

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS DOCE HORAS DEL DÍA DIECISEIS DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIEZ, SE REUNIERON EN LAS OFICINAS DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., UBICADAS EN EL OCTAVO PISO DE LAS CALLES DE SULLIVAN NÚMERO CIENTO NOVENTA Y NUEVE, COLONIA SAN RAFAEL, DE ESTA CIUDAD, POR UNA PARTE Y EN REPRESENTACIÓN DE **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, LOS SRES. LIC. **JAIME PÉREZ GÓMEZ**, DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS; C.P. **LILIA GARCÍA LUNA**, SUBDIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE PERSONAL; LIC. **MAURICIO ELÍAS GARCÍA**, SUBDIRECTOR DE RELACIONES LABORALES; LIC. **ISAAC PEREA PADILLA**, SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD; ING. **SALVADOR BARRA ARIAS**, SUBDIRECTOR DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS; LIC. **CARLOS ALMAZÁN LEGORRETA**, GERENTE DE RELACIONES LABORALES ADMINISTRATIVOS; LIC. **KARINA PAOLA ZALDÍVAR GONZÁLEZ**, ABOGADO DE RELACIONES LABORALES; LIC. **HILDA PATRICIA PÉREZ CAMACHO**, JEFE UNIDAD CALIDAD ATENCIÓN A CLIENTES; LIC. **ORLANDO GARAY ALFARO**, JEFE UNIDAD NORMATIVIDAD CEICOS; LIC. **MARÍA JULIA HERNÁNDEZ CAMPOS**, SUPERVISOR CEICO MONTERREY I; LIC. **MANUEL CARPY GRAJEDA**, GERENTE DEL CENTRO DE APOYO A LA ATENCIÓN DE CLIENTES NACIONALES Y LIC. **IRMA GEORGINA GARCÍA ESCALERA**, GERENTE ATENCIÓN TELEFÓNICA DIVISIÓN CENTRO; Y EN REPRESENTACIÓN DEL **SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA**, LOS SRES. ING. **FRANCISCO HERNÁNDEZ JUÁREZ**, SECRETARIO GENERAL; **JORGE CASTILLO MAGAÑA**, SECRETARIO GENERAL ADJUNTO; **ARMANDO APARICIO PLATAS**, SECRETARIO DEL INTERIOR; **LUIS ESCOBAR RAMOS**, SECRETARIO DE TRABAJO; **JOSÉ JUAN CUELLAR ZÚÑIGA**, PRIMER PROSECRETARIO DE TRABAJO; **SILVIA CASTILLO FLORES**, SEGUNDA PROSECRETARIA DE TRABAJO; **HORACIO ÁLVAREZ PÉREZ**, SECRETARIO DE CONFLICTOS FORÁNEOS; **RAFAEL GUERRERO MARÍN**, PRIMER PROSECRETARIO DE CONFLICTOS FORÁNEOS; **JORGE ANTONIO MONTOYA LÓPEZ**, SEGUNDO PROSECRETARIO DE CONFLICTOS FORÁNEOS; **JULIO CÉSAR ORTÍZ ESQUEDA**, SECRETARIO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS; **ROSENDO AGUIRRE MONTIEL**, PRIMER PROSECRETARIO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS; **REYNALDO PÉREZ LARA**, SEGUNDO PROSECRETARIO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS; **ÁNGEL LEYTE LUNA**, TERCER PROSECRETARIO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS; **FANNY DE LAS MERCEDES ALVARADO MANJARREZ**, SECRETARIA TESORERA; **MANUEL ÁLVAREZ HERNÁNDEZ**, SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN Y SINDICALIZACIÓN; **REFUGIO JUÁREZ DÍAZ**, PROSECRETARIO DE ORGANIZACIÓN Y SINDICALIZACIÓN; **V. ENRIQUE FABELA ROCHA**, SECRETARIO DE RELACIONES EXTERIORES; **RAFAEL NARANJO GUADALUPE**, PROSECRETARIO DE RELACIONES EXTERIORES; **GERMÁN SALAZAR GUTIÉRREZ**, SECRETARIO DE PRENSA Y PROPAGANDA; **CARLOS HUMBERTO BOTELLO CASTILLO**, PROSECRETARIO DE PRENSA Y PROPAGANDA; **EDGARDO DE LA TORRE BERUMEN**, SECRETARIO DE DEPORTES, CULTURA Y RECREACIÓN; **ALEJANDRO FUENTES SEVERO**, PRIMER PROSECRETARIO DE DEPORTES, CULTURA Y RECREACIÓN; **ANGÉLICA M. ROSAS DE LA O**, SEGUNDA PROSECRETARIA DE DEPORTES, CULTURA Y RECREACIÓN; **IGNACIO RODRÍGUEZ ROSAS**, PRIMER VOCAL DE DEPORTES, CULTURA Y RECREACIÓN; **MAURICIO ISAAC BLANCO TORRES**, SEGUNDO VOCAL DE DEPORTES, CULTURA Y RECREACIÓN; **JOEL ÁLVAREZ HERNÁNDEZ**, SECRETARIO DE PREVISIÓN SOCIAL; **ELIZABETH CASTILLO TORRES**, PRIMERA PROSECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL; **MARÍA MAGDALENA SÁLCIDO MANCHA**, SEGUNDA PROSECRETARIA DE PREVISIÓN SOCIAL; **ALMA M. LIZARDI LÓPEZ**, SECRETARIA DE INSTRUCCIÓN, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SINDICAL; **ISAAC BASTIDA VARELA**, PROSECRETARIO DE INSTRUCCIÓN, FORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SINDICAL; **MARÍA TERESA DE JESÚS MACÍAS GARCÍA**, SECRETARIA DE EQUIDAD DE GÉNERO; **MAYOLO ARMANDO VILLANUEVA COVARRUBIAS**, SECRETARIO DE JUBILADOS; **PATRICIA DE GUADALUPE PATIÑO LEÓN**, PRESIDENTA DEL COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA; **SALVADOR CASTAÑEDA TORRES**, PRIMER

Manuel

Francisco Hernández Juárez

HTS

Armando Aparicio Platas

Rafael Guerrero Marín

Quirp

Alma M. Lizardi López

Francisco Hernández Juárez

Francisco Hernández Juárez

MA ROSAS

Patricia de Guadalupe Patiño León

Salvador Castañeda Torres

Manuel

Francisco Hernández Juárez

Armando Aparicio Platas

Rafael Guerrero Marín

Alma M. Lizardi López

Patricia de Guadalupe Patiño León

Francisco Hernández Juárez

SECRETARIO DEL COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA; **JESÚS ARMANDO CORTEZ CAMACHO**, SEGUNDO SECRETARIO DEL COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA; **PABLO DOMINGO CORTÉS SALAS**, TERCER SECRETARIO DEL COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA; **JUAN MANUEL CEDILLO PALAFOX**, CUARTO SECRETARIO DEL COMITÉ NACIONAL DE VIGILANCIA; **FRANCISCO GONZÁLEZ ARROYO**, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HACIENDA; **JESÚS ANTONIO ARROYO TOVILLA**, SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HACIENDA; **FRANCISCO GARCÍA PLATA**, SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HACIENDA; **ARMANDO SALAZAR CABRERA**, SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HACIENDA; **HUGO ESPINOZA GARCÍA**, SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HACIENDA; **ARMANDO GARCÍA GONZÁLEZ**, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HONOR Y JUSTICIA; **MANUEL FLORES RAMÍREZ**, PRIMER SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HONOR Y JUSTICIA; **JOSÉ LUIS CARMONA VÁZQUEZ**, SEGUNDO SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HONOR Y JUSTICIA; **JOSÉ LUIS ALMARAZ AYALA**, PRIMER VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HONOR Y JUSTICIA; **SANTOS GERARDO HURTADO BASTIDA**, SEGUNDO VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL AUTÓNOMA DE HONOR Y JUSTICIA; **HÉCTOR CAPISTRÁN DÍAZ**, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA; **FERNANDO G. MORALES GONZÁLEZ**, VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA; **MARÍA ALICIA RENDÓN BENAVIDES**, VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA; **RAMÓN LINARES ESCOBAR**, VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA; **ARTURO ROBLES CASTILLO**, VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA; **MAURICIO SILVINO RIVERA CRUZ**, VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y NUEVA TECNOLOGÍA; **PEDRO DE J. ORTÍZ PAZ**, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD; **ALEJANDRO SALVADOR VELÁZQUEZ**, PRIMER SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD; **HEBERTO GAZALI ROSADO BRAVO**, SEGUNDO SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD; **ALONSO CASTILLO LERIN**, PRIMER VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD; **MIGUEL ÁNGEL VIDAL GUTIÉRREZ**, SEGUNDO VOCAL DE LA COMISIÓN NACIONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD; **ALEJANDRA G. TAPIA RAMÍREZ**, PRESIDENTA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO; **ALBERTO ZEPEDA GÓMEZ**, SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO; **FRANCISCO JAVIER ZÚÑIGA ARELLANO**, SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MATERIA DE TRABAJO; **SERGIO SOSA REYES**, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD; **J. MARÍA SOSA MOGUEL**, SECRETARIA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD; **TEODORO C. ROCIO AGUIRRE**, SECRETARIO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD; **JESÚS HERNÁNDEZ JUÁREZ** Y **ERIK RODRIGO HERNÁNDEZ MENDOZA**, COMISIONADOS DEL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL; ASÍ COMO LA COMISIÓN A LA REVISIÓN DEL PERFIL DE PUESTO DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES INTEGRADA POR LOS SRES. **SANDRA LUZ HUMBELINA CASTANEDO MARTÍNEZ**, DE LA ZONA I; **INÉS MARÍA DEL CARMEN GRANADOS CAÑEDO**, DE LA ZONA II; **LUCINA REYNA LOZANO**, DE LA ZONA III; **URIEL LÓPEZ LÓPEZ**, DE LA ZONA IV; **ROSA ISELA PACHECO PÉREZ**, DE LA ZONA V; **MARÍA DEL REFUGIO JUANA GONZÁLEZ LÓPEZ**, DE LA ZONA VI; **MARÍA ISABEL MEDINA MAXIL**, DE LA ZONA VII; **JOSÉ ASUNCIÓN ARÉVALO FRANCISCO**, DE LA ZONA VIII; POR LA SECCIÓN MATRIZ: **JESÚS REYES LINARES**, DE CEICO TANGAÑICA; **ANGÉLICA MARÍA GARCÍA URBANO**, DEL CAACM CUICUILCO Y **VERÓNICA GUILLÉN TECLA**, DEL CEICO ERMITA; CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO AL CONVENIO CELEBRADO ENTRE EMPRESA Y SINDICATO RELATIVO A PERFILES DE PUESTO, DERIVADO DE LA FORMALIZACIÓN DE COMPROMISOS DEL ACUERDO MARCO DE FECHA ONCE DE MAYO DE DOS MIL NUEVE Y QUE EN SU PARTE

Manuel

José

(Signature)

[Handwritten signatures and scribbles at the top of the page]

CONDUCTENTE DICE:-----

“PRIMERA.- EMPRESA Y SINDICATO COINCIDEN EN QUE LA REVISIÓN DE LOS PERFILES DE PUESTO ESTÁ ORIENTADA A LOGRAR UNA MAYOR Y MEJOR FUNCIONALIDAD DE LOS MISMOS QUE GARANTIGEN LOS ÓPTIMOS RESULTADOS EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES EN EL ESCENARIO DE LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA DE REDES Y SERVICIOS MULTIMEDIA, LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO, LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, LOS RETOS DE LA COMPETENCIA Y LA REGULACIÓN.-----

SEGUNDA.- LAS PARTES ESTABLECEN COMO MARCO DE REFERENCIA PARA LLEVAR A CABO LA REVISIÓN FUNCIONAL DE PERFILES DE PUESTO, LOS PUNTOS ACORDADOS EN LA CLÁUSULA SEXTA DEL ACUERDO MARCO Y EN SU ANEXO 1, ASÍ COMO EL CONTEXTO DEL DESARROLLO DE LA EMPRESA QUE SE CONTEMPLA EN DICHO ACUERDO.-----

ASÍ MISMO SE ANALIZARÁ LA POSIBILIDAD DE FUSIONES O INTEGRACIÓN DE ESPECIALIDADES, EN LOS CASOS QUE SEA CONVENIENTE Y FACTIBLE, PARA OPTIMIZAR LAS FUNCIONES Y RESPONDER A LAS NUEVAS CONDICIONES FUNCIONALES Y TECNOLÓGICAS QUE SE PRESENTEN. EL COSTO DE LAS MISMAS, ESTARÁ CONTEMPLADO EN LO SEÑALADO EN LA CLÁUSULA TERCERA DEL PRESENTE CONVENIO.-----

POR LO QUE CORRESPONDE A LAS DIFERENCIAS MARCADAS EN LOS TEMAS DE MATERIA DE TRABAJO, EL SINDICATO HA EXPRESADO LOS ARGUMENTOS SOBRE LAS MISMAS Y LA EMPRESA LAS RAZONES DE DESACUERDO SOBRE MATERIA DE TRABAJO, QUE LIMITAN ADEMÁS LA INTEGRACIÓN DE LOS CONCEPTOS EN LOS PERFILES DE PUESTO, LO QUE SERÁ PONDERADO EN LOS TRABAJOS DE LA REVISIÓN.-----

TERCERA.- POR LO QUE CORRESPONDE A LOS CONCEPTOS DE CARÁCTER ECONÓMICO SE AUTORIZA POR LA EMPRESA OTORGAR EL 3% SOBRE LA NÓMINA BASE DE LOS ACUERDOS DE REVISIÓN 2009, MISMO PORCENTAJE QUE SERÁ SUMADO, NO PIRAMIDADO, DICHO PORCENTAJE SE DISTRIBUIRÁ CON BASE EN LA PROPORCIÓN DE NÓMINA DE CADA ESPECIALIDAD.-----

EN LAS NEGOCIACIONES SE TRATARÁ DE MANTENER EL PRINCIPIO DE GUARDAR LA ALINEACIÓN DE LOS SALARIOS DE LAS MÁXIMAS CATEGORÍAS QUE SE TIENE EN LAS ESPECIALIDADES DE CADA ÁREA PRODUCTIVA, CONFORME AL TABULADOR EXISTENTE.-----

LAS CANTIDADES CORRESPONDIENTES SERÁN APLICADAS CON RETROACTIVIDAD AL 25 DE ABRIL DEL 2009, UNA VEZ QUE SE VAYAN CONCLUYENDO LOS TRABAJOS DE REVISIÓN FUNCIONAL DE PERFILES EN CADA ESPECIALIDAD.-----

SI COMO RESULTADO DEL ANÁLISIS REALIZADO POR LAS PARTES NO SE ENCUENTRAN ELEMENTOS PARA REVISAR EL PERFIL, LAS CANTIDADES ASIGNADAS A LA ESPECIALIDAD CORRESPONDIENTE, SE APLICARÁN COMO RETABULACIÓN.-----

CUARTA.- EN UN PLAZO DE 20 DÍAS, SE ESTABLECERÁ POR LAS PARTES UN CALENDARIO PARA LA REVISIÓN DE CADA PERFIL ATENDIENDO A UN PROCEDIMIENTO DE NEGOCIACIÓN INTENSIVA Y TIEMPOS DEFINIDOS, EN CONDICIONES SIMILARES A LA MECÁNICA DESARROLLADA PARA ESTE TEMA EN JULIO Y AGOSTO DEL 2008.”-----

EN RAZÓN DE LO ANTERIOR, TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. Y EL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA CELEBRAN EL PRESENTE CONVENIO, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:-----

DECLARACIONES

PRIMERA.- LOS TRABAJADORES DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES A TRAVÉS DEL SINDICATO DE TELEFONISTAS DE LA REPÚBLICA MEXICANA, DECLARAN Y RECONOCEN QUE DEL 3% SOBRE LA NÓMINA BASE QUE LA EMPRESA AUTORIZÓ Y QUE ESTÁ REFERIDA EN LA CLÁUSULA TERCERA DEL CONVENIO ANTES SEÑALADO, LES CORRESPONDE LA CANTIDAD DE **\$46,252.96 (CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 96/100 M.N.)** DIARIOS.-----

SEGUNDA.- EMPRESA Y SINDICATO DECLARAN QUE CON MOTIVO DEL COMPROMISO MENCIONADO EN EL PREÁMBULO DEL PRESENTE DOCUMENTO, HAN LLEGADO A PACTAR LAS SIGUIENTES:-----

CLÁUSULAS

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

SEGUNDA.- EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN LA MODIFICACIÓN DEL PERFIL DE PUESTO DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, CONSERVANDO SU ESTRUCTURA

[Vertical handwritten notes and signatures on the left margin]

[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin]

[Handwritten signatures and scribbles at the bottom left]

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

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

ACTUAL DE CATEGORÍA ÚNICA Y SU DENOMINACIÓN DE: COMERCIALIZADOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, MISMA QUE SE AGREGA A LA PRESENTE MINUTA COMO PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE DOCUMENTO, RUBRICADOS AL MARGEN Y AL CALCE.

TERCERA.- EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN EN APLICAR LA BOLSA ASIGNADA PARA LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES Y QUE CORRESPONDE A **\$46,252.96 (CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS 96/100 M.N.)** DIARIOS, DE LA SIGUIENTE MANERA:-----

CATEGORÍA ACTUAL	SALARIO 25 ABRIL 2009	INCREMENTO PERFILES	SALARIO + PERFILES	SALARIO ACTUAL CON INC. DE 4.9% (25 ABRIL 2010)
COMERCIALIZADOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	435.39	19.24	454.63	476.91
TRabajador en C.E.A.	S.M.		S.M.	

CUARTA.- EN RELACIÓN CON EL PAGO DEL CONCEPTO DE CARÁCTER ECONÓMICO AUTORIZADO POR LA EMPRESA EN LA CLÁUSULA TERCERA DEL ACUERDO QUE SE CUMPLIMENTA, LAS PARTES ACUERDAN QUE LAS CANTIDADES QUE LES CORRESPONDE A CADA TRABAJADOR ACTIVO, SE CALCULARÁN EN FORMA INDIVIDUAL, ASÍ COMO A LOS QUE SE HUBIESEN JUBILADO CON POSTERIORIDAD AL 25 DE ABRIL DE 2009 Y ESTÁN DE ACUERDO EN QUE ESTE CONCEPTO SE LIQUIDARÁ VÍA NÓMINA, MEDIANTE UN PAGO ÚNICO EXTRAORDINARIO EN UNA SOLA EXHIBICIÓN, DENTRO DE LOS 45 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FIRMA DEL PRESENTE DOCUMENTO.-----

QUINTA.- A LOS TRABAJADORES ACTIVOS DE ESTA ESPECIALIDAD QUE EN EL PERÍODO DEL 25 DE ABRIL DE 2009 A LA FECHA DEL PRESENTE INSTRUMENTO HAYAN EJERCIDO SU DERECHO AL COBRO ANTICIPADO DE SU COMPENSACIÓN POR ANTIGÜEDAD, EN TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA 121 DEL C.C.T., SE LES REALIZARÁ UN FINIQUITO COMPLEMENTARIO EN EL QUE SE LES LIQUIDARÁ LA DIFERENCIA DE ESTE CONCEPTO.-----

SEXTA.- A LOS TRABAJADORES DE ESTA ESPECIALIDAD QUE SE HUBIESEN JUBILADO EN EL PERÍODO DEL 25 DE ABRIL DE 2009 A LA FECHA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, SE LES REALIZARÁ UN FINIQUITO COMPLEMENTARIO CONSIDERANDO LAS DIFERENCIAS CON EL FINIQUITO ORIGINAL.-----

SÉPTIMA.- LAS PARTES RATIFICAN EL DOCUMENTO DE FECHA TRECE DE ABRIL DEL DOS MIL, MEDIANTE EL CUAL SE TUVO POR REVISADO EL PERFIL DE PUESTO DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, EN TODO AQUELLO QUE NO SE CONTRAPONGA CON LOS ACUERDOS CONTENIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO. (SE ANEXA COPIA DE LA MINUTA MENCIONADA).-----

OCTAVA.- LOS COMPARECIENTES RATIFICAN EL ACUERDO DE QUE EL PERSONAL QUE SE DESEMPEÑE EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, LO HARÁ MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DETALLADAS EN EL PERFIL DE LA CATEGORÍA DE COMERCIALIZADOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (**CATEGORÍA ÚNICA**) DE LA REFERIDA ESPECIALIDAD, LAS CUALES SE CONTIENEN EN EL DOCUMENTO QUE DEBIDAMENTE SUSCRITO POR LAS PARTES SE INTEGRA AL PRESENTE CONVENIO COMO ANEXO PERFIL DE PUESTO 2010; LA REALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE REFERENCIA, SE HARÁ CON LA FLEXIBILIDAD QUE AL EFECTO LAS PARTES HAN PACTADO EN ESPECÍFICOS CONVENIOS, TALES COMO EL DE LA CLÁUSULA DÉCIMA DEL CONVENIO DE LA REVISIÓN SALARIAL DE 1995.-----

NOVENA.- EMPRESA Y SINDICATO RATIFICAN QUE EN LO GENERAL EL PERSONAL SE REGISTRARÁ 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 ATENDERÁN LOS COMPROMISOS DETALLADOS EN EL PROPIO PERFIL (ANEXO PERFIL DE

[Handwritten signatures and initials on the left margin]

[Handwritten signature on the right margin]

[Handwritten signature on the right margin]

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

Manly
Flora
[Signature]

PUESTO 2010) O, AQUELLOS QUE COMO PUNTO ESPECÍFICO DE ACUERDO SE DETALLAN EN EL PRESENTE CONVENIO. -----

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

1.- TRABAJADORES ACTIVOS DE ESPECIALIDADES AFECTADAS POR LA DISMINUCIÓN DE MATERIA DE TRABAJO CON MOTIVO DE LA MODERNIZACIÓN, DE LA NUEVA TECNOLOGÍA O AÚN POR LA COMPETENCIA Y QUE ACTUALMENTE O EN EL FUTURO ENTREN EN PROCESO DE REUBICACIÓN, PREFERENTEMENTE TRÁFICO Y COMERCIAL, CUMPLIENDO LOS REQUISITOS DE INCORPORACIÓN. -----

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

EN EL SUPUESTO DE QUE NO SE ACEPTE LA INCORPORACIÓN POR AFECTACIÓN DEL SERVICIO, LAS PARTES ESTARÁN DE ACUERDO EN QUE DICHO TRABAJADOR PASE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, SIEMPRE Y CUANDO EXISTA OTRO TRABAJADOR EN PROCESO DE REUBICACIÓN O DE ALGUNA DE LAS ESPECIALIDADES CON DISMINUCIÓN 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 TÉRMINOS ESTRICTAMENTE PACTADOS EN EL PERFIL DE LA ESPECIALIDAD, A REQUERIMIENTO DE LA EMPRESA Y MEDIANTE LA PRESENTACIÓN SINDICAL, INGRESARÁN EN LOS TÉRMINOS PREVISTOS POR EL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.-----

DÉCIMA PRIMERA.- LOS COMPARECIENTES RATIFICAN COMO REQUISITOS PARA LA INCORPORACIÓN DE PERSONAL INTERNO ACTIVO LOS SIGUIENTES:-----

1º. EL PERSONAL INTERNO ACTIVO QUE INGRESÓ A LA EMPRESA DESPUÉS DEL DÍA TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS, PODRÁ 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 INGRESÓ A LA EMPRESA ANTES DEL DÍA PRIMERO DE ENERO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE, PODRÁ INCORPORARSE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, APROBANDO LAS EVALUACIONES CON EL PROCESO SIGUIENTE: -----

a) ACTITUDES.- SE EVALUARÁN LAS CARACTERÍSTICAS DE FORMALIDAD, AFABILIDAD, RESPONSABILIDAD, ACTITUD DE SERVICIO, ORIENTACIÓN A RESULTADOS, PROACTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. -----

EL CANDIDATO QUE APRUEBE ESTA EVALUACIÓN PODRÁ CONTINUAR EL PROCESO, QUIEN NO LA APRUEBE NO CONTINUARÁ REALIZANDO LAS DEMÁS EVALUACIONES Y LA REPRESENTACIÓN SINDICAL PODRÁ PRESENTARLO COMO CANDIDATO NUEVAMENTE HASTA TRANSCURRIDOS DOS AÑOS DE ESTA EVALUACIÓN.-----

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

1. RELACIONES INTERPERSONALES. -----

2. NEGOCIACIÓN. -----

3. COMUNICACIÓN VERBAL Y ESCRITA. -----

4. TRABAJO EN EQUIPO.-----

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

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

[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]

[Signature]
[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]

[Signature]
[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

EL CANDIDATO QUE APRUEBE ESTA EVALUACIÓN PODRÁ CONTINUAR EL PROCESO, QUIEN NO LA APRUEBE Y ESTÉ DENTRO DEL RANGO CAPACITABLE, PODRÁ SOLICITAR POR ESCRITO, EN UN LAPSO NO MAYOR A 5 DÍAS HÁBILES, UN CURSO LIBRE FUERA DE SU JORNADA LABORAL. EN CASO DE APROBAR LA POST-EVALUACIÓN DEL CURSO LIBRE CON UNA CALIFICACIÓN IGUAL O MAYOR A 8 PUNTOS Y CONTAR CON UN MÍNIMO DEL 80% DE ASISTENCIAS, SE LE ACREDITARÁ LA EVALUACIÓN DE HABILIDADES. -----

DE NO SER ASÍ, SE PROGRAMARÁ EN UN PLAZO NO MAYOR DE 15 DÍAS PARA UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD EN SELECCIÓN DE PERSONAL.-----

EL CANDIDATO QUE NO APRUEBE Y ESTÉ FUERA DEL RANGO CAPACITABLE Y AQUEL QUE EN LA SEGUNDA OPORTUNIDAD NO ACREDITE LA EVALUACIÓN DE HABILIDADES NO PODRÁ CONTINUAR CON LA SIGUIENTE EVALUACIÓN Y EL SINDICATO PODRÁ PRESENTARLO NUEVAMENTE COMO CANDIDATO HASTA TRANSCURRIDO UN AÑO A PARTIR DE LA FECHA EN QUE APLICÓ EL EXAMEN EN PRIMERA OPORTUNIDAD.-----

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

1. COMPUTACIÓN.- (MANEJO BÁSICO DEL SISTEMA OPERATIVO MS DOS)-----

2. MECANOGRAFÍA.- (120 GOLPES POR MINUTO). -----

3. ARITMÉTICA.-----

4. ORTOGRAFÍA. -----

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

EL CANDIDATO QUE APRUEBE LAS CUATRO MATERIAS DE CONOCIMIENTOS SE OSTENTARÁ 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 CALIFICACIÓN OBTENIDA SE ENCUENTRE DENTRO DE UN RANGO CAPACITABLE, DETERMINADO POR LA COMNCA, PODRÁ SOLICITAR POR ESCRITO EN UN LAPSO NO MAYOR A CINCO DÍAS HÁBILES, LOS CURSOS LIBRES REQUERIDOS, FUERA DE SU JORNADA LABORAL. EN CASO DE APROBAR LA POST-EVALUACIÓN DEL CURSO LIBRE CON UNA CALIFICACIÓN IGUAL O MAYOR A OCHO PUNTOS Y CONTAR CON UN MÍNIMO DEL 80% DE ASISTENCIA, SE LE ACREDITARÁ LA EVALUACIÓN DE LA MATERIA DE CONOCIMIENTOS; DE NO SER ASÍ, SE PROGRAMARÁ EN UN PLAZO NO MAYOR DE 15 DÍAS PARA UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD EN SELECCIÓN DE PERSONAL.-----

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

d) CUANDO A PETICIÓN DE LA EMPRESA UNA VACANTE ESTÉ DIRIGIDA A CUBRIR UN PUESTO DONDE SE REQUIERA EL IDIOMA INGLÉS PARA EL DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN, SE EVALUARÁ AL ASPIRANTE QUE EL SINDICATO PRESENTE, EN EL DOMINIO ORAL Y ESCRITO DE DICHO IDIOMA.-----

EL CANDIDATO QUE APRUEBE ESTA EVALUACIÓN, PODRÁ ASIGNARSE A LOS PUESTOS DE TRABAJO DONDE SE REQUIERA EL IDIOMA INGLÉS. QUIEN NO APRUEBE LA EVALUACIÓN, PODRÁ INCORPORARSE A LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, DONDE NO SE REQUIERA EL USO DEL IDIOMA O PODRÁ SER PRESENTADO POR EL SINDICATO UN AÑO DESPUÉS DE LA FECHA EN QUE FUE EXAMINADO.-----

DÉCIMA SEGUNDA.- JORNADA ROTATIVA.- LAS PARTES ACUERDAN QUE LOS TURNOS DE 23:00 A 6:00 HORAS, SERÁN ROTATIVOS ENTRE EL PERSONAL QUE INTEGRA EL ÁREA DE TRABAJO; PARA TAL EFECTO, UNA VEZ ASIGNADOS LOS DIVERSOS TURNOS Y JORNADAS CON SUS RESPECTIVOS DESCANSOS SEMANALES EN CADA UNA DE LAS ÁREAS DE TRABAJO, LOS TRABAJADORES TITULARES DE LOS TURNOS DE 23:00 A 6:00 HORAS, LOS CUBRIRÁN UN MES, AL TÉRMINO DE ÉSTE SERÁN CUBIERTOS POR IGUAL NÚMERO DE TRABAJADORES TITULARES DE OTRO TURNO, PERO DE JORNADA CON LOS MISMOS DESCANSOS SEMANALES, QUIENES LABORARÁN POR UN MES EN EL TURNO DE 23:00 A

[Handwritten signature]

6:00 HORAS, REGRESANDO A SU TURNO ORIGINAL TERMINANDO EL MES DE VELADA; ESTA MECÁNICA SE APLICARÁ SUCESIVAMENTE HASTA AGOTAR EL TOTAL DE LOS TRABAJADORES QUE TENGAN EL MISMO DESCANSO SEMANAL EN EL ÁREA DE TRABAJO. PARA CUMPLIR CON LO ANTERIOR, EN CADA ÁREA O CENTRO DE TRABAJO EL RESPONSABLE DE LA MISMA, ACORDARÁ CON EL REPRESENTANTE SINDICAL LA ROTACIÓN DE CUBRIMIENTO, EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:-----

ROL O LISTADO DE LOS TRABAJADORES QUE CUBRIRÁN LOS TURNOS DE 23:00 A 6:00 HORAS, DE LAS DIVERSAS JORNADAS SEMANALES, SERÁ ELABORADO EN FORMA CONJUNTA ENTRE EMPRESA Y SINDICATO, FORMANDO GRUPOS DE TRABAJADORES QUE TENGAN LOS MISMOS DESCANSOS SEMANALES, QUIENES ROLARÁN PROGRESIVAMENTE CON EL PERSONAL TITULAR DEL TURNO DE 23:00 A 6:00 HORAS. LA FRECUENCIA DE LA VELADA DEPENDERÁ DEL NÚMERO DE PERSONAL QUE CONFORMA CADA GRUPO.----- ESTE LISTADO CONSTITUIRÁ EL ROL DE COBERTURA DE LOS TURNOS DE VELADA EN ROTACIÓN.-----

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

TODOS LOS TRABAJADORES DEBERÁN PARTICIPAR EN LA ROTACIÓN 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 PONDRÁN DE ACUERDO PARA SU CUBRIMIENTO, SI SE REQUIERE, CONFORME A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.-----

DÉCIMA TERCERA.- ASIGNACIÓN DE CENTROS.- LAS PARTES RECONOCEN LA IMPORTANCIA QUE TIENE PARA LOS TRABAJADORES, QUE SU LUGAR DE TRABAJO SEA EL MÁS CERCANO A SU DOMICILIO, O CONVENIENTE A SUS INTERESES; POR LO TANTO, LAS SOLICITUDES DE ASIGNACIÓN A SU CENTRO DE TRABAJO, SERÁN ATENDIDAS POR LA EMPRESA, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN LA CLÁUSULA 65 DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.-----

DÉCIMA CUARTA.- PARA LA APERTURA DE NUEVOS CENTROS Y/O ÁREAS DE TRABAJO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA, LA EMPRESA SOLICITARÁ AL SINDICATO CON TREINTA DÍAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE APERTURA, LA CANTIDAD DE PERSONAL QUE REQUIERA PARA QUE EL SINDICATO PROPORCIONE DENTRO DEL MISMO TÉRMINO EL PERSONAL RESPECTIVO.-----

DÉCIMA QUINTA.- 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, ASÍ COMO DE LA NECESIDAD DE NUESTROS CLIENTES, INFORMARÁ OPORTUNAMENTE AL SINDICATO LA FECHA DE INTRODUCCIÓN, SOLICITANDO EL NÚMERO 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 DEBERÁN DE ENTRAR EN OPERACIÓN EN LA FECHA ESTABLECIDA Y CON LAS CONDICIONES REQUERIDAS POR LA EMPRESA, ASEGURANDO ASÍ NUESTRA COMPETITIVIDAD.-----

ASIMISMO, CUANDO POR CUESTIONES ESTRATÉGICAS O COMO RESPUESTA A UNA ACCIÓN O POSIBLE ACCIÓN DE LA COMPETENCIA, SE TENGA QUE INTRODUCIR EN FORMA INMEDIATA UN PRODUCTO O SERVICIO, ÉSTE SE IMPLANTARÁ EN FUNCIÓN DE LO REQUERIDO POR LA EMPRESA, DANDO AVISO AL SINDICATO EN UN PLAZO MÍNIMO DE TRES DÍAS PREVIOS A LA IMPLANTACIÓN; EN ESE MISMO LAPSO SE CAPACITARÁ EN PRINCIPIO AL PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO, COMPLETÁNDOSE LA CAPACITACIÓN CONFORME AL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN VIGOR.-----

DÉCIMA SEXTA.- LA EMPRESA CONVIENE QUE AL PERSONAL QUE DENTRO DE SU JORNADA NORMAL, SE ENCUENTRE LABORANDO DE LAS 15:00 HORAS EN ADELANTE LOS

[Handwritten signature]

DÍAS 24 Y/O 31 DE DICIEMBRE, SE LE DARÁ COMO GRATIFICACIÓN UN DÍA MÁS DE SALARIO BASE, INDEPENDIEMENTE DE LA HORA EN QUE HAYA INICIADO SU JORNADA. LOS TRABAJADORES QUE SE ENCUENTREN LABORANDO DE LAS 00:00 (CERO) HORAS EN ADELANTE LOS DÍAS 25 DE DICIEMBRE Y/O 1º DE ENERO, SE LES PAGARÁ LA JORNADA COMO TIEMPO EXTRAORDINARIO, INDEPENDIEMENTE DE LA HORA EN QUE SE HAYA INICIADO, ENTENDIÉNDOSE QUE CON ESTE PAGO SE CUMPLE LO PACTADO EN LA CLÁUSULA 79 DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.-----

DÉCIMA SÉPTIMA.- 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 DÍAS 24 Y 31 DE DICIEMBRE Y HASTA LAS 7:00 (SIETE) HORAS DE LOS DÍAS 25 DE DICIEMBRE Y 1º DE ENERO.-----

DÉCIMA OCTAVA.- LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA GENERAL DE INCENTIVOS A LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, SERÁ CONFORME A LOS ACUERDOS PACTADOS PARA EL ÁREA TRONCO DE COMERCIALIZACIÓN.-

DÉCIMA NOVENA.- CON LA FINALIDAD DE CONSOLIDAR LA ATENCIÓN DEL SERVICIO EN MERCADO EMPRESARIAL A NIVEL NACIONAL Y DADA LA NATURALEZA DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, SE REALIZARÁ LA REVISIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE LOS PROCESOS DE TRABAJO DE LOS CENTROS DE APOYO A LA ATENCIÓN DE CLIENTES NACIONALES Y MAYORES, FORTALECIENDO LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE DICHS CENTROS CON LA FINALIDAD DE LOGRAR LA CONTINUIDAD EN LA OPERACIÓN, CALIDAD DEL SERVICIO Y LA OPTIMIZACIÓN DEL RECURSO HUMANO. POR LO QUE LA EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN QUE EN UN LAPSO NO MAYOR A 30 DÍAS A PARTIR DE LA FIRMA DEL PERFIL DE PUESTO DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES SE LLEVARÁ A CABO DICHA REVISIÓN.-----

VIGÉSIMA.- EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN QUE EL PERSONAL DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES ASIGNADO AL MÓDULO DE ATENCIÓN A CLIENTES (MAC) EN LA DIVISIÓN METROPOLITANA, CONTINUARÁ POR FLEXIBILIDAD REALIZANDO LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CONSULTA Y VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE LOS SERVICIOS INFINITUM (ADSL) DE BANDA ANCHA A TRAVÉS DEL SISTEMA QUE LA EMPRESA LE PROPORCIONE, COORDINANDO EL REPORTE RESPECTIVO AL ÁREA CORRESPONDIENTE PARA SU ATENCIÓN, INFORMANDO AL CLIENTE SOBRE EL PROCESO HASTA SU CONCLUSIÓN Y A SATISFACCIÓN DEL MISMO. -----

VIGÉSIMA PRIMERA.- EN VIRTUD DE LOS ACUERDOS ASENTADOS POR LAS PARTES EN EL PRESENTE CONVENIO, MANIFIESTAN DAR POR REVISADO EL PERFIL DE PUESTO DE LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS A CLIENTES, CON LO CUAL, ASÍ TAMBIÉN, DAN POR CUMPLIDO EL COMPROMISO MENCIONADO EN EL PREÁMBULO DE LA PRESENTE MINUTA. --

VIGÉSIMA SEGUNDA.- EMPRESA Y SINDICATO ACUERDAN QUE EL PRESENTE CONVENIO TENDRÁ APLICACIÓN A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA DEL PRESENTE DOCUMENTO. ----- LEÍDO POR LAS PARTES EL PRESENTE CONVENIO Y ENTERADOS DE SU CONTENIDO Y ALCANCES LEGALES, LO RATIFICAN FIRMANDO AL MARGEN Y AL CALCE, PARA CONSTANCIA.-----

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

EMPRESA

SINDICATO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]