



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

Informe

Número:

Referencia: EXPTE. 1.726.497/16

De conformidad con lo ordenado en la **RESOLUCION SECT N° 194/19** (RESOL-2019-194-APNSECT#MPYT) se ha tomado razón del acuerdo obrante a fojas 2/3 del expediente de referencia, quedando registrado bajo el número **736/19.-**

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 31 días del mes de mayo de 2016, se reúnen, por una parte, los Sres. Daniel RODRIGUEZ y Alberto Máximo TELL, en representación de FEDERACIÓN DE OBREROS, ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS E INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPUBLICA ARGENTINA (FOEESITRA) y por la otra, los Sres. Mariano Peri, Hugo RE y Diego ROCA en representación de TELEFONICA DE ARGENTINA S.A., quienes manifiestan lo siguiente:

CONSIDERANDO:

- Que con fecha 5/3/13, las partes acordaron la reorganización del Servicio de Atención Comercial (Call 112) y del Servicio de Atención Técnica (Call 114) para transformarlos en Centros de Teleoperación, denominados por la Empresa internamente como Centro de Gestión Comercial Especializada de Clientes (CGCEC) y en Centro de Gestión Técnica Especializada de Clientes (CGTEC) respectivamente.
- Que en las cláusulas SEGUNDA y TERCERA del acuerdo mencionado, se detallaron las tareas que serían exclusivamente realizadas por el personal convenionado al CCT 201/92 perteneciente a los Centros de Teleoperación.
- Que atento los cambios que se vienen advirtiendo en cuanto a la forma que tiene el cliente de establecer contacto con la Empresa para la realización de las diferentes gestiones, lo cual generó una merma en la cantidad de llamadas recibidas, y siendo que es necesario adaptarse a dichos cambios teniendo en cuenta las características propias del negocio, y basados en el logro de la calidad del servicio, y el cumplimiento de los indicadores de productividad requeridos,

Las partes acuerdan lo siguiente:

PRIMERA: Al personal que se desempeña en los Centros de Gestión Comercial Especializada de Clientes se les asignará, a contar del 1ro de Junio de 2016, tareas asociadas a la primera línea de atención, en forma adicional a las tareas que ya vienen realizando, que fueran detalladas en la cláusula Segunda del acta del 5/3/13 y posteriores modificaciones. Lo dispuesto precedentemente se realizará de manera transitoria por 180 días, manteniendo en los CGCEC la exclusividad en la atención de 2da línea. Durante dicho lapso las Partes se comprometen a analizar la posibilidad de incorporar tareas de contacto con clientes de mayor valor agregado, especialmente las vinculadas a las herramientas informáticas e internet.

SEGUNDA: Las partes ratifican la vigencia de las dotaciones de referencia o flotación que se establecieron en el Anexo IV del acta fecha 5/3/13 y posteriores modificaciones con el fin de dar una estabilidad dotacional al sector conforme lo referenciado en dicho acuerdo, de tal manera que las disminuciones dotacionales sean compensadas de manera automática con ingresos en el sector, con el fin de mantener estable la dotación. El detalle de las líneas de flotación actualizadas, se indica en el Anexo I del presente acuerdo.

TERCERO: Lo acordado en el presente deja sin efecto cualquier acuerdo anterior que contradiga lo aquí establecido entre las partes.

Las Partes solicitan la homologación del presente acuerdo al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

En prueba de conformidad, se firman tres ejemplares del presente de un mismo tenor y a un solo efecto.

ANEXO I Acta 31/05/2016
Línea de Flotación o Referencia

Localización	Centro de Gestión Comercial Especializada de Clientes	Centro de Gestión Técnica Especializada de Clientes
Bahía Blanca	149	
La Plata	158	
Mar del Plata	167	69
Mendoza	100	45
TOTAL	575	114



*Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social*

Expte N° 1.726.497/16

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las 12:00hs del día 04 de Agosto de 2016, 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 **(F.O.E.E.S.I.T.R.A.) FEDERACIÓN DE OBREROS, ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS E INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**, el señor: Alberto Máximo TELL, en su carácter de Secretario de Asuntos Profesionales y Miembro Paritario, por una parte; y por la empresa: **TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.** el Doctor: Gerardo José CARBONE, en su carácter de apoderado, quienes asisten a este acto.-----

Declarado abierto el acto por el funcionario actuante se cede la palabra y **ambas partes**, manifiestan que: Venimos a ratificar el acuerdo suscripto entre la representación gremial: (F.O.E.E.S.I.T.R.A.) y la empresa: TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A, celebrado el día 31/05/16, obrante a fs.2/3, y solicitamos su pertinente homologación. -----

Acto seguido, **(F.O.E.E.S.I.T.R.A.)**, manifiesta que: A los fines del art.17 de la ley 14.250,se hace saber que siendo la signataria de organizaciones sindicales de segundo grado al no representar trabajadores sino agrupar sindicatos, carecen de Delegados de Personal.-----

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 da por finalizado el acto firmando los comparecientes de conformidad previa lectura y ratificación ante mí que CERTIFICO.-----

REPRESENTACIÓN GREMIAL

REPRESENTACIÓN EMPRESARIA

Lic. OMAR M. RICO
Secretario de Conciliación
Dep.to. 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: RESOLUCION SECT N°: 194/19

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.