

ESPECIALIDAD:  
CATEGORIA:

**SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL  
OPERADORA SERVICIO INTERNACIONAL**

**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 INTERNACIONALES Y MUNDIALES. 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 INTERNACIONALES Y MUNDIALES, 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.

ASI COMO LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR LOS CLIENTES Y OPERADORAS DE ADMINISTRACIONES DE OTROS PAISES. LO ANTERIOR LO REALIZARA EN EL IDIOMA INGLES Y ESPAÑOL.

**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. EJECUTARA LAS LABORES CORRESPONDIENTES EN EL IDIOMA INGLES Y ESPAÑOL SEGUN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.
3. PROPORCIONARA INFORMACION SOBRE RUTAS, TARIFAS Y HORARIOS INTERNACIONALES Y MUNDIALES CUANDO SE LE SOLICITE.
4. ATENDERA LLAMADAS DE ENTRADA VIA OPERADORA Y CLIENTES PROCEDENTES DE OTROS PAISES, EN RELACION A LAS SOLICITUDES DE ASISTENCIA DE IDIOMA, MARCACION, INFORMACION DE NUMEROS Y SERVICIOS QUE EN EL FUTURO LA EMPRESA DETERMINE PROPORCIONAR.
5. 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.
6. 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.
7. 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.



8. REALIZARA LAS ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES A: BIBLIOTECA, ENTREGA DE VOLANTES DE PAGO Y VOLANTE.
9. ATENDERA A LOS CLIENTES EN LA PROMOCION Y COMERCIALIZACION DE LOS SERVICIOS, NUEVOS SERVICIOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO NACIONALES, INTERNACIONALES Y MUNDIALES VIA OPERADORA, ACTUALES Y FUTUROS QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA.
10. 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.
11. 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.

NOTA: CON RELACION A LAS ACTIVIDADES DESCRITAS EN EL PUNTO 8. 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.

**ESCOLARIDAD:** EDUCACION MEDIA SUPERIOR.

**EXAMEN PSICOMETRICO:** ASPECTO COGNITIVO-COEFICIENTE INTELECTUAL.

**EDAD:** MINIMA LEGAL.

APROBAR EXAMEN DE ADMISION MEDICO, OIDO Y VOZ NORMALES.

Mrs. Fred Elizabeth Carol & Son  
 1561 Hanna St.  
 W. 1-13

Mrs. Hortencia Victoria  
 1561 Hanna St.  
 W. 1-13



**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.

**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 SERVICIOS TRAFICO INTERNACIONAL. 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.

Elizabeth Camacho

4-1-13

Sancti Spiritus

Rosa

Victor

Alfonso

*Enchilada*

*Yalanda Gendro*

*Alacal*

*H. S. 198*

**\* ANEXO INGLÉS**

**Escalas mínimas para el ingreso de operadoras  
a la Especialidad de Servicio Tráfico Internacional.**

*Alacal*

Las aspirantes al ingreso a la especialidad de Servicio Tráfico Internacional, deberán presentar y aprobar el examen de inglés *TOEFL IBT* bajo las siguientes escalas, en el entendido de que cada habilidad deberá ser aprobada por lo menos en sus rangos mínimos detallados en la escala correspondiente:

Habilidad	Nivel	Escala IBT
		Puntos
Auditiva	Alto	22 - 30
Oral	Regular	18 - 25
Escritura	Limitado	09 - 14
Lectura	Bajo	08 - 14
Aprobatorio	Mínimo	57

*Alacal*

*W. J. de Castro*

*Alacal*

*Alacal*  
*Alacal*  
*Alacal*

*Elizabeth Cornejo*

*Dr. Dolores Velasco*  
*Prof. Victor*  
*Prof. P.*  
*Prof. P.*

*Alacal*



**SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL  
OPERADORA CALIFICADA MULTIFUNCIONAL INTERNACIONAL.**

### A. FUNCION PRINCIPAL.

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.

ASI COMO LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR LOS CLIENTES Y OPERADORAS DE ADMINISTRACIONES DE OTROS PAISES. LO ANTERIOR LO REALIZARA EN EL IDIOMA INGLES Y ESPAÑOL.

### 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. EJECUTARA LAS LABORES CORRESPONDIENTES EN EL IDIOMA INGLES Y ESPAÑOL SEGUN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.
3. PROPORCIONARA INFORMACION SOBRE RUTAS, TARIFAS Y HORARIOS INTERNACIONALES Y MUNDIALES CUANDO SE LE SOLICITE.
4. ATENDERA LLAMADAS DE ENTRADA VIA OPERADORA Y CLIENTES PROCEDENTES DE OTROS PAISES, EN RELACION A LAS SOLICITUDES DE ASISTENCIA DE IDIOMA, MARCACION, INFORMACION DE NUMEROS Y SERVICIOS QUE EN EL FUTURO LA EMPRESA DETERMINE PROPORCIONAR.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

Mrs. Juan Elizabeth Cordero de ~~Sra. Hortensia Villanueva~~  
 Isabel Garcia de. CP-1-13 ~~Prof. J. J. V. J. J.~~  
 Dm. J. J.



Mrs. J. W. Elizabeth Canal L. Mrs. Hortensia Valentez J  
 Elizabeth Garcia M. Rosa ~~Garcia~~ Victoria ~~Garcia~~  
 W. F. P. P. P.

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.

*[Handwritten signatures and names follow]*  
Elizabeth Cantu  
ITzel Garcia  
Gloria Gudiño  
Dra Hortencia Salame  
Mr Juan Carlos  
Rosa Esther Vique  
Blanca  
Dra Leticia  
[Signature]



ESPECIALIDAD:  
CATEGORIA:

SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL  
PROFESORA DE TRAFICO SERVICIO INTERNACIONAL

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.

LO ANTERIOR LO REALIZARA EN EL IDIOMA INGLES Y ESPAÑOL.

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. EJECUTARA LAS LABORES CORRESPONDIENTES EN IDIOMA INGLES Y ESPAÑOL, SEGUN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.
3. 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.
4. ATENDERA NECESIDADES DE REINSTRUCCION Y/O ACTUALIZACION PREVIO ACUERDO CON EL JEFE INMEDIATO.
5. 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.
6. 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.
7. APLICARA LAS EVALUACIONES TEORICO PRACTICAS QUE SE LE INDIQUEN, PARA CONOCER LOS AVANCES Y EL APROVECHAMIENTO DEL PERSONAL.



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

8. CAPACITARA Y REINSTRUIRA AL PERSONAL DESIGNADO, EN LOS SERVICIOS ACTUALES, FUTUROS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO QUE IMPLEMENTE LA EMPRESA VIA OPERADORA.
9. 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.
10. 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.

**C. CONDICIONES DE TRABAJO.**

**TURNOS Y HORARIOS:**

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.

**LUGAR(ES) DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS:**

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.

**CAPACITACION Y FORMA DE ASCENSO:**

AL EXISTIR UNA VACANTE EN LA CATEGORIA LA ASPIRANTE DEBERA TENER APROBADO EL CURSO ESPECIFICO DE PROFESORA DE TRAFICO INTERNACIONAL 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.

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.

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



*Emilio*

*Galenda Gendón*

*Elizabeth Camil L*

*Blanca*

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.

*Alfonso*

*Isabel García*

*W. F. T.*

*Sra. Hortensia Valenzuela*

*M. Jesús del Castillo*

*Rogelio*

*Manuel*

*Manuel*

*Enrique*

*Antonio*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*



ESPECIALIDAD:  
CATEGORIA:

**SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL  
OPERADORA INVESTIGADORA SERVICIO INTERNACIONAL**

**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 Y OTRAS ADMINISTRACIONES, 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.

LO ANTERIOR LO REALIZARA EN EL IDIOMA INGLES Y/O ESPAÑOL.

**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 INTERNACIONALES Y MUNDIALES.

4. ATENDERA LOS CASOS Y LAS SOLICITUDES DE INFORMACION E INVESTIGACIONES REQUERIDAS POR AREAS DE LA EMPRESA Y OTRAS ADMINISTRACIONES 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.

*[Handwritten signatures and initials]*  
Victor...  
Izabel Garcia...  
47-1-13

*[Handwritten signatures and initials]*  
Ana...  
Rafael...  
Diana...



*Edgardo Camacho* *Blanca*  
*Yolanda Quintos*  
*Edgardo*

**B. ACTIVIDADES PRINCIPALES (CONTINUA)**

- Macelino*
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.
- Mr. Luis del Castillo*

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

*Victor* *Ma. Heleen Villanueva*  
*Itzel Garcia* *Reed* *Min. P. P.*  
*47-73* *Only*



**C. CONDICIONES DE TRABAJO.**

**TURNOS Y HORARIOS:**

EL PERSONAL TENDRA TURNOS DIURNOS DE 8 HORAS DE 07:00 A 17:00 HRS.

**CENTRO DE PREVENCION DE FRAUDES:**

EL PERSONAL TENDRA TURNOS DIURNOS DE 8 HORAS COMPRENDIDOS DE 07:00 A 17:00 HRS. DE LUNES A VIERNES Y LOS SABADOS DE 07:00 A 15:00 HRS.

SI POR NECESIDADES DEL SERVICIO SE LLEGARA A REQUERIR PERSONAL EN HORARIOS DIFERENTES A LOS ESTABLECIDOS, DENTRO DE UN MARCO QUE VA DE 07:00 A 20:00 HORAS DE LUNES A SABADO, LA EMPRESA LO SOLICITARA POR ESCRITO AL SINDICATO CON SIETE DIAS HABILES DE ANTICIPACION, SEÑALANDO EN DICHO DOCUMENTO LOS ARGUMENTOS QUE SUSTENTEN Y JUSTIFIQUEN SU PETICION, A FIN DE QUE EL SINDICATO PUEDA HACER LAS OBSERVACIONES QUE PROCEDAN Y DESIGNAR AL PERSONAL QUE PRESTARA SUS SERVICIOS EN LOS TURNOS Y HORARIOS SOLICITADOS POR LA EMPRESA.

EN CASO DE EXISTIR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LA REPRESENTACION SINDICAL, LAS PARTES SE REUNIRAN DE INMEDIATO PARA ANALIZAR LA PETICION, SIN QUE ESTO AFECTE LA ATENCION DEL SERVICIO. EN CASO DE RESULTAR JUSTIFICADA LA RECLAMACION SINDICAL, SE RESPETARAN LOS HORARIOS ORIGINALES O SE DETERMINARAN HORARIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.

**DESCANSOS ESPECIFICOS:**

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

**LUGAR (ES) DONDE PRESTARA SUS SERVICIOS:**

DESARROLLARA 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 OPERADORA INVESTIGADORA 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 LA CLAUSULA 27 DEL C.C.T.

ASIMISMO, LA CALIFICACION MINIMA APROBATORIA SERA DE 6 EN LA ESCALA DE 1 A 10.

REALIZARA LAS ACTIVIDADES DE ESPECIALIDADES AFINES CON LA FLEXIBILIDAD NECESARIA PARA EL LOGRO DE LAS FUNCIONES PRINCIPALES, DE ACUERDO A LAS INSTRUCCIONES DE SU JEFE INMEDIATO.

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.

*Victor Hugo* *Rosa* *María* *Victoria* *Pérez*



ESPECIALIDAD:  
CATEGORIA:

**SERVICIO TRAFICO INTERNACIONAL**  
**AUXILIAR DE JEFE SERVICIO INTERNACIONAL**

**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 INTERNACIONALES Y MUNDIALES, 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, ASI COMO LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR LOS CLIENTES Y OPERADORAS DE LAS ADMINISTRACIONES DE OTROS PAISES.

LO ANTERIOR LO REALIZARA EN EL IDIOMA INGLES Y ESPAÑOL.

**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. EJECUTARA LAS LABORES CORRESPONDIENTES EN IDIOMA INGLES Y ESPAÑOL, SEGUN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

Victor Garcia  
Evel Garcia

Ma. Guadalupe Velasco  
Diana Perez



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

8. PROPORCIONARA AL PERSONAL LOS RECURSOS DE TRABAJO NECESARIOS, PARA QUE REALICE SUS FUNCIONES ADECUADAMENTE.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
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. 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.

**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.



*El Indio* *Elisabet Candel* *Blanca*  
*Glenda Gendón*  
*Steguer*

**C. CONDICIONES DE TRABAJO (CONTINUA)**

**LUGAR(ES) DONDE PRESTARÁ SUS SERVICIOS:**

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

**CAPACITACIÓN Y FORMA DE ASCENSO:**

AL EXISTIR UNA VACANTE LA ASPIRANTE DEBERÁ TOMAR EL CURSO ESPECÍFICO DE AUXILIAR DE JEFE INTERNACIONAL Y APROBAR EL MISMO CON UNA CALIFICACIÓN MÍNIMA APROBATORIA DE 8 EN LA ESCALA DE 1 A 10 Y DE NO APROBARLO APLICARÁ CLÁUSULA 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.

*Victor Manuel Perez*

*Ma Hortencia Villanueva*

*Elze Gaudin*

*W. F. F.*

*T. M.*

*Mano Perez P.*

*Mr. Juan Carlos Castiblanco*