



CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ING. DAVID ALBERTO RAMIREZ ROBLES EN REPRESENTACION DE LA EMPRESA DENOMINADA INDUSTRIAL ELECTRICA DE CHIHUAHUA S.A. DE C.V. A QUIEN SE DENOMINARA "EL PATRON", "LA EMPRESA", O DE CUALQUIER OTRA FORMA SIMILAR; Y POR LA OTRA PARTE. EL(LA) SEÑOR(A,ITA) IRMA YOLANDA URIBE SAGARNAGA, - QUIEN SE LE DENOMINARA "EL(la) TRABAJADOR(a)", "EL(la) EMPLEADO(a)" O DE CUALQUIER OTRA FORMA SIMILAR; AMBAS PARTE CON PLENA APTITUD Y CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y OBLIGARSE EN LOS TERMINOS DE ESTE CONTRATO, EL CUAL SUJETAN AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS :

DECLARACIONES

I.- En cumplimiento a lo ordenado por la fracción I del artículo 25 de la Ley Federal del Trabajo, el patrón declara ser una persona MORAL de nombre(o denominación social) **INDUSTRIAL ELECTRICA DE CHIHUAHUA S.A. DE C.V.** de nacionalidad MEXICANA y con domicilio en Av. TECNOLOGICO 9900 Fracc. REVOLUCION CD CHIH, CHIHUAHUA.

II.- Sigue declarando el patrón que la actividad a que se dedica es entre otras Compra – Venta de Material Eléctrico.

III.- Continúa declarando el patrón que desea contratar los servicios de una persona que cuente con la experiencia, conocimientos y habilidad necesarios para desempeñar el puesto de AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE y que

Desarrollará las actividades y labores indicadas en la descripción de puesto y obligaciones, así como en las políticas y demás convenios que formen parte integrante de este contrato y que las partes firmen por separado, debiendo finalmente tener disponibilidad de tiempo y horario.

IV.- Por otra parte, el trabajador declara llamarse como ha quedado escrito anteriormente, tener 47 años de edad, de ser de nacionalidad MEXICANA estado civil SOLTERA y con domicilio en Calle MINA CANDELARIA No. 1301 COLONIA O FRACC. VILLA DEL REAL C.P. 31137.

V.- Continúa declarando el trabajador que tiene los conocimientos, habilidad y experiencia necesarios para prestar al patrón los servicios a que se refiere la declaración III anterior de este contrato, e igualmente, tiene disponibilidad de tiempo y horario.

VI.- Por lo tanto, el trabajador le solicita al patrón el empleo descrito en estas declaraciones y el patrón lo acepta en el mismo.

CLAUSULAS

PRIMERA.- El patrón contrata al trabajador para desempeñar los servicios descritos en las declaraciones inmediatas anteriores, y en los demás instrumentos que forman parte de este contrato. En virtud de lo anterior, el trabajador se obliga a desempeñar las labores de referencia y a atender cualquier otra actividad adicional que se le indique verbalmente o por escrito, relacionada directa o indirectamente con su actividad principal. Se entenderá siempre que toda indicación, orden o instrucción dada al trabajador para desempeñar labores o actividades no descritas en este contrato, siempre está relacionada con el puesto para el cual se le contrata, aunque no se le señale específicamente esta circunstancia, estando bajo la dirección del patrón, a quien se encontrará jurídicamente subordinado en los términos de la Ley Federal del Trabajo.

Así mismo, el trabajador estará obligado a desempeñar cualquier actividad que de acuerdo con el uso y la costumbre se relacione con su trabajo, y obedecerá todas las ordenes e instrucciones verbales o escritas que reciba de sus superiores o del mismo patrón, así como las que contenga toda circular o disposición que dicte el patrón. Queda expresamente pactado que formara parte de este contrato en lo que sea aplicable, el Reglamento Interior de Trabajo vigente o que llegue a entrar en vigencia en la fuente de trabajo. En lo que respecta a los derechos y obligaciones que mutuamente les corresponden a ambas partes y que no han sido motivo de cláusula expresa en el presente contrato, se sujetaran a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

El presente contrato se celebra por un tiempo indefinido celebrándose a partir del 18 de FEBRERO del 2023.

SEGUNDA. - El salario diario del trabajador será:

\$ 358.17 (SON TRESCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS 17/100 MN) diarios.

Al salario se le aplicara la parte proporcional correspondientes al descanso semanal, conforme a lo dispuesto por el artículo 72 de la Ley Federal del Trabajo, siempre y cuando se fije por día, pues si se fija por semana, se entiende que ya incluye esta parte. El salario se le pagara al trabajador los días VIERNES de cada SEMANA en moneda de curso legal y en el lugar y hora que previamente designe el patrón quien, si así conviene a sus necesidades o intereses, podrá cambiar el día, lugar y hora de pago.

El trabajador conviene, acepta y otorga su consentimiento expreso, para que el patrón implemente el pago de su salario y demás prestaciones mediante deposito en cuenta de banco a nombre del trabajador, pudiéndose retirar las cantidades depositadas directamente de ventanilla en el banco, o de cajero automático mediante tarjeta de débito, o bien, haciéndose el retiro por cualquier otro procedimiento que permita al trabajador la disponibilidad del dinero en efectivo. La tarjeta de débito o cualquier otro medio que sirva de instrumento para retiro de dinero de la cuenta del trabajador será proporcionado por la institución bancaria correspondiente. El depósito en la cuenta bancaria se podrá hacer por la totalidad del salario y demás prestaciones que corresponda al trabajador o bien, se podrá hacer el depósito en la cuenta bancaria de solo una parte del salario o las prestaciones correspondientes y el resto pagársele en dinero en efectivo. Se entenderá que el pago se hizo de esta última forma cuando en la cuenta bancaria aparezca depositado solo una parte del salario o de alguna otra prestación y que en las nóminas aparezca el 100% o su totalidad, sin que esto signifique que se haya pagado de menos o que se haya hecho descuento, reducción o retención alguna al salario.

En caso de que el patrón implemente el pago de salario o demás prestaciones del trabajador mediante deposito en cuenta bancaria, según los términos antes establecidos, el trabajador queda enterado que puede obtener de la institución bancaria correspondiente un estado de cuenta para estar en condiciones de conocer el monto depositado. Una vez realizado el depósito, el trabajador tiene disposición inmediata y oportuna de las cantidades depositadas. Para facilitarle al patrón que el depósito sea oportuno, en caso que lo considere necesario, podrá cambiar el día de pago de salario según lo pactado en el segundo párrafo de esta misma cláusula.

Se conviene expresamente que al salario del trabajador se le podrán hacer los descuentos que autoriza el artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo por las causas y por los porcentajes máximos respectivos que dicho precepto indica. Concretamente, en el caso de deudas contraídas con el patrón por anticipos de salarios, pagos hechos con exceso al trabajador, errores, pérdidas, averías o adquisición de artículos producidos por la empresa o establecimiento, se conviene que la cantidad exigible no excederá del importe de los salarios de un mes y el descuento convenido será el 30% del excedente del salario mínimo.

El trabajador deberá firmar las nóminas o constancias de pago de salario que le exija el patrón y, su negativa a firmar releva al patrón de la obligación de entregar los salarios que correspondan hasta en tanto no se otorgue dicha firma.

Sin embargo, queda establecido que cuando el trabajador no esté conforme con lo que se indique en la nómina, o con la cantidad que se le pretenda pagar, al tiempo en que deba recibir la misma, deberá manifestarlo inmediatamente al patrón o a su representante, para que se corrijan los errores si los hubiere o que se le pague cualquier diferencia o faltante. Lo mismo, deberá hacer el trabajador si se implementa el pago mediante deposito en cuenta bancaria y no estuviera conforme con la cantidad que aparezca depositada, ya sea que haya algún faltante o diferencia, o si existieran errores o anomalías en la nómina.

En cualquiera de los casos anteriores, el trabajador deberá abstenerse de firmar constancia o recibo alguno hasta en tanto no se le paguen las diferencias, o que se hagan las enmiendas o correcciones que correspondan, o bien, que se le haga la aclaración respectiva y este de acuerdo con ello, pues al momento de firmar la constancia de pago correspondiente, el trabajador estará firmando por la totalidad de los sueldos y demás prestaciones devengadas, ordinarias y extraordinarias, hasta la fecha que contemple el recibo o constancia respectiva, lo que implica conformidad para todos los efectos legales.

Se pacta expresamente, sin que implique la existencia y/o acuerdo o vigencia de esta clase de beneficios, que en los casos de cualquier bono que la empresa opte pagar al trabajador, que entre en la categoría de bono(s) de asistencia y/o puntualidad, de dispensa, de transporte etc., no formara parte integrante del salario para los efectos del artículo 84 de la Ley Federal del Trabajo, y solo participaran en dicha integración los bonos que se le llegaren a pagar por productividad o cualquier otro similar o análogo, y siempre y cuando se relacionen directamente con el trabajo, es decir, que constituya una CONTRAPRESTACION O RETRIBUCION determinada y/o condicionada directamente por el trabajo realizado, de tal manera que no exista alguna otra forma de devengarlas distinta o diferente a la realización o ejecución del trabajo y dentro de las condiciones que la empresa determine.

1 ma Yolanda Clibe Jagarncaya 14/02/2023

TERCERA.- El trabajador prestara sus servicios en las instalaciones donde opere la fuente de trabajo pudiendo ser cambiado a cualquier otro lugar, agencia o sucursal donde el patrón desempeñe o llegue a desempeñar actividades propias de su giro o bien, del giro que llegue a asumir. En atención a lo anterior y para los efectos de este contrato, la relación de trabajo se entiende establecida única y exclusivamente entre INDUSTRIAL ELECTRICA DE CHUHUAHUA S.A. DE C.V. como patrón, con exclusión de cualquier otra persona o entidad, y el trabajador a que se refiere este instrumento.

CUARTA.- En la empresa podrán establecerse las jornadas de trabajo que establece la ley. La Jornada Diurna será la comprendida entre las seis y las veinte horas y cuya duración máxima será de ocho horas diarias; la jornada Nocturna será la comprendida entre las veinte y las seis horas, cuya duración máxima será de siete horas; la jornada Mixta será la que comprenda periodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna y cuya duración máxima será de siete horas y media, siempre que el periodo nocturno sea menor de tres horas y media, pues si comprende tres y media o más, se reputara jornada nocturna. Así mismo, se podrá establecer una jornada reducida DIURNA, NOCTURNA O MIXTA.

Se entiende por JORNADA REDUCIDA, aquella que, en cada caso respectivamente, es inferior a las jornadas máximas legales que autoriza la ley. Es decir, una jornada diurna menor a las ocho horas; una nocturna menor a las siete horas y una jornada mixta inferior a las siete horas y media. En el caso de que se haya pactado una jornada normal, el patrón podrá establecerle al trabajador una jornada reducida y también se podrá restablecer en cualquier momento la jornada normal, con la condición de que si se reduce la jornada el salario del trabajador no se vera afectado, es decir, seguirá percibiendo el mismo salario de una jornada normal. De la misma manera, si se llega a restablecer la jornada normal el trabajador seguirá percibiendo solamente su salario normal sin necesidad de incremento alguno. Por las razones antes indicadas, en el caso de jornada reducida pactada desde el inicio de la relación de trabajo, o la establecida por el patrón con posterioridad, NO se considerara como tiempo extraordinario el comprendido entre el momento de terminación de la jornada reducida hasta el límite de la jornada máxima legal, sino única y exclusivamente el que se exceda de la jornada máxima legal.

El horario del trabajador será de:

- De lunes a viernes de: 8:00 am a 6:00 PM
- El día sábado de: de 9:00 am a 1:00 PM

por lo cual, tomando en consideración lo indicado en el siguiente párrafo, se trata de una jornada Semanal Diurna. En virtud de que el patrón requiere que la persona a quien se contrata tenga disponibilidad de tiempo y horario, queda expresamente pactado por ambas partes que el patrón podrá realizar cambios a la jornada y/o el horario de labores del trabajador, cuando sus necesidades y/o conveniencia para la buena marcha de sus operaciones o cualquier otro motivo lo requieran, dando aviso al empleado de cualquier forma con 24 horas de anticipación al cambio, por lo que el trabajador otorga libremente su anuencia y consentimiento para que el patrón haga los cambios de referencia.

El trabajador tendrá derecho a un periodo intermedio diario para salir de la fuente de trabajo a reposar y/o a tomar alimentos que podrá ser cambiado libremente por el patrón, el cual será de HORA Y MEDIA.

El trabajador tiene expresamente prohibido permanecer durante este tiempo dentro de la fuente de trabajo, a menos que exista un área especial designada para tales efectos, tal como cafetería o comedor de empleados. En tal virtud, ya que el trabajador interrumpe su jornada para disfrutar de este descanso intermedio y no se encuentra a disposición del patrón, no se computara como tiempo efectivo dicho lapso, y el patrón no está obligado a pagar salarios por ese periodo, reiterando la estricta prohibición que el trabajador tiene de permanecer en su área de trabajo o dentro de la fuente de labores durante el mismo.

QUINTA.- Tomándose en cuenta que se ha pactado expresamente que el horario del trabajador será variable, y atendiendo a los distintos tipos de jornada que la ley establece en su artículo 61, cuando por alguna circunstancia se trabaje un horario QUE SOBREPASE LOS LIMITES QUE LA LEY ESTABLECE PARA CADA TIPO DE JORNADA, Y UNICA Y EXCLUSIVAMENTE BAJO ESTAS CONDICIONES, los servicios prestados durante el tiempo excedente se consideraran como extraordinarios y se pagaran en los términos prescritos por la Ley Federal del Trabajo. Sin embargo, se conviene en forma expresa que el trabajador tiene prohibido laborar tiempo extraordinario, salvo que haya orden y/o autorización expresa y forzosamente por escrito del patrón o su representante, en la inteligencia de que dicho medio será el único instrumento para acreditar las horas extras trabajadas, debiendo además aparecer la autorización respectiva en el control de asistencia y puntualidad que se implemente. Por lo anterior, queda expresamente pactado que no serán pagadas las horas extras que el trabajador labore sin autorización del patrón, aun en el caso de que estas aparezcan marcadas en el control de asistencia y puntualidad que se implemente. El trabajador no estará obligado a laborar horas extras sin que se cumplan los requisitos mencionados, pues se reitera, es de especial interés del patrón que solo por causas verdaderamente extraordinarias y con su autorización se llegue a laborar tiempo que exceda de la jornada normal, siendo también esto con el fin de que no se laboren indiscriminadamente horas extras y sin conocimiento del patrón.

SEXTA.- Por cada seis días de trabajo, el empleado tendrá derecho a un día de descanso, con goce de salario íntegro, conviniéndose que dicho descanso lo disfrutara preferentemente el día DOMINGO de cada semana. También queda expresamente convenido que el patrón estará facultado para cambiar el día en que el trabajador deberá disfrutar de su descanso semanal, por lo que desde el momento de firmar este contrato, el trabajador otorga su anuencia y consentimiento expreso en ese sentido. El trabajador tiene prohibido y, no estará obligado, laborar en su día de descanso

Ima Yolanda Urbe Sagoraga

semanal sin la orden y/o autorización previa y forzosamente por escrito del patrón o su representante, debiendo además de aparecer dicha autorización en el control de asistencia y puntualidad.

SEPTIMA.- El trabajador tendrá derecho a disfrutar de los periodos anuales de vacaciones en los términos que ordena la Ley Federal del Trabajo, recibiendo además el pago correspondiente por dichos periodos y el de la Prima Vacacional respectiva. También se conviene en que el patrón podrá adelantar el periodo de vacaciones, a fin de que disfrute de las mismas en los términos y con las modalidades que el patrón determine.

OCTAVA.- El trabajador recibirá un aguinaldo anual en los términos prescritos por la Ley.

NOVENA.- El trabajador disfrutara de los días de descanso obligatorio señalados en el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo, teniendo prohibido, además de no estar obligado, a laborar esos días sin la orden y/o autorización previa y forzosamente por escrito del patrón o su representante, debiendo aparecer además está en el control de asistencias y puntualidad respectivo.

DECIMA.- Para el caso de que en la empresa se lleve un sistema o medio de control de asistencia, el trabajador está obligado a cumplir con los requisitos que se le exijan al respecto, a fin de que se pueda llevar un control efectivo de su puntualidad y de su asistencia, así como de las horas efectivas trabajadas, pues esto será la única prueba de asistencia, puntualidad y de las horas trabajadas, por lo cual, el solo hecho de no aparecer registrada la asistencia, será bastante para considerarlo falta injustificada a labores. El trabajador deberá firmar el control de asistencia y puntualidad precisamente al salir de la empresa, al terminar su jornada, el último día de labores de cada semana, y de no ser posible, lo firmara a más tardar el día siguiente hábil, por lo que, para los efectos correspondientes, si el día en que finaliza la semana laboral, no lo labora el trabajador, y aun así aparece su firma, se entiende que los firmo al siguiente día hábil. El trabajador tiene prohibido hacer anotaciones o alteraciones de cualquier tipo en el control de asistencia y puntualidad. En el supuesto de que no se lleve algún sistema o medio de control de puntualidad y asistencia en la empresa, el patrón lo podrá implementar en cualquier tiempo y el trabajador no se podrá oponer a ello, y quedara sujeto a lo antes indicado. El patrón en cualquier momento podrá cambiar o variar el medio o sistema de control de puntualidad de asistencia por el que más convenga a sus intereses.

DECIMA PRIMERA.- En caso de faltas injustificadas al trabajo, se podrán deducir las mismas del periodo de prestación de servicios computables para fijar las vacaciones, reduciéndose estas proporcionalmente.

DECIMA SEGUNDA.- En lo relativo a enfermedades naturales o profesionales, así como accidentes de trabajo, las partes estarán a lo dispuesto por la Ley del Seguro Social.

DECIMA TERCERA.- El trabajador conviene y se obliga a que todo cambio de domicilio, número telefónico, o cualquier otra información personal similar, lo comunicara forzosamente por escrito al patrón dentro del plazo de 24 horas siguientes a que ocurra el cambio.

DECIMA CUARTA.- El trabajador será capacitado y adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos por el patrón conforme a lo dispuesto en el CAPITULO II BIS TITULO IV de la Ley Federal del Trabajo.

DECIMA QUINTA.- El trabajador estará obligado a someterse a los reconocimientos médicos que ordene el patrón, ya sean previos o posteriores a su ingreso a labores, en los términos de la fracción X del artículo 134 de la Ley Federal del Trabajo.

DECIMA SEXTA.- Con el objeto de que el trabajador pueda descansar los días Sábado de cada semana, ya sea en la tarde, el día completo o cualquier otra modalidad equivalente, con fundamento en el artículo 59 de la Ley Federal del Trabajo, la empresa podrá llevar a cabo la repartición de las horas de trabajo de los diferentes turnos de los días laborables de la semana. En tal virtud, en algunos días de la semana la jornada de trabajo podrá ser mayor a los límites establecidos por la Ley para cada turno, pero esto sería con la finalidad antes citada. Así mismo, si al momento de iniciar la prestación de los servicios, el trabajador se encuentra trabajando en un horario que exceda la jornada máxima diaria, pero menos de seis días a la semana, se entiende que el horario se encuentra repartido en los términos antes indicados.

Así mismo, el patrón podrá cambiar libremente el horario de labores, de tal suerte que se regrese a la jornada original diaria y a trabajar seis días a la semana.

DECIMA SEPTIMA.- Las infracciones o conductas del trabajador, contrarias a la Ley, al presente contrato o de cualquier tipo, las cuales no ameriten la rescisión de la relación de trabajo, serán sancionadas de la siguiente manera : A).- AMONESTACION VERBAL; B).- AMONESTACION ESCRITA; C).- SUSPENSION TEMPORAL SIN GOCE DE SUELDO EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY.

Para la aplicación de las sanciones, a excepción de los casos en que la falta sea obvia y evidente, de tal manera que no amerite comprobación, o cuando el trabajador acepte su culpabilidad o participación en la falta, el patrón hará la investigación de los hechos, y al resolver, tomara en consideración la gravedad de la falta, la clasificación del empleado y su comportamiento habitual. Independientemente de lo anterior, el trabajador siempre tendrá derecho a que se le oiga en defensa. El patrón no está obligado en ningún caso a sujetarse al orden o enumeración en que antes se citan las sanciones, para la aplicación de las mismas, quedando a su arbitrio y dependiendo de la naturaleza y gravedad de la falta, determinar la sanción que corresponda aplicar.

DECIMA OCTAVA.- La empresa podrá rescindir la relación de trabajo con fundamento en el artículo 47 y demás relativos aplicables de la Ley Federal del Trabajo. Así mismo, podrá practicar una investigación, cuando los hechos que

14 Nov 2011
Irma Yolanda Uribe Sagarnaga

ameriten y/o motiven la procedencia de la rescisión no sean claros, o no exista certidumbre respecto a los mismos o de las circunstancias en que se cometieron, y que se requiera su esclarecimiento. Igualmente, podrá practicar dicha investigación cuando no se pueda determinar quienes estuvieron involucrados en la comisión de los hechos que ameriten la rescisión y/o su grado de participación en los mismos. Esta Investigación no estará sujeta a formalidad alguna.

Tratándose de hechos que ameriten la rescisión de la relación de trabajo, en lugar del ejercicio de esta facultad, el patrón podrá optar, cuando lo estime conveniente, en la aplicación de alguna de las medidas disciplinarias que establece la cláusula anterior, sin que esto implique que la empresa renuncia a su facultad de rescindir, ni la adquisición de derechos por parte del trabajador, sino que única y exclusivamente, y en el caso concreto de que se trate, el patrón ha estimado más conveniente proceder en los términos de referencia y a su propio arbitrio y discreción.

Leído que fue el presente contrato por ambas partes, y enteradas de su contenido y alcance legal, lo firman en CD. Chihuahua, Chihuahua a los 20 días del mes de FEBRERO del año 2023.

INDUSTRIAL ELECTRICA DE CHIHUAHUA S.A. DE C.V.
El patrón

x Imre Yolanda Uribe Sagoraga
EL TRABAJADOR
Escriba su nombre y estampe su firma

CARTA DE ADHESION AL PLAN FONDO DE AHORRO

Cd. Juárez, Chihuahua. A 21 de Febrero del 2023

DATOS PERSONALES

NOMBRE: Irma Yolanda Uribe Sagarnaga R.F.C. UISI750526924

Por este medio, manifiesto mi interés de adherirme al Plan del Fondo de Ahorro para los empleados y/o funcionarios de Industrial Eléctrica de Juárez SA de CV, señalando al efecto que mis datos laborales son los siguientes:

FECHA DE INGRESO: 22 Nov 2022 PUESTO Aux de Ventas
NSS 3592739516-6 SALARIO DIARIO \$ 358.17

en esta razón autorizo expresamente para que se me descuenta de mi salario los montos de las aportaciones con la periodicidad definida por el plan, las cuales serán mi aportación al citado Plan, para que en conjunto con las que efectúe la empresa, formen parte de dicho fondo.

PORCENTAJE DE APORTACION AL FONDO DE AHORRO 13 %

Por cada peso que usted ahorre, Industrial Eléctrica de Juárez SA de CV aportara una cantidad similar, con un límite máximo del 13% del importe correspondiente a sueldo consignado en Nómina.

Así mismo, y atendiendo al contenido de las bases de operación del Fondo de Ahorro, me permito designar para el caso de mi fallecimiento y/o ausencia a las siguientes personas en los porcentajes que a continuación se detallan.

DATOS DE BENEFICIARIOS

NOMBRE COMPLETO	PARENTESCO	PORCENTAJE
<u>Estrella Idali Romero Uribe</u>	<u>Hija</u>	<u>50%</u>
<u>Enid Alejandro Romero Uribe</u>	<u>Hijo</u>	<u>50%</u>

NOTA: El importe ahorrado, será entregado aproximadamente la primer semana de Diciembre del presente año.

[Firma]
FIRMA DEL COLABORADOR (A)



Huella del Colaborador (a)



Descripcion de puesto

I.- IDENTIFICACION DEL PUESTO:		PAGINA	1	DE	3
NOMBRE DEL PUESTO:	Agente de servicio al cliente	DEPARTAMENTO:	Ventas		
GERENCIA:	No	A QUIEN REPORTA:	Agente de Ventas externas		
QUIEN LO SUSTITUYE:	Agente de ventas externas	FECHA DE EMISION:	abr-18		
NIVEL DEL PUESTO:		EMPLEADOS QUE LO OCUPAN:	1		

II.- OBJETIVOS DEL PUESTO.

GENERALES:

Soporte al agente de ventas externas para disminuir el tiempo de atencion al cliente

ESPECIFICOS:

- 1.- Atencion a clientes
- 2.- Elaboracion de cotizaciones con la asesoria del agente de ventas externas
- 3.- Elaboracion de facturas
- 4.- Seguimiento de las ventas
- 5.- Apoyo a ventas mostrador
- 6.- Apoyo a almacen
- 7.- Cumplir con los documentos del sistema de calidad

III.- DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

DIARIAS.

- 1.- Atencion a clientes
- 2.- Elaboracion de cotizaciones
- 3.- Elaboracion de facturas
- 4.- Seguimiento de las ventas
- 5.- Archivo de papeleria: cotizaciones, ordenes a surtir, cotizaciones pendientes
- 6.- Retroalimentacion de actividades al agente de ventas externas
- 7.- Apoyo a mostrador
- 8.- Apoyo a almacen
- 9.- Atencion a llamada de clientes con amabilidad y servicio

Irma Chelanda Chirio Bayanaya 14/04/18



Descripcion de puesto

NOMBRE DEL PUESTO: Agente de servicio al cliente HOJA: 2 DE 3

PERIODICAS:

- 1.- Asistencia el dia jueves a la junta de ventas
- 2.- Asistencia y participacion a inventario anual
- 3.- Organizacion del area de trabajo
- 4.- Acomodo de catalogos en los libreros
- 5.- Mensualmente elaborar el reporte de comisiones y actualizar su estado de cuenta

EVENTUALES:

- 1.- Visita de clientes en conjunto con los agentes de ventas externas para presentacion
- 2.- Asistencia a cursos de capacitacion
- 3.- Asistencia a eventos organizados por la empresa

IV.- INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO.

- 1.- Facturas canceladas por errores atribuibles al puesto no mayor al 5%
- 2.- Cero quejas de clientes
- 3.- Asistencia al 100% a juntas de trabajo y cumplimiento de acuerdos en las fechas acordadas
- 4.- Asistencia al 100% a cursos de capacitacion aplicables a su area
- 5.- Puntualidad y asistencia minima al 98%
- 6.-
- 7.-
- 8.-

Irma Yolanda Uribe Sagarnaga



Descripcion de puesto

NOMBRE DEL PUESTO: <u>Agente de servicio al cliente</u>		HOJA: <u>3</u>	DE <u>3</u>
V.- AUTORIDAD DEL PUESTO:			
1.- ADMINISTRACION DEL PERSONAL	a).- Dar demostraciones de producto basico. b).- Asesoria al cliente acerca de cual producto satisface sus necesidades c).- Timpos de entrega de cotizaciones d).- Precios		
2.-ADMINISTRACION DE RECURSOS MATERIALES MONTOS MONTOS	a).- b).- c).- d).-		
a).- b).-			
3.- OTROS ROCEDIMIENOS ADMINISTRATIVOS.	a).- b).- 		
4.- AUTORIDAD FORMAL EN OTROS DEPARTAMENTOS	a).- b).- 		
5.- REPORTE MATRICIAL A ESTE PUESTO	a).- b).- 		
VI.- IMPACTO DEL PUESTO.			
FORMAS DE COMO SE IMPACTA			
1.- CALIDAD	SERVICIO	si	en la forma de atender a los clientes y aclarar dudas dar opciones adicionales a las requeridas oportunamente regresar llamadas y comunicar al agente de ventas exter elaboracion correcta de facturas
	PRODUCTO	si	En la recomendacion de los materiales a surtir
2.- EFICIENCIA		si	Mantener un proceso rapido de cotizacion y venta Darle atencion oportuna al cliente Entrega a tiempo sin quejas Eliminacion de errores de facturacion Realizacion de trabajos de acuerdo con el agente de ventas externas
VI.- AUTORIZACIONES Y FECHAS:			
DIRECTOR _____		GERENTE DEL DPTO. _____	JEFE DPTO. _____

WJ 9-6

Irma Yolanda Uribe Sayangua 14/08/21

AGENTE DE SOPORTE LOGISTICA
Conocimientos productos en stok
organización
agenda electronica
Buen trato con el cliente
Escolaridad Preparatoria

DEBILIDADES

FALLA DE LLAMADAS


Irma Yolanda Uribe Sagarnaga