



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2019 - Año de la Exportación

**Informe**

**Número:** IF-2019-08950944-APN-DNRYRT#MPYT

CIUDAD DE BUENOS AIRES  
Miércoles 13 de Febrero de 2019

**Referencia:** EXPTE. 1.748.043/16

---

De conformidad con lo ordenado en la **RESOLUCION SECT N° 108/19** (RESOL-2019-108-APNSECT#MPYT) se ha tomado razón del acuerdo obrante a fojas 2/6 del expediente de referencia, quedando registrado bajo el número **648/19.-**

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE  
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR, o=MINISTERIO DE MODERNIZACION,  
ou=SECRETARIA DE MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT 30715117564  
Date: 2019.02.13 17:25:46 -03'00'

LUCIANA FERNANDA SALAZAR RIZZO  
Asistente administrativo  
Dirección Nacional de Relaciones y Regulaciones del Trabajo  
Ministerio de Producción y Trabajo

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA -  
GDE  
DN: cn=GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE, c=AR,  
o=MINISTERIO DE MODERNIZACION, ou=SECRETARIA DE  
MODERNIZACION ADMINISTRATIVA, serialNumber=CUIT  
30715117564  
Date: 2019.02.13 17:25:47 -03'00'

## Acta FOETRA TELEFONICA NOC CSRTA

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 4 días del mes de octubre de 2016, se reúnen, por una parte, los Sres. Osvaldo Iadarola, Claudio Marin y Alejandro Tagliacozzo, en representación de **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES**, y por la parte empleadora los Sra/es. Mariano Peri y Hugo Re en representación de **TELEFONICA ARGENTINA S.A.** quienes manifiestan lo siguiente:

### CONSIDERANDO:

- Qué es interés de las partes desarrollar las fuentes de trabajo de los trabajadores representados por FOETRA, en función de la incorporación de nuevas tareas, producto de la aparición de nuevas tecnologías y a través de una capacitación permanente de los trabajadores, tendiente a la mejora de los servicios que se brindan a los clientes.
- Que dichas tareas a realizar generarán preferentemente un mayor valor agregado, lo que implica una mayor cualificación profesional y un mayor conocimiento de las necesidades de los clientes, permitiendo reducir la carga rutinaria de trabajo y mejorando las posibilidades de crecimiento profesional del personal, sin que esto signifique una mayor carga de trabajo para los trabajadores.
- Que la incorporación de nuevas tareas estarán basadas en la incorporación de habilidades, competencias y conocimientos que implicarán la necesidad de realizar programas de capacitación y entrenamiento para todos los trabajadores del sector NOC/CSRTA.
- Que lo preceptuado tiene por objeto asegurar que el personal pueda efectuar las mismas de acuerdo con la calidad que los clientes requieren.
- Las particulares características operativas del sector denominado NOC / CSRTA.
- El acuerdo suscripto entre las partes el 15/09/2014.
- El exhaustivo análisis que las partes de manera conjunta han efectuado respecto de las tareas que realizan los trabajadores que cumplen funciones en dicho sector.

Por lo expuesto las partes acuerdan:

**PRIMERO:** Las funciones que desarrollan los trabajadores en el sector denominado NOC / CSRTA perteneciente al Área Operación de Red, son las que se detallan en el Anexo I y II del presente acuerdo, y forman parte del grupo laboral Operación de Red establecido en el Anexo I del CCT 547/03 E.

**SEGUNDO:** A fin de que los trabajadores que cumplen funciones en el sector NOC / CSRTA se encuentren en condiciones de realizar la totalidad de las tareas indicadas en el Anexo I y II del presente se realizarán los cursos de capacitación y entrenamiento que resulten necesarios para el cumplimiento de las mismas.



**TERCERO:** Los trabajadores que realicen las tareas que se detallan en el Anexo II del presente acuerdo ostentarán las categorías profesionales que se detallan en el citado Anexo.

**CUARTO:** Dada las especiales características del sector NOC/CSRTA, las partes acuerdan en forma excepcional y extraordinaria que los trabajadores que desarrollen las funciones establecidas en el Anexo II del presente acuerdo tendrán las siguientes condiciones especiales siempre y cuando cumplan dichas funciones dentro del sector NOC/CRSTA:

- Una jornada semanal de cuarenta (40) horas semanales con 30 minutos de refrigerio incluido en la jornada.

El resto de las condiciones serán idénticas a las aplicables a los trabajadores que revisten en categorías especiales del CCT 547/03 E.

Las partes se comprometen a analizar en un futuro, dicho esquema excepcional en función de lo anteriormente descrito.

**QUINTO:** Las partes establecen que de producirse vacantes para las funciones detalladas en el Anexo II del acuerdo deberán ser ocupadas por trabajadores del sector. A tal efecto la empresa deberá publicar las convocatorias que correspondan a los efectos de cubrir las vacantes definidas.

**SEXTO:** En consonancia con lo establecido en el punto anterior la empresa publicará durante el mes de octubre del presente año, 1 (una) búsqueda interna en el sector, para los trabajadores que ostenten las categorías 6 y 7, para cubrir 4 (cuatro) vacantes que ocuparán la categoría Z1.

**SEPTIMO:** Las partes acuerdan realizar durante el mes de noviembre del presente año 6 (seis) convocatorias las cuales se distribuirán de la siguiente forma:

- 1 convocatoria de categoría 4 a categoría 5, siendo de aplicación la nueva categoría en el mes de diciembre 2016.
- 2 convocatorias de categoría 5 a categoría 6', siendo de aplicación la nueva categoría en el mes de diciembre 2016.
- 3 convocatorias de categoría 6' a categoría 6, siendo de aplicación la nueva categoría en el mes de diciembre 2016.

**OCTAVO:** Las partes acuerdan adicionalmente realizar durante el 1er. Trimestre del año 2017, 12 (doce) convocatorias para los trabajadores del sector como parte del Plan de Carreras correspondiente al año 2017 las cuales se distribuirán de la siguiente forma:

- 3 convocatorias de categoría 6' a categoría 6
- 9 convocatorias de categoría 6 a categoría 7

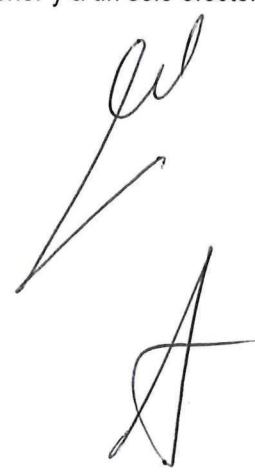
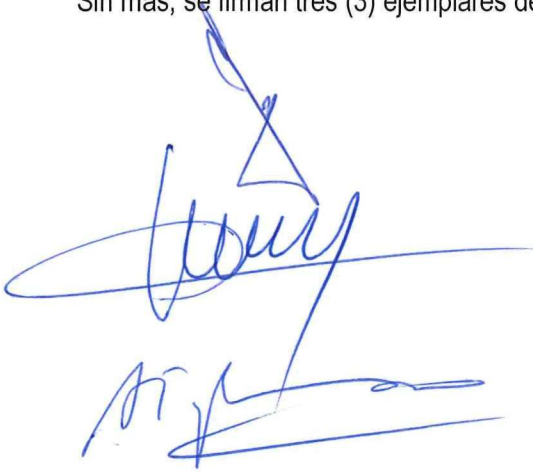
**NOVENO:** Las partes acuerdan que los trabajadores que realicen las tareas indicadas en el Anexo II del presente no podrán superar el 18 % de la dotación total del sector.



**DECIMO:** Las partes acuerdan crear una Comisión Gremio Empresa a los efectos analizar y evaluar el cumplimiento de lo establecido en los puntos anteriores.

**UNDECIMO:** Cualquiera de las partes quedan autorizadas a los fines de solicitar a la Autoridad de Aplicación la correspondiente homologación de la presente.

Sin más, se firman tres (3) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.





## ANEXO I (Acta 04/10/16)

**Descripción (PUNTO PRIMERO):** Supervisar toda la red fijo-móvil y los servicios brindados por la misma, para asegurar su correcto funcionamiento, pudiendo detectar inconvenientes, resolviendo y/o gestionando adecuadamente las incidencias masivas y particulares para el área resolutora según procedimiento definido ante cada caso.

**Tareas:**

- Supervisión alarmas 7x24 equipo centralizado (Centrales, Controladoras, HLR, STP, Plataformas de SVA y Contact Center) de red fija y móvil, y despacho a las áreas de operación y mantenimiento.
- Gestión de accesos remotos a la red de proveedores de soporte.
- Gestión de reclamos de terceros y de sectores internos de la compañía por inconvenientes originados en equipos centralizados y/o plataformas de SVA.
- Notificación a sectores internos de la compañía de eventos con afectación masiva, originados en equipos centralizados y/o plataformas de SVA
- Ejecución de scripts y comandos de nivel 1 que permitan resolver la incidencia, según procedimiento definido
- Supervisión alarmas 7x24 de radiobases, sectores, canales, red IP y transmisión de red fija y móvil , despacho a las áreas de operación y mantenimiento.
- Diagnóstico de eventos de performance (trafico cero, intermitencia downtime, drop call, falla de acceso, mpd, paging, throughput, velocidad de subida, bajada, etc.)
- Gestión de accesos remotos a la red de proveedores de soporte de TX (Alcatel, Tellabs, etc.)
- Gestión de reclamos de terceros y de sectores internos de la compañía por inconvenientes originados en radiobases, redes IP y redes TX fija y móvil.
- Notificación a sectores internos de la compañía de eventos con afectación masiva originados en radiobases, redes IP y/o redes de TX fija y móvil según procedimiento definido
- Verificación de normalización de incidencia una vez que el área resolutora así lo indique (según procedimiento definido)
- Atención de trabajos programados para su correcta autorización previa y verificación final
- Rutinas y verificaciones de funcionamiento de los distintos elementos de la red de manera preventiva y proactiva para asegurar su correcto funcionamiento.
- Monitoreo de funcionamiento de los diferentes servicios voz y datos tanto para fijo y móvil en sus distintas modalidades (SOC 1er nivel)

Producto de la evolución tecnológica propia de la industria, el desarrollo de herramientas, procesos, procedimientos podrán agregarse otras tareas con el solo propósito de asegurar el funcionamiento de la red y sus servicios, previa comunicación a la entidad gremial.



## ANEXO II (Acta 04/10/16)

### FUNCIONES

**Descripción (PUNTO TERCERO):** Dar soporte a los técnicos de 1ra línea de forma tal que se asegure el funcionamiento de la red y los servicios brindados por la misma

#### Tareas:

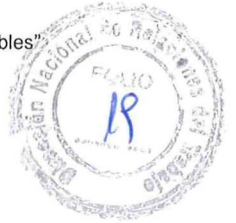
- Referente de piso para concentrar información de eventos internamente e interlocutor con otras áreas de escalamiento/coordinación tanto de Telefónica/Movistar como de proveedores
- Diagnóstico de 2do. nivel incluyendo el soporte del 1er. nivel de tareas ante incidencias complejas o a demanda del supervisor encargado de piso
- Diseño y documentación de procesos y procedimientos
- Capacitación interna (desarrollo de material y dictado de cursos)
- Soporte/escalamiento para el monitoreo de funcionamiento de los diferentes servicios voz y datos tanto para fijo y móvil en sus distintas modalidades (SOC 2do nivel)
- Detección y seguimiento de oportunidades internas y con otras áreas (Cabeceras, GdI, GdC, GdP, Performance, GRIP, CNT, Núcleo, ADSL, Plataformas, Experiencia Cliente, Servicios al cliente, etc.)
- Configuraciones operativas de las distintas herramientas de gestión y supervisión
- Definición, diseño y/o programación de funcionalidades en las herramientas de supervisión y gestión de incidencias
- Asegurar las funcionalidades necesarias en las herramientas para los técnicos de 1ra línea
- Pueden realizar todas las tareas que desarrollan los técnicos de 1ra línea en caso de contingencia o necesidad operativa.

Producto de la evolución tecnológica propia de la industria, el desarrollo de herramientas, procesos, procedimientos podrán agregarse otras tareas con el solo propósito de asegurar el funcionamiento de la red, previa comunicación a la entidad gremial.

### CATEGORIAS

CATEGORIAS
Z
Z1
Z2
Z3
Z4





*Ministerio de Trabajo,  
Empleo y Seguridad Social*

Expte N°1.748.043/16

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, siendo las 11:00hs del día 23 de Febrero de 2017, en el **MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**, comparecen ante el Lic. Omar M. RICO, Secretario de Conciliación del Departamento de Relaciones Laborales N°1, por la representación gremial: **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES**, los señores: Alejandro TAGLIACOZZO, en carácter de Secretario de Asuntos Profesionales y Fabio Alejandro ASCIUTTI con D.N.I.N°20.988.558, en carácter de **Delegado de Personal**, por una parte y por la empresa: **TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.**, el Doctor: Gerardo José CARBONE, en carácter de apoderado y Miembro Paritario, quienes asisten a este acto.-----

Declarado abierto el acto por el funcionario se cede la palabra y **ambas partes**, manifiestan que: Venimos a ratificar el acuerdo suscripto entre la representación gremial: FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES y la empresa: TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., celebrado el día 04/10/16, obrante a fs.2/6; y solicitamos su pertinente homologación.-----

Oídas las partes el funcionario actuante pasa las presentes actuaciones a la Asesoría Técnico Legal, para su conocimiento y consideración.-----

No siendo para más se cierra el acto, labrándose la presente que leída, es firmada de conformidad y para constancia, ante el actuante que certifica.-----

**REPRESENTACIÓN GREMIAL**

**REPRESENTACIÓN EMPRESARIA**

Lic. OMAR M. RICO  
Secretario de Conciliación  
Deplo. R.L. N° 1 - D.N.C.  
D.N.R.T., M.T.E. y S.S.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2019 - Año de la Exportación

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** RESOL SECT 108/19

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 7 pagina/s.