

Ma. Del. 4

[Signature]

**ANEXO
MINUTA
13 ABRIL DE 2000**

Juan Reyes-Lucena

*MA
Lucena*

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Quirós, Diego

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Ma Elena Ortega
Ma. Luisa Paulina G.
Margarita Morán

EN LA CIUDAD DE MEXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS DOCE HORAS DEL DIA TRECE DE ABRIL DEL DOS MIL, SE REUNIERON EN LAS OFICINAS QUE OCUPA LA SUBDIRECCION DE RELACIONES LABORALES DE TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V., UBICADAS EN EL PRIMER PISO DEL EDIFICIO MARCADO CON EL NUMERO 199 DE LAS CALLES DE JAMES SULLIVAN, COLONIA SAN RAFAEL, POR UNA PARTE Y EN REPRESENTACION DE LA EMPRESA TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V., LOS SEÑORES DR. JAVIER ELGUEA SOLIS, DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS; LIC. JAIME PEREZ GOMEZ, DIRECTOR DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS; ING. SALVADOR BARRA ARIAS, DIRECTOR DE MERCADOTECNIA EMPRESARIAL; LIC. PILAR MARMOLEJO IBARRA, SUBDIRECTORA DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS; LIC. MAURICIO ELIAS GARCIA, SUBDIRECTOR DE RELACIONES LABORALES; LIC. ANGEL ALEXANDER FLORES, SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACION DE PERSONAL; LIC. CARLOS ALMAZAN LEGORRETA, GERENTE DE RELACIONES LABORALES ADMINISTRATIVOS; SR. VIDAL RUIZ ESPINOZA, GERENTE DE RELACIONES LABORALES CAPACITACION; LIC. MARITZA VAN PRATT GUILLERMO Y LIC. JOSEFINA JIMENEZ MELGAR, COORDINADORES DE RELACIONES LABORALES ADMINISTRATIVOS, C.P. JORGE EDUARDO SOTO JUAREZ, SUPERVISOR CEICO VALLE; LAE. IRMA GEORGINA GARCIA ESCALERA, SUPERVISOR CEICO GUADALAJARA I.; SRA. MARIA INES DIAZ SAAVEDRA, JEFE DE CEICO TEZIUTLAN; RESPECTIVAMENTE, POR LA OTRA PARTE, EN REPRESENTACION DEL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA LOS SEÑORES FRANCISCO HERNANDEZ JUAREZ, SECRETARIO GENERAL; MARIA DEL CARMEN VEGA ANDRADE, SECRETARIA DEL INTERIOR; MIGUEL GUZMAN BEJAR, SECRETARIO DE TRABAJO; FRANCISCO SOTO SANCHEZ, PRO SECRETARIO DE TRABAJO; RICARDO ARZATE RIVAS, SECRETARIO DE CONFLICTOS FORANEOS; ANGEL OYERVIDES ROJAS, PRIMER SECRETARIO CONFLICTOS FORANEOS; FLAVIO ANTONIO MERTENS DIAZ, SEGUNDO SECRETARIO DE CONFLICTOS FORANEOS; JULIAN ESTEVES SOLORZANO, SECRETARIO AJUSTES Y NIVELACIONES; ALEJANDRO SALINAS ABARCA, PROSECRETARIO AJUSTES NIVELACIONES; JOSE LUIS ARREOLA ZAVALZA, SECRETARIO TESORERO; J. EDUARDO RINCON BERTHIER, SECRETARIO ORGANIZACION Y PROPAGANDA; VICTOR R. HERNANDEZ CARMONA, PROSECRETARIO ORGANIZACION Y PROPAGANDA; LIDIA DURAN GUTIERREZ, SECRETARIA DE PREVISION SOCIAL; GLORIA OLVERA VERA, PROSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL; ALICIA SEPULVEDA NUÑEZ, SECRETARIA DE RELACIONES Y ACTAS; JOSE LUIS FLORES RAMIREZ, PRESIDENTE COMITE NACIONAL DE VIGILANCIA; FRANCISCO SALDAÑA AMARO, PRIMER SECRETARIO DEL COMITE NACIONAL DE VIGILANCIA; PEDRO ELGUERA RODRIGUEZ, SEGUNDO SECRETARIO DEL COMITE NACIONAL DE VIGILANCIA; PATRICIA NOVELO BOJORQUEZ, PROSECRETARIA DE LA COMISION NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE; JESUS HERNANDEZ JUAREZ, JORGE CASTILLO MAGAÑA, JOSE ANTONIO ARGÜELLO RODRIGUEZ, JOSE MONTEALEGRE JIMENEZ Y ARTURO CHAVEZ NUÑEZ

Luisa Medina

Luisa Medina

Ma Elena Ortega *Ma. Luisa Santamaria* *Margarita Morales R.*

COMISIONADOS SINDICALES; MARGARITA MORALES ROMERO, LESBIA GABRIELA MEDINA ORTIZ, MARTHA C. AGUIRRE CAMACHO, GUSTAVO H. ALARCON LOPEZ, MA. DEL ROSARIO MEDINA ZAMORA, ROSA RAMIREZ RAYA, R. JUANA CORTEZ MENDOZA, MARIA ELENA ABREGO RODRIGUEZ, JORGE PAREDES SOLIS, ALMA ROSA GARCIA VARGAS, MA. LUISA SANTAMARIA GARCIA, MA. ELENA AVILES ZARCO Y JESUS ROJAS AYALA, INTEGRANTES DE LA COMISION DE LOS TRABAJADORES DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO AL PUNTO II DE "PUNTOS DE CONVENIO", DEL DOCUMENTO SIGNADO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO EN FECHA VEINTIUNO DE ABRIL DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE, POR EL QUE SE TUVO POR REVISADO EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, EN SU ASPECTO SALARIAL, MISMO QUE EN SU PARTE CONDUCTENTE DICE: --- "PUNTOS DE CONVENIO.- LAS PARTES ACORDARON OBLIGARSE EN LOS TERMINOS DE LOS SIGUIENTES PUNTOS DE CONVENIO: ... II.- PERFILES DE PUESTO, EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN QUE EN EL TERMINO DE TREINTA DIAS, CONTADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PRESENTE CONVENIO, ESTABLECER UNA COMISION PARA FORMULAR UN DIAGNOSTICO SOBRE EL DESARROLLO Y PROFESIONALIZACION DEL TRABAJO, EN EL MARCO DE UNA EMPRESA MODERNA Y COMPETITIVA EN EL RAMO DE LAS TELECOMUNICACIONES, QUE ADEMAS PROMUEVA UNA MAYOR PERMANENCIA DEL TRABAJADOR EN LA EMPRESA. DICHA COMISION SESIONARA POR ESPACIO DE CUARENTA Y CINCO DIAS, ANALIZANDO LOS ELEMENTOS DE TODAS LAS ESPECIALIDADES, CON EL OBJETO DE VER LA VIABILIDAD Y CONVENIENCIA PARA AMBAS PARTES DE LA EVOLUCION DE LOS PERFILES DE PUESTO QUE SE REQUIERAN, EN EL ENTENDIDO QUE SI DE ESTE ANALISIS RESULTARA ALGUN COSTO SALARIAL O EFECTO ECONOMICO, EL MISMO SE APLICARA EN LA REVISION CONTRACTUAL DEL AÑO 2000 MIL. EMPRESA Y SINDICATO ACORDARON EL MECANISMO DE PRESENTACION DE LOS ELEMENTOS DE ANALISIS POR PARTE DE LAS ESPECIALIDADES".----- EN RAZON DE LO ANTERIOR, TELEFONOS DE MEXICO, S.A. DE C.V., Y EL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPUBLICA MEXICANA CELEBRAN EL PRESENTE CONVENIO PARA LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS -----

-----DECLARACIONES-----

1ª.- EMPRESA Y SINDICATO DECLARAN QUE ES SU VOLUNTAD RATIFICAR EN TODAS Y CADA UNA DE SUS PARTES EL CONTENIDO DE LAS CLAUSULAS, QUE EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SE SEÑALAN COMO QUINTA, SEXTA, SEPTIMA, OCTAVA, NOVENA Y DECIMA, TODA VEZ QUE SE MANTIENEN Y CONTINUAN SIENDO APLICABLES PARA LA ESPECIALIDAD Y SE DERIVAN DEL CONVENIO DE FECHA VEINTE DE MARZO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE DONDE SE PACTO LA CONSTITUCION DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES. -----

2ª.- LAS PARTES DECLARAN QUE CON MOTIVO DEL COMPROMISO MENCIONADO EN EL PREAMBULO DEL PRESENTE DOCUMENTO, HAN LLEGADO A ACUERDOS AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:-----

Rosario Medina Z. *Lesbia Medina Ortiz* *EXEQUAT*

Ma. Luisa Santamaria
Margarita Morales
Ma. Elena Ortega
Ma. Elena Aviles Zarco
Jesús Rojas Ayala
Rosa Ramirez Raya
Martha C. Aguirre Camacho
Gustavo H. Alarcon Lopez
Ma. del Rosario Medina Zamora
02.

Ma. Elena Ybáñez
Ma. Luisa Acuña
Margarita Morán R.

CLAUSULAS

PRIMERA.- LAS PARTES SE RECONOCEN MUTUAMENTE LA PERSONALIDAD Y CARACTER CON QUE COMPARECEN A LA SUSCRIPCION DE ESTE CONVENIO PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y CONTRACTUALES A QUE HAYA LUGAR.

SEGUNDA.- LOS COMPARECIENTES RATIFICAN EL ACUERDO DE QUE EL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑE EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, LO HARA MEDIANTE LA REALIZACION DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DETALLADAS EN EL PERFIL DE LA CATEGORIA DE COMERCIALIZADOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (CATEGORIA UNICA) DE LA REFERIDA ESPECIALIDAD, LAS CUALES SE CONTIENEN EN EL DOCUMENTO QUE DEBIDAMENTE SUSCRITO POR LAS PARTES SE INTEGRA AL PRESENTE CONVENIO COMO ANEXO UNICO DEL MISMO; LA REALIZACION DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE REFERENCIA, SE HARA CON LA FLEXIBILIDAD QUE AL EFECTO LAS PARTES HAN PACTADO EN ESPECIFICOS CONVENIOS, TALES COMO EL DE LA CLAUSULA DECIMA DEL CONVENIO DE LA REVISION SALARIAL DE 1995.

TERCERA.- EMPRESA Y SINDICATO RATIFICAN QUE EN LO GENERAL EL PERSONAL SE REGIRA EN CUANTO A CONDICIONES DE TRABAJO, A LO PREVISTO POR EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO Y EL REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO; EN LO PARTICULAR SE ATENDERAN LOS COMPROMISOS DETALLADOS EN EL PROPIO PERFIL (ANEXO UNICO) O, AQUELLOS QUE COMO PUNTO ESPECIFICO DE ACUERDO SE DETALLAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

CUARTA.- LAS PARTES RATIFICAN QUE EL PERSONAL QUE CONTINUE INCORPORANDOSE O INGRESANDO A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, PARA CUBRIR PUESTOS VACANTES QUE LA EMPRESA SOLICITE AL SINDICATO, LO HARA CON BASE AL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO ESPECIFICO DE COBERTURA Y ORDEN DE PREFERENCIA:

1.- TRABAJADORES ACTIVOS DE ESPECIALIDADES AFECTADAS POR LA DISMINUCION DE MATERIA DE TRABAJO CON MOTIVO DE LA MODERNIZACION, DE LA NUEVA TECNOLOGIA O AUN POR LA COMPETENCIA Y QUE ACTUALMENTE O EN EL FUTURO ENTREN EN PROCESO DE REUBICACION, PREFERENTEMENTE TRAFICO Y COMERCIAL, CUMPLIENDO LOS REQUISITOS DE INCORPORACION.

2.- TRABAJADORES DE CUALQUIER ESPECIALIDAD QUE POR INTERES PERSONAL Y A PROPUESTA SINDICAL, DESEEN INCORPORARSE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES Y QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS DE INCORPORACION PACTADOS; SIEMPRE Y CUANDO SU SALIDA DE LA ESPECIALIDAD DE ORIGEN NO AFECTE LA CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

EN EL SUPUESTO DE QUE NO SE ACEPTA LA INCORPORACION POR AFECTACION DEL SERVICIO, LAS PARTES ESTARAN DE ACUERDO EN QUE DICHO TRABAJADOR PASE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, SIEMPRE Y CUANDO EXISTA OTRO TRABAJADOR EN PROCESO DE REUBICACION O DE ALGUNA DE LAS ESPECIALIDADES CON

Rosario Mue 3

Lidia Medina Ortiz

A. Xeynal

Ma. Selma Obregón

Ma. Luisa Paulamaria G.
Mojante Monte R.

DISMINUCION DE MATERIA DE TRABAJO, QUE CUMPLA LOS REQUISITOS PARA CUBRIR EL MOVIMIENTO QUE SE GENERE POR LA SALIDA DEL TRABAJADOR QUE PRETENDE INCORPORARSE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES. -----

3.- TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO, QUIENES EN LOS TERMINOS Estrictamente pactados en el perfil de la especialidad, a requerimiento de la empresa y mediante la presentación sindical, ingresarán en los terminos previstos por el contrato colectivo de trabajo. -----

QUINTA.- LOS COMPARECIENTES RATIFICAN COMO REQUISITOS PARA LA INCORPORACION DE PERSONAL INTERNO ACTIVO LOS SIGUIENTES: -----

1º. EL PERSONAL INTERNO ACTIVO QUE INGRESO A LA EMPRESA DESPUES DEL DIA TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, PODRA INCORPORARSE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, CUMPLIENDO LOS REQUISITOS DE INGRESO ESTABLECIDOS EN EL PERFIL DE PUESTO. -----

2º. EL PERSONAL INTERNO ACTIVO QUE INGRESO A LA EMPRESA ANTES DEL DIA PRIMERO DE ENERO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE, PODRA INCORPORARSE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, APROBANDO LAS EVALUACIONES CON EL PROCESO SIGUIENTE: -----

a) ACTITUDES.- SE EVALUARAN LAS CARACTERISTICAS DE FORMALIDAD, AFABILIDAD, RESPONSABILIDAD, ACTITUD DE SERVICIO, ORIENTACION A RESULTADOS, PROACTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. -----

EL CANDIDATO QUE APRUEBE ESTA EVALUACION PODRA CONTINUAR EL PROCESO, QUIEN NO LA APRUEBE NO CONTINUARA REALIZANDO LAS DEMAS EVALUACIONES Y LA REPRESENTACION SINDICAL PODRA PRESENTARLO COMO CANDIDATO NUEVAMENTE HASTA TRANSCURRIDOS DOS AÑOS DE ESTA EVALUACION. -----

b) HABILIDADES.- SE EVALUARA LA PRESENCIA DE LAS HABILIDADES SIGUIENTES: -----

1. RELACIONES INTERPERSONALES. -----

2. NEGOCIACION. -----

3. COMUNICACION VERBAL Y ESCRITA. -----

4. TRABAJO EN EQUIPO. -----

5. SOLUCION DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES. -----

PARA EFECTOS DE CALIFICACION Y ESTABLECER UN RANGO CAPACITABLE A LOS NO APROBADOS, LA COMNCA, DETERMINARA LAS PONDERACIONES DE CADA HABILIDAD, CONSIDERANDO LA 1, 2 Y 3 COMO INDISPENSABLES Y LA 4 Y 5 COMO DESEABLES. -----

EL CANDIDATO QUE APRUEBE ESTA EVALUACION PODRA CONTINUAR EL PROCESO, QUIEN NO LA APRUEBE Y ESTE DENTRO DEL RANGO CAPACITABLE, PODRA SOLICITAR POR ESCRITO, EN UN LAPSO NO MAYOR A 5 DIAS HABILES, UN CURSO LIBRE FUERA DE SU JORNADA LABORAL. EN CASO DE APROBAR LA POST-EVALUACION DEL CURSO LIBRE CON UNA CALIFICACION IGUAL O MAYOR A 8 PUNTOS Y CONTAR CON UN MINIMO DEL 80% DE ASISTENCIAS, SE LE ACREDITARA LA EVALUACION DE HABILIDADES. -----

Rosario Medel Z.

Leticia Medina Ortiz

Reynal

MARTHA AGUIRRE

Ma Elena Ortega

Ma Luisa Santamero G.

Margarita Morales

DE NO SER ASI, SE PROGRAMARA EN UN PLAZO NO MAYOR DE 15 DIAS PARA UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD EN SELECCION DE PERSONAL. ----- EL CANDIDATO QUE NO APRUEBE Y ESTE FUERA DEL RANGO CAPACITABLE Y AQUEL QUE EN LA SEGUNDA OPORTUNIDAD NO ACREDITE LA EVALUACION DE HABILIDADES NO PODRA CONTINUAR CON LA SIGUIENTE EVALUACION Y EL SINDICATO PODRA PRESENTARLO NUEVAMENTE COMO CANDIDATO HASTA TRANSCURRIDO UN AÑO A PARTIR DE LA FECHA EN QUE APLICO EL EXAMEN EN PRIMERA OPORTUNIDAD.-----

c) CONOCIMIENTOS.- SE EVALUARAN LAS MATERIAS DE: -----

1. COMPUTACION.- (MANEJO BASICO DEL SISTEMA OPERATIVO MS DOS).-----
2. MECANOGRAFIA.- (120 GOLPES POR MINUTO). -----
3. ARITMETICA.-----
4. ORTOGRAFIA. -----

SI LA MATERIA DE MECANOGRAFIA, FUE APROBADA POR EL CANDIDATO AL INGRESAR A LA EMPRESA, SE LE CONSIDERARA ACREDITADA. -----

EL CANDIDATO QUE APRUEBE LAS CUATRO MATERIAS DE CONOCIMIENTOS SE OSTENTARA COMO TRABAJADOR EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES.-----

EL CANDIDATO QUE NO APRUEBE UNA O VARIAS DE LAS CUATRO MATERIAS DE CONOCIMIENTOS Y QUE LA CALIFICACION OBTENIDA SE ENCUENTRE DENTRO DE UN RANGO CAPACITABLE, DETERMINADO POR LA COMNCA, PODRA SOLICITAR POR ESCRITO EN UN LAPSO NO MAYOR A CINCO DIAS HABILES, LOS CURSOS LIBRES REQUERIDOS, FUERA DE SU JORNADA LABORAL. EN CASO DE APROBAR LA POST-EVALUACION DEL CURSO LIBRE CON UNA CALIFICACION IGUAL O MAYOR A OCHO PUNTOS Y CONTAR CON UN MINIMO DEL 80% DE ASISTENCIA, SE LE ACREDITARA LA EVALUACION DE LA MATERIA DE CONOCIMIENTOS; DE NO SER ASI, SE PROGRAMARA EN UN PLAZO NO MAYOR DE 15 DIAS PARA UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD EN SELECCION DE PERSONAL.-----

AL CANDIDATO QUE REPRUEBE Y ESTE FUERA DEL RANGO CAPACITABLE Y AQUEL QUE EN LA SEGUNDA OPORTUNIDAD NO ACREDITE LAS EVALUACIONES DE CONOCIMIENTOS, EL SINDICATO PODRA PRESENTARLO NUEVAMENTE COMO CANDIDATO HASTA TRANSCURRIDO UN AÑO, A PARTIR DE LA FECHA EN QUE APLICO EL EXAMEN EN PRIMERA OPORTUNIDAD.-----

d) CUANDO A PETICION DE LA EMPRESA UNA VACANTE ESTE DIRIGIDA A CUBRIR UN PUESTO DONDE SE REQUIERA EL IDIOMA INGLES PARA EL DESEMPEÑO DE LA FUNCION, SE EVALUARA AL ASPIRANTE QUE EL SINDICATO PRESENTE, EN EL DOMINIO ORAL Y ESCRITO DE DICHO IDIOMA.-----

EL CANDIDATO QUE APRUEBE ESTA EVALUACION, PODRA ASIGNARSE A LOS PUESTOS DE TRABAJO DONDE SE REQUIERA EL IDIOMA INGLES. QUIEN NO APRUEBE LA EVALUACION, PODRA INCORPORARSE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, DONDE NO SE REQUIERA EL USO DEL IDIOMA O PODRA SER PRESENTADO POR EL SINDICATO UN AÑO

Rosario Medina

Leticia Medina Ortiz

Ma. Elena G. [Signature]

Ma. Luisa Paulina [Signature]
Margarita Monte R. [Signature]

DESPUES DE LA FECHA EN QUE FUE EXAMINADO.

SEXTA.- JORNADA ROTATIVA.- LAS PARTES ACUERDAN QUE LOS TURNOS DE 23:00 A 6:00 HORAS, SERAN ROTATIVOS ENTRE EL PERSONAL QUE INTEGRA EL AREA DE TRABAJO; PARA TAL EFECTO, UNA VEZ ASIGNADOS LOS DIVERSOS TURNOS Y JORNADAS CON SUS RESPECTIVOS DESCANSOS SEMANALES EN CADA UNA DE LAS AREAS DE TRABAJO, LOS TRABAJADORES TITULARES DE LOS TURNOS DE 23:00 A 6:00 HORAS, LOS CUBRIRAN UN MES, AL TERMINO DE ESTE SERAN CUBIERTOS POR IGUAL NUMERO DE TRABAJADORES TITULARES DE OTRO TURNO, PERO DE JORNADA CON LOS MISMOS DESCANSOS SEMANALES, QUIENES LABORARAN POR UN MES EN EL TURNO DE 23:00 A 6:00 HORAS, REGRESANDO A SU TURNO ORIGINAL TERMINANDO EL MES DE VELADA; ESTA MECANICA SE APLICARA SUCESIVAMENTE HASTA AGOTAR EL TOTAL DE LOS TRABAJADORES QUE TENGAN EL MISMO DESCANSO SEMANAL EN EL AREA DE TRABAJO. PARA CUMPLIR CON LO ANTERIOR, EN CADA AREA O CENTRO DE TRABAJO EL RESPONSABLE DE LA MISMA, ACORDARA CON EL REPRESENTANTE SINDICAL LA ROTACION DE CUBRIMIENTO, EN LOS SIGUIENTES TERMINOS:-----

ROL O LISTADO DE LOS TRABAJADORES QUE CUBRIRAN LOS TURNOS DE 23:00 A 6:00 HORAS, DE LAS DIVERSAS JORNADAS SEMANALES, SERA ELABORADO EN FORMA CONJUNTA ENTRE EMPRESA Y SINDICATO, FORMANDO GRUPOS DE TRABAJADORES QUE TENGAN LOS MISMOS DESCANSOS SEMANALES, QUIENES ROLARAN PROGRESIVAMENTE CON EL PERSONAL TITULAR DEL TURNO DE 23:00 A 6:00 HORAS. LA FRECUENCIA DE LA VELADA DEPENDERA DEL NUMERO DE PERSONAL QUE CONFORMA CADA GRUPO.-----

ESTE LISTADO CONSTITUIRA EL ROL DE COBERTURA DE LOS TURNOS DE VELADA EN ROTACION.-----

AL PERSONAL QUE VOLUNTARIAMENTE OPTE POR EL TURNO DE 23:00 A 6:00 HORAS, SE LE CONSIDERARA TITULAR DE ESTE, POR LO QUE NO PARTICIPARA EN EL ROL O LISTADO.-----

TODOS LOS TRABAJADORES DEBERAN PARTICIPAR EN LA ROTACION DE LOS TURNOS DE 23:00 A 6:00 HORAS.-----

EN CASO DE AUSENCIAS EN EL TURNO DE 23:00 A 6:00 HORAS, EMPRESA Y SINDICATO SE PONDRAN DE ACUERDO PARA SU CUBRIMIENTO, SI SE REQUIERE, CONFORME A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.-----

SEPTIMA.- ASIGNACION DE CENTROS.- LAS PARTES RECONOCEN LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA LOS TRABAJADORES, QUE SU LUGAR DE TRABAJO SEA EL MAS CERCAÑO A SU DOMICILIO, O CONVENIENTE A SUS INTERESES; POR LO TANTO, LAS SOLICITUDES DE ASIGNACION A SU CENTRO DE TRABAJO, SERAN ATENDIDAS POR LA EMPRESA, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA CLAUSULA 65 DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.-----

OCTAVA.- PARA LA APERTURA DE NUEVOS CENTROS Y/O AREAS DE TRABAJO DE ATENCION TELEFONICA, LA EMPRESA SOLICITARA AL SINDICATO CON TREINTA DIAS NATURALES DE ANTICIPACION A LA FECHA DE APERTURA, LA CANTIDAD DE PERSONAL QUE REQUIERA PARA QUE EL

Rosario Muer 3.

Leticia Medina Ortiz

MARTHA AGUIRRE

[Signature]

Ma Elena Arce

Ma. Luisa Paulina G. Margarita Montal

SINDICATO PROPORCIONE DENTRO DEL MISMO TERMINO EL PERSONAL RESPECTIVO.

NOVENA.- PARA AGILIZAR LA PUESTA EN MARCHA DE NUEVOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS QUE SE REQUIERA PROPORCIONAR, LAS PARTES ACUERDAN: CUANDO LA EMPRESA DECIDA INTRODUCIR UN NUEVO PRODUCTO O SERVICIO DERIVADO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL, ASI COMO DE LA NECESIDAD DE NUESTROS CLIENTES, INFORMARA OPORTUNAMENTE AL SINDICATO LA FECHA DE INTRODUCCION, SOLICITANDO EL NUMERO DE PERSONAL REQUERIDO, PARA QUE SEA DEBIDAMENTE CAPACITADO, INSTRUIDO U ORIENTADO, CON BASE AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO. EN TODOS LOS CASOS, EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN QUE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DEBERAN DE ENTRAR EN OPERACION EN LA FECHA ESTABLECIDA Y CON LAS CONDICIONES REQUERIDAS POR LA EMPRESA, ASEGURANDO ASI NUESTRA COMPETITIVIDAD.

ASIMISMO, CUANDO POR CUESTIONES ESTRATEGICAS O COMO RESPUESTA A UNA ACCION O POSIBLE ACCION DE LA COMPETENCIA, SE TENGA QUE INTRODUCIR EN FORMA INMEDIATA UN PRODUCTO O SERVICIO, ESTE SE IMPLANTARA EN FUNCION DE LO REQUERIDO POR LA EMPRESA, DANDO AVISO AL SINDICATO EN UN PLAZO MINIMO DE TRES DIAS PREVIOS A LA IMPLANTACION; EN ESE MISMO LAPSO SE CAPACITARA EN PRINCIPIO AL PERSONAL MINIMO REQUERIDO, COMPLETANDOSE LA CAPACITACION CONFORME AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN VIGOR.

DECIMA.- LA EMPRESA CONVIENE QUE AL PERSONAL QUE DENTRO DE SU JORNADA NORMAL, SE ENCUENTRE LABORANDO DE LAS 15:00 HORAS EN ADELANTE LOS DIAS 24 Y/O 31 DE DICIEMBRE, SE LE DARA COMO GRATIFICACION UN DIA MAS DE SALARIO BASE, INDEPENDIENTEMENTE DE LA HORA EN QUE HAYA INICIADO SU JORNADA. LOS TRABAJADORES QUE SE ENCUENTREN LABORANDO DE LAS 00:00 (CERO) HORAS EN ADELANTE LOS DIAS 25 DE DICIEMBRE Y/O 1º DE ENERO, SE LES PAGARA LA JORNADA COMO TIEMPO EXTRAORDINARIO, INDEPENDIENTEMENTE DE LA HORA EN QUE SE HAYA INICIADO, ENTENDIENDOSE QUE CON ESTE PAGO SE CUMPLE LO PACTADO EN LA CLAUSULA 79 DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

DECIMA PRIMERA.- LA EMPRESA CONVIENE EN PROPORCIONAR SERVICIO DE TAXI EN LA LOCALIDAD CORRESPONDIENTE DEL CENTRO DE TRABAJO A SU CASA, A LOS TRABAJADORES CUYA JORNADA DE TRABAJO TENGA SALIDA A PARTIR DE LAS 20:00 (VEINTE) HORAS LOS DIAS 24 Y 31 DE DICIEMBRE Y HASTA LAS 7:00 (SIETE) HORAS DE LOS DIAS 25 DE DICIEMBRE Y 1º DE ENERO.

DECIMA SEGUNDA.- LA APLICACION DEL PROGRAMA GENERAL DE INCENTIVOS A LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, SERA CONFORME A LOS ACUERDOS PACTADOS PARA EL AREA TRONCO DE COMERCIALIZACION.

DECIMA TERCERA.- EN VIRTUD DE LOS ACUERDOS ASENTADOS POR LAS PARTES EN EL PRESENTE CONVENIO, MANIFIESTAN DAR POR REVISADO

Rosario M...

Lidia Medina Ortiz

MARMA AGUIRRE

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Ma Elena Abrego

Ma. Luján

[Signature]

[Signature]

EL PERFIL DE PUESTO DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, CON LO CUAL, ASI TAMBIEN, DAN POR CUMPLIDO EL COMPROMISO MENCIONADO EN EL PREAMBULO DE LA PRESENTE MINUTA.-----
DECIMA CUARTA.-EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN QUE EL PRESENTE CONVENIO TENDRA APLICACIÓN A PARTIR DE LA FECHA DE LA ENTRADA EN VIGENCIA DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO CORRESPONDIENTE AL BIENIO DOS MIL-DOS MIL DOS.-----
LEIDO POR LAS PARTES EL PRESENTE CONVENIO Y ENTERADOS DE SU CONTENIDO Y ALCANCES LEGALES, LO RATIFICAN FIRMANDO AL MARGEN Y AL CALCE, PARA CONSTANCIA.-----

EMPRESA

SINDICATO

Rosa Ramirez Lopez
Margarita Morales R.
Ma. Luisa Pantanosa G.

[Signature]

[Signature]

[Signature]

MAESTRA AGUIRRE

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Leslia Medina Ortiz

MA BARRAS

Rosario Meli Z

[Signature]

[Signature]

[Signature]