN COMO ESPECIALIDADES AFINES SERVICIOS A CLIENTES, COMERCIAL Y PLANTA EXTERIOR ENTRE OTRAS ESPECIALIDADES ACTUALES Y FUTURAS.

LOS TRABAJADORES CUYAS LABORES Y OBLIGACIONES SE DESCRIBEN EN EL PRESENTE PERFIL DE PUESTO DEBEN EJECUTARLAS CON LA FLEXIBILIDAD QUE SE DESPRENDE DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y DE LAS CONSECUENCIAS QUE SEAN CONFORME A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

Mrs. J. J. Elizabeth Cause by Mrs. Hester Williams &
 Hazel Garcia vs. Prof. J. H. Victor ~~10/10/10~~ 10/10/10
 47-1-13

ESPECIALIDAD:
CATEGORIA:

**SERVICIO TRAFICO NACIONAL
OPERADORA INVESTIGADORA SERVICIO NACIONAL**

PERFIL DE PUESTO

A. FUNCION PRINCIPAL

ANALIZARA, INVESTIGARA Y CORREGIRA LOS DIFERENTES TIPOS DE CASOS QUE PARA ESTE FIN LE SEAN ASIGNADOS.

ATENDERA LAS SOLICITUDES DE INFORMACION REQUERIDAS POR LAS AREAS DE LA EMPRESA, APEGANDOSE A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CON LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y SISTEMAS ACTUALES Y LOS QUE A FUTURO IMPLEMENTE LA EMPRESA, PARA DETERMINAR SI LOS COBROS DE LAS CONFERENCIAS SON O NO PROCEDENTES.

ATENDERA LAS SOLICITUDES DE INVESTIGACIONES DE LOS COBROS DE LOS SERVICIOS QUE SE DERIVEN DE LAS ALIANZAS ESTRATEGICAS, EMPRESAS Y/O CLIENTES QUE CONTRATEN CON TELMEX.

CENTRO DE MONITOREO DE CONSUMOS ANORMALES

MONITOREARA LOS CONSUMOS ANORMALES EN EL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA.

CENTRO DE PREVENCION DE FRAUDES

ANALIZARA, INVESTIGARA Y DETECTARA DESVIACIONES EN LOS CONSUMOS DE LOS SERVICIOS ACTUALES, NUEVOS SERVICIOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.

ATENDERA LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES DE TARJETA O INSTRUMENTO SIMILAR PARA USO TELEFONICO, QUE POR SU SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DETERMINE LA EMPRESA, APEGANDOSE A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS ACTUALES Y LOS QUE A FUTURO IMPLEMENTE LA EMPRESA.

ATENDERA LAS SOLICITUDES DE INVESTIGACIONES Y DESVIACIONES EN EL CONSUMO DE LOS SERVICIOS QUE SE DERIVEN DE LAS ALIANZAS ESTRATEGICAS, EMPRESAS Y/O CLIENTES QUE CONTRATEN CON TELMEX.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES:

1. ANALIZARA E INTERPRETARA INFORMACION DE CASOS SUJETOS A INVESTIGACION, CON OBJETO DE IDENTIFICAR EL PROBLEMA A SER ACLARADO.

2. CORREGIRA, INVESTIGARA, TRANSFERIRA CARGOS, AJUSTARA TIEMPO, CANCELARA CARGOS IMPROCEDENTES, RECHAZOS DE LLAMADAS VIA OPERADORA.

ATENDERA CASOS ESPECIALES Y REELABORARA LOS DOCUMENTOS DE TODOS LOS CASOS AJUSTADOS O NO AJUSTADOS QUE LE SEAN ASIGNADOS.

3. INVESTIGARA, CONSULTARA Y OBTENDRA DATOS DE LAS DIVERSAS FUENTES DE INFORMACION, A TRAVES DE LOS MEDIOS ACTUALES Y FUTUROS CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS ACTUALES Y LOS QUE A FUTURO IMPLEMENTE LA EMPRESA CON EL FIN DE RECUPERAR LOS CARGOS DE LAS CONFERENCIAS NACIONALES.

4. ATENDERA LOS CASOS Y LAS SOLICITUDES DE INFORMACION E INVESTIGACIONES REQUERIDAS POR AREAS DE LA EMPRESA PARA BRINDARLES APOYO EN LA RECUPERACION DE CARGOS DE CONFERENCIAS CON PROBLEMAS DE COBRO.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA)

5. DARA ATENCION Y SEGUIMIENTO A LAS INVESTIGACIONES DE LAS LLAMADAS DE LARGA DISTANCIA QUE SE DERIVEN DE LOS REPORTES DE LLAMADAS INACTIVAS QUE LE SEAN TURNADAS.
6. INVESTIGARA LOS CASOS QUE SEAN SOLICITADOS POR OTRAS EMPRESAS Y/O CLIENTES QUE CONTRATEN CON TELMEX CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
7. ANOTARA EL PROCESO DE LA INVESTIGACION Y CONCLUSION DE CADA CASO Y DE ASI PROCEDER, LA AUTORIZACION CORRESPONDIENTE PARA RETROALIMENTAR A LAS DIFERENTES AREAS DE LA EMPRESA A FIN DE CONFORMAR UN ARCHIVO DE ANTECEDENTES.
8. REPORTARA AL JEFE INMEDIATO RESPONSABLE LAS DESVIACIONES QUE SEAN DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE INVESTIGACION Y QUE AFECTEN AL SERVICIO, CON OBJETO DE RETROALIMENTAR A LAS AREAS INVOLUCRADAS Y DELIMITAR RESPONSABILIDADES.
9. CORREGIRA, REFACTURARA EN LINEA Y/O REELABORARA LOS DOCUMENTOS QUE SEAN NECESARIOS SEGUN EL CASO, A FIN DE TRAMITAR SU COBRO CORRESPONDIENTE.
10. EN EL AREA ASIGNADA REALIZARA UN RECUENTO DIARIO DE LOS CASOS A FIN DE LLEVAR UN CONTROL DEL TRABAJO DESARROLLADO Y PENDIENTE.
11. REPORTARA DAÑOS DETECTADOS EN EL EQUIPO, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO, A FIN DE TURNARLOS AL AREA RESPONSABLE Y LOGRAR SU CORRECCION OPORTUNA.
12. EN AQUELLOS LUGARES DONDE EXISTA CENTRO DE MONITOREO DE CONSUMOS ANORMALES SE REALIZARAN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:
 - 12.1 ANALIZARA E INTERPRETARA LA INFORMACION PRESENTADA EN LAS DIVERSAS FUENTES QUE LA EMPRESA LE ASIGNE PARA ESTE FIN, PARA ACLARAR CON LOS CLIENTES LOS CONSUMOS CONSIDERADOS COMO ANORMALES A FIN DE PREVENIR POSIBLES FRAUDES.
 - 12.2 INTERACTUARA TELEFONICAMENTE Y/O POR LOS DIVERSOS MEDIOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE CON LOS CLIENTES PARA ACLARAR LA PROCEDENCIA DE LAS LLAMADAS CONSIDERADAS COMO ANORMALES, REGISTRANDO EL RESULTADO DE SU INVESTIGACION.
 - 12.3 ATENDERA LAS SOLICITUDES DE INFORMACION REQUERIDAS POR SU JEFE INMEDIATO, APEGANDOSE A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
 - 12.4 DARA SEGUIMIENTO A LA INVESTIGACION DE LOS NUMEROS CON CONSUMOS ANORMALES, HASTA SU ACLARACION E INFORMARA LOS RESULTADOS OBTENIDOS A SU JEFE INMEDIATO, CON OBJETO DE RETROALIMENTAR A LAS AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE INVESTIGACION.
 - 12.5 ELABORARA REPORTE DIARIO DE LOS NUMEROS ASIGNADOS DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA, EN EL QUE LLEVARA UN CONTROL DE LO INVESTIGADO Y DE LO PENDIENTE, MISMO QUE ENTREGARA A SU JEFE INMEDIATO, CON LA PERIODICIDAD QUE LE SEA REQUERIDA.

4/11/13

Elizabeth Camacho

Victor

Victor

Ping P.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA)

13. EN AQUELLOS LUGARES DONDE EXISTA CENTRO DE PREVENCION DE FRAUDES SE REALIZARAN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

13.1 ACTIVARA LA TARJETA O INSTRUMENTO SIMILAR PARA USO TELEFONICO QUE POR SU SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DETERMINE LA EMPRESA, CUANDO A SOLICITUD DEL CLIENTE ASI SE REQUIERA, DE ACUERDO A LAS POLITICAS Y NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA MISMA.

13.2 ANALIZARA, INVESTIGARA, LOS CASOS QUE LE SEAN ASIGNADOS CON DESVIACIONES EN LOS CONSUMOS (ALARMAS) DE LOS SERVICIOS ACTUALES Y FUTUROS EN LOS SISTEMAS QUE PROPORCIONE LA EMPRESA CON EL OBJETO DE DETECTAR Y PREVENIR POSIBLES FRAUDES.

13.3 EN AQUELLOS CASOS YA INVESTIGADOS, REPORTARA AL JEFE INMEDIATO LAS TARJETAS PARA SU ACTIVACION, DESACTIVACION, CANCELACION, BLOQUEO Y DESBLOQUEO.

13.4 ATENDERA LAS SOLICITUDES DE CAMBIOS E INFORMACION DE NIPS, CUANDO CONFIRME QUE LA TARJETA TIENE PERFIL DE FRAUDE Y A SOLICITUD DEL CLIENTE POR NIPS INVALIDOS O DESCONOCIDOS POR ESTE Y PREVIA AUTORIZACION DEL JEFE DE SUPERVISION, BAJO LAS NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA.

13.5 AL TERMINO DE LA JORNADA CUANTIFICARA LOS FRAUDES DETECTADOS A FIN DE LLEVAR UN CONTROL DE ANTECEDENTES.

13.6 DETECTARA DESVIACIONES DEL SERVICIO REPORTANDOLAS AL AREA CORRESPONDIENTE.

14. CONFORME A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO EL PERSONAL DE ESTA CATEGORIA REALIZARA FUNCIONES DE LAS CATEGORIAS INFERIORES CUANDO EL PERSONAL QUE EXISTA NO SEA SUFICIENTE SIN DESATENDER LA FUNCION PRINCIPAL DE LA CATEGORIA. PARA ELLO SE TOMARA EN CONSIDERACION AL PERSONAL DE MENOR ANTIGÜEDAD.

15 TODAS LAS ACTIVIDADES ENUNCIADAS, SERAN REALIZADAS CONFORME A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO QUE LA EMPRESA PROPORCIONE CON BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.

ASIMISMO, REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

Elizabeth Cordero L.

47-13

Ena Helene Villanueva P.

Rosa Esther Viquez

Mano Perez P.

LOS TRABAJADORES CUYAS LABORES Y OBLIGACIONES SE DESCRIBEN EN EL PRESENTE PERFIL DE PUESTO DEBEN EJECUTARLAS CON LA FLEXIBILIDAD QUE SE DESPRENDE DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y DE LAS CONSECUENCIAS QUE SEAN CONFORME A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

ESPECIALIDAD:
CATEGORIA:

**SERVICIO TRAFICO NACIONAL
AUXILIAR DE JEFE SERVICIO NACIONAL**

PERFIL DE PUESTO

A. FUNCION PRINCIPAL

AUXILIARA Y APOYARA AL JEFE INMEDIATO EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA BRINDAR UN EFICIENTE SERVICIO AL CLIENTE. PARA LO CUAL REALIZARA TODAS LAS LABORES Y ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A LA ASISTENCIA, AUXILIO, UBICACION Y APOYO AL PERSONAL EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES Y ORIENTARA A LOS CLIENTES QUE LE REFIERA EL PERSONAL A SU CARGO.

ASIMISMO APOYARA Y AUXILIARA AL PERSONAL EN LA ATENCION, PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS ACTUALES, LOS QUE SE DERIVEN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA Y CONVERGENCIA DE REDES, NUEVOS SERVICIOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO NACIONALES, VIA OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES; VIA TELEFONICA Y/O POR MEDIOS ELECTRONICOS Y LOS QUE SEAN CONTRATADOS POR EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, OTRAS EMPRESAS, CLIENTES Y/O LOS DERIVADOS DE ALIANZAS ESTRATEGICAS QUE CONTRATEN CON TELMEX.

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. AUXILIARA, APOYARA Y ASISTIRA A LOS JEFES INMEDIATOS, VERIFICANDO LA APLICACION DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS QUE PROPORCIONE LA EMPRESA, PARA LA MEJOR ATENCION DEL CLIENTE Y PERSONAL A SU CARGO.
2. RECIBE, OBSERVA, VERIFICA, REPORTA Y LIQUIDA LAS IRREGULARIDADES, FALLAS, DAÑOS Y/O ANOMALIAS QUE SE PRESENTEN EN LA PRESTACION DEL SERVICIO, EFECTUANDO LOS TRAMITES PARA RESTABLECER LA CONDICION OPTIMA DEL MISMO, A TRAVES DE LOS EQUIPOS Y LOS MEDIOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE.
3. AUXILIARA, APOYARA Y ASISTIRA AL PERSONAL DURANTE EL DESARROLLO DE SU TRABAJO Y DETECTARA NECESIDADES DE REINSTRUCCION, COMUNICANDOLE A SU JEFE INMEDIATO Y A LA PROFESORA DE TRAFICO.
4. EN CASO DE ANOMALIAS EN LA TRAMITACION DE LAS LLAMADAS CUANDO ASI SE REQUIERA SE APOYARA EN LA AUXILIAR DE JEFE DISTANTE PARA LA ATENCION DEL CLIENTE, COMUNICANDOLO A SU JEFE INMEDIATO.
5. RECOPIlara, PROPORCIONARA Y/O PROCESARA LA INFORMACION REQUERIDA PARA LA ELABORACION DE REPORTES Y ESTADISTICAS INHERENTES A LOS SERVICIOS ACTUALES Y FUTUROS, PARA SU SEGUIMIENTO Y CONCLUSION.
6. REALIZARA LAS ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LOS PROCESOS QUE SE REQUIERAN PARA EL CONTROL DE LA ASISTENCIA DEL PERSONAL ASI COMO LAS LABORES ADMINISTRATIVAS QUE RESULTEN DE LAS MISMAS, REPORTANDO LAS ANOMALIAS A SU JEFE INMEDIATO.
7. PROPORCIONARA AL PERSONAL LOS RECURSOS DE TRABAJO NECESARIOS, PARA QUE REALICE SUS FUNCIONES ADECUADAMENTE.

OTZEL GARCIA M.

UP 4-13

Elizabet Cordero

Ma Hortencia Villanueva

María Ríos

only B

B. ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA)

8. ATENDERA, AUXILIARA Y ORIENTARA AL PERSONAL Y CLIENTES QUE LE REFIERA EL PERSONAL A SU CARGO EN LOS SERVICIOS ACTUALES, NUEVOS SERVICIOS, SERVICIOS DE VALOR AGREGADO Y LOS QUE A FUTURO IMPLEMENTE LA EMPRESA. ASIMISMO, APOYARA Y ASISTIRA A SU JEFE INMEDIATO EN LA ATENCION Y ACLARACION DE LAS LLAMADAS RECLAMADAS POR LOS CLIENTES.
9. ASISTIRA AL PERSONAL A SU CARGO EN LAS LABORES DE PARTICIPACION EN LA PROMOCION DE SERVICIOS Y PRODUCTOS Y LOS QUE SE DERIVEN DE LOS SERVICIOS MULTIMEDIA, DE ACUERDO A LAS POLITICAS DE COMERCIALIZACION DE LA EMPRESA.
10. RECIBIRA, VERIFICARA, RETROALIMENTARA Y TURNARA LAS CORRECCIONES NECESARIAS, PARA EL MEJORAMIENTO DE LA BASE DE DATOS DE SOPORTE A LA OPERACION A NIVEL NACIONAL A TRAVES DE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO QUE SE REQUIERAN PARA ESTE FIN, ASI MISMO TURNARA LAS CORRECCIONES DE LA BASE DE DATOS DEL SERVICIO DE INFORMACION A LAS OPERADORAS QUE REALICEN ESTA ACTIVIDAD.
11. ATENDERA Y ALERTARA A LAS AREAS OPERATIVAS EN LAS QUEJAS CRITICAS, CON BASE A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, CON LOS MEDIOS Y HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA DETERMINE.

CUANDO ASI SE REQUIERA VERIFICARA, REGISTRARA Y TRAMITARA LAS QUEJAS QUE SE RECIBAN A TRAVES DE BUZON, SISTEMA INTEGRAL PRODIGY (SIP), CORRESPONDENCIA U OTROS MEDIOS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE, CON BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.
12. CONFORME A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO EL PERSONAL DE ESTA CATEGORIA REALIZARA FUNCIONES DE LAS CATEGORIAS INFERIORES CUANDO EL PERSONAL QUE EXISTA NO SEA SUFICIENTE SIN DESATENDER LA FUNCION PRINCIPAL DE LA CATEGORIA. PARA ELLO SE TOMARA EN CONSIDERACION AL PERSONAL DE MENOR ANTIGÜEDAD.
13. CUANDO LA EMPRESA LO REQUIERA AUXILIARA Y APOYARA AL PERSONAL EN LOS EVENTOS ESPECIALES, DENTRO Y FUERA DE SU CENTRO DE TRABAJO SIGUIENDO LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.
14. ATENDERA, AUXILIARA, APOYARA Y ORIENTARA AL PERSONAL Y CLIENTES QUE LE REFIERA EL PERSONAL A SU CARGO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS VIA OPERADORA SOLICITADOS POR OTRAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES, OTRAS EMPRESAS Y/O CLIENTES QUE CONTRATEN CON TELMEX.
15. RECIBIRA, ATENDERA, TRAMITARA, VERIFICARA Y LIQUIDARA LAS QUEJAS DE LAS AGENCIAS RURALES, CON LOS SISTEMAS Y/O HERRAMIENTAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE.
16. TODAS LAS ACTIVIDADES ENUNCIADAS SERAN REALIZADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, CON LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO NECESARIAS QUE LA EMPRESA PROPORCIONE CON BASE A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.

ASI MISMO REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE CARACTER COMPLEMENTARIO ASOCIADAS AL PUESTO PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES DEL MISMO.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature] Elizabeth Corral L.
[Handwritten signature] Ana Victoria Villanueva L.
[Handwritten signature] Rosa Esther
[Handwritten signature] Victoria
[Handwritten signature] Rosa Pérez
[Handwritten signature] [illegible]

C. CONDICIONES DE TRABAJO

TURNOS Y HORARIOS:

EL PERSONAL LABORARA DE ACUERDO A LO QUE ESTABLECE LA CLAUSULA 77 DEL C.C.T., EN FUNCION DE LAS GRAFICAS DE TURNOS ACORDADAS CON BASE AL PROCEDIMIENTO QUE GARANTICE LA ATENCION DEL CLIENTE LAS 24 HORAS, LOS 365 DIAS DEL AÑO. EN SU CASO, SE READECUARAN LOS HORARIOS Y DIAS DE PRESTACION DEL SERVICIO EN LOS DIFERENTES CENTROS QUE NO SEAN DE 24 HORAS, PREVIO ACUERDO DE LAS PARTES, CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA PARA SATISFACER EL SERVICIO AL CLIENTE.

EN AQUELLOS LUGARES DONDE NO SE TENGAN A LA FECHA ESTABLECIDOS TURNOS DISCONTINUOS, ESTOS NO SERAN INCLUIDOS EN LA GRAFICA DE TURNOS.

A EXCEPCION DEL SERVICIO DE QUEJAS 050 CUYOS HORARIOS SERAN DE LUNES A DOMINGO DE 07:00 A 20:00 HRS. DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE ESTE SERVICIO EN CADA LOCALIDAD.

LUGAR(ES) DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS:

DESARROLLARAN SUS LABORES EN SU CENTRO(S) DE TRABAJO DE SU LOCALIDAD Y ZONAS CONURBADAS Y EN LOS CASOS EN QUE ASI SE REQUIERA SALDRA DE SU LOCALIDAD DE ACUERDO A LO PACTADO EN EL C.C.T.

CAPACITACION Y FORMA DE ASCENSO:

AL EXISTIR UNA VACANTE LA ASPIRANTE DEBERA TOMAR EL CURSO ESPECIFICO DE AUXILIAR DE JEFE NACIONAL Y APROBAR EL MISMO CON UNA CALIFICACION MINIMA APROBATORIA DE 8 EN LA ESCALA DE 1 A 10 Y DE NO APROBARLO APLICARA CLAUSULA 27 DEL C.C.T.

REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE ESPECIALIDADES AFINES CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES, PREVIO ACUERDO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO. PARA TAL FIN, SE DECLARAN COMO ESPECIALIDADES AFINES SERVICIOS A CLIENTES, COMERCIAL Y PLANTA EXTERIOR ENTRE OTRAS ESPECIALIDADES ACTUALES Y FUTURAS.

LOS TRABAJADORES CUYAS LABORES Y OBLIGACIONES SE DESCRIBEN EN EL PRESENTE PERFIL DE PUESTO DEBEN EJECUTARLAS CON LA FLEXIBILIDAD QUE SE DESPRENDE DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y DE LAS CONSECUENCIAS QUE SEAN CONFORME A LA BUENA FE DE LAS PARTES.

Alzbel Garcia In.

4-7-13

Elizabeth Canal de

Ma. Antonia Villanueva C.P.

7-2-13

Victoriano

Ping P. Zúñiga