



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

Informe

Número: IF-2019-105606036-APN-DNRYRT#MPYT

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Miércoles 27 de Noviembre de 2019

Referencia: REG - EX-2018-54144333- -APN-DGDMT#MPYT

De conformidad con lo ordenado en la **RESOLUCION SECT N° 2180/19 (RESOL-2019-2180-APN-SECT#MPYT)** se ha tomado razón del acuerdo obrante en las páginas 2/7 del IF-2018-54157465-APN-DGDMT#MPYT del expediente de referencia, quedando registrado bajo el número **2455/19.-**

CARLOS MAXIMILIAN LUNA
Asistente administrativo
Dirección Nacional de Relaciones y Regulaciones del Trabajo
Ministerio de Producción y Trabajo

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 21 días del mes de agosto de 2018, se reúnen, por una parte, los Sres. Osvaldo Iadarola, Claudio Marín y Alejandro Tagliacozzo, en representación de **FOETRA Sindicato Buenos Aires**, y por la otra, los señores Sergio Faraudo, Gustavo Buezas, Kevin Prime y Jorge Locatelli, en representación de **TELECOM ARGENTINA S. A.**, quienes acuerdan lo siguiente para el personal encuadrado en el CCT N° 676/13:

Considerando,

La evolución tecnológica y los cambios normativos permanentes por los que continúa atravesando la industria de las telecomunicaciones, y la necesidad de acompañar competitivamente los mismos con el objetivo de brindar el mejor servicio a nuestros clientes y continuar mejorando las condiciones laborales de nuestros empleados;

Que dicho acompañamiento requiere del mayor esfuerzo y compromiso de todas las partes integrantes de la actividad de las telecomunicaciones, así como de las personas que integran cada una de ellas;

Que la evolución señalada ha tenido su recepción en el marco regulatorio de las telecomunicaciones, lo que también genera la necesidad de adaptar las condiciones de trabajo a los nuevos escenarios del mercado y a los nuevos productos y servicios, dentro del marco de la normativa vigente que resulta de aplicación;

Que en este contexto, resulta indispensable continuar potenciando la experiencia del cliente, generando una nueva operatoria comercial que permita hacer foco en dicho sentido.

Que la Empresa ha definido la Oficina Comercial Convergente como el canal de contacto físico de los clientes con la compañía, para cualquier gestión de venta, posventa, asesoramiento o consulta que quieran realizar, para todos los productos y servicios del Grupo. Que ese contacto abarcará desde la recepción, orientación y derivación del cliente, la gestión integral de la temática requerida, la indagación de oportunidades de venta y up selling, la gestión de asesoramiento, entrega y configuración de dispositivos y sus accesorios, y la gestión directa o indirecta del pago. Que el diseño de gestión de la oficina buscará una mayor cercanía con el cliente, posiciones móviles, flexibilidad y escalabilidad en la operación, reducción de la cantidad de pasos en los procesos tendiente a mejorar la experiencia de nuestros clientes y a brindar una resolución integral de las gestiones en manos de un solo asesor. Que para ello, el perfil y desempeño requerido de nuestros colaboradores deberá ser el adecuado, ya sea a través de la selección de los mismos y/o la capacitación, entrenamiento, evaluación a través de métricas, coaching individual y mejora continua de los recursos. Que para asegurar el éxito de este modelo de atención

convergente será necesario ser flexible en los horarios de atención de acuerdo a cada región, localización o dinámica de mercado.

Que en distintos acuerdos suscriptos entre las partes, se ha coincidido en resaltar como objetivo primordial, la optimización de la búsqueda de la máxima calidad de servicio que se brinda, el compromiso e implicación directa de los empleados con la misma, en la búsqueda permanente de las mejores condiciones de empleabilidad y desarrollo para los trabajadores de la industria;

Que con relación a todo lo antedicho, las partes han venido manteniendo una serie de reuniones, de las que surge como resultado la suscripción de este Acuerdo, en cuyo marco se deberá dar tratamiento en forma integral a las diversas condiciones y factores que hacen a la evolución del negocio y del mercado de las telecomunicaciones, tal como se ha realizado en anteriores oportunidades y por temas que, por su importancia, requieren de un especial tratamiento;

Que en el mismo sentido, las partes coinciden en generar este espacio de diálogo y concertación, comprometiendo su mayor esfuerzo para la búsqueda de soluciones, que atiendan los cambios y el desarrollo en las modalidades de trabajo y las nuevas tecnologías, en un marco de respeto a las normativas convencionales vigentes,

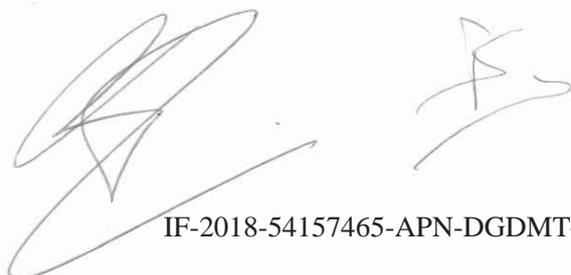
Consecuentemente, las partes acuerdan:

Cláusula 1ra. – Tareas mixtas, Ventas y Atención convergentes:

Las partes acuerdan formalizar la realización de tareas mixtas y ventas y posventa convergentes, que serán realizadas por todo el personal del Grupo Laboral Atención no presencial y del Grupo Laboral Atención presencial, que realice venta y/o comercialización de productos, servicios y contenidos y asesoramiento comercial, tanto para clientes residenciales como corporativos.

A tal efecto, se entiende por "*Tareas Mixtas*" al desempeño de prestaciones conjuntas de Ventas y Customer Care, entre las cuales se encuentran: venta de productos, servicios y accesorios, posventa, entregas y configuración, receptoría de servicio técnico, recepción y derivación de clientes y cobro a través de medios electrónicos, incluido el cobro de facturas que la Empresa disponga (venta de productos y servicios de terceros). La empresa instrumentara los medios a su alcance para que las herramientas y sistemas informaticos permitan la realizacion de estas tareas en forma agil y fluída para los trabajadores.

En igual sentido, se define como "*Venta y Atención Convergente*" a las acciones necesarias para concretar la atención y la venta de todos los productos y servicios que comercialice Telecom Argentina S. A., es decir, todos los productos y servicios actuales y/o que se lancen a futuro para consolidar la estrategia convergente de atención a los clientes de la Empresa, para todos los segmentos que la misma disponga canalizar a través de los



IF-2018-54157465-APN-DGDMT#MPYT

canales físicos y telefónicos (Segmento Masivo; Pymes y Grandes Clientes ó la segmentación y/o denominación de esos sectores que la Empresa establezca en el futuro).

Cláusula 2da. – Jornada:

Para el personal perteneciente al Grupo Laboral Atención Presencial de las oficinas comerciales, que actualmente cumple una jornada de 9 hs. diarias, las partes acuerdan implementar una nueva jornada de trabajo de 8 hs., de la cuales 7.15 hs. serán de cumplimiento efectivo de labor, y los 45 minutos restantes estarán a disposición del trabajador, conforme el siguiente detalle: 30 minutos de refrigerio y 15 minutos de descanso, a partir del mes de Septiembre de 2018.

La jornada se cumplirá durante un máximo de 40 hs. semanales, distribuidas en 5 días semanales de lunes a domingo.

CONCEPTO	ACTUAL HS.	PROPUESTA HS.
JORNADA BRUTA	9	8
REFRIGERIO	60'	30'
DESCANSO	15'	15'
JORNADA EFECTIVA	7 h 45'	7 h 15'

Cláusula 3ra. - Promociones del Personal Preexistente:

Las partes acuerdan el otorgamiento de promociones a la categoría "Atencion Presencial D" al personal preexistente detallado en el Anexo de acuerdo al siguiente detalle:

- A partir del 01 de Agosto de 2018, se promoverá a 228 empleados que califiquen conforme el criterio de medición definido por la Empresa.
- Tras un período de medición de 60 días se promoverá a 26 empleados que califiquen conforme el criterio de medición definido por la Empresa.
- Tras un período de medición de 90 días se promoverá a 122 empleados que califiquen conforme el criterio de medición definido por la Empresa.

Asimismo, las partes dejan expresamente establecido que quienes no reciban promoción, deberán realizar igualmente las tareas establecidas en la clausula primera y la jornada establecida en la cláusula segunda del presente acuerdo, hasta tanto la calendarizacion planteada haga efectiva la promocion

IF-2018-54157465-APN-DGDMT#MPYT

Cláusula 4ta. – Protocolo de medición de desempeño:

La empresa fijara objetivos de cumplimiento en relación a los siguientes indicadores que se detallan a modo de ejemplo: Ausentismo, ventas, NPS, entre otros.

A tal fin, periódicamente se realizarán mediciones del grado de cumplimiento de los objetivos fijados al personal.

Cláusula 5ta. - Plan de carrera:

Las partes acuerdan establecer el siguiente plan de carrera para el personal perteneciente a las oficinas comerciales:

Promociones de Categoría A a B:

El personal del Grupo Laboral Atencion Presencial de las oficinas comerciales que acredite 18 meses de trabajo efectivo en la Categoría A y registre un nivel de cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa del 75% o superior será promovido a la categoría B.

Promociones de Categoría B a C:

El personal del Grupo Laboral Atencion Presencial de las oficinas comerciales que acredite 18 meses de trabajo efectivo en la Categoría B y registre un nivel de cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa del 75% o superior será promovido a la categoría C.

Promociones de Categoría C a D:

El personal del Grupo Laboral Atencion Presencial de las oficinas comerciales que acredite 18 meses de trabajo efectivo en la Categoría C y registre un nivel de cumplimiento de los objetivos fijados por la empresa del 75% o superior será promovido a la categoría D.

Cláusula 6ta. – Pruebas piloto:

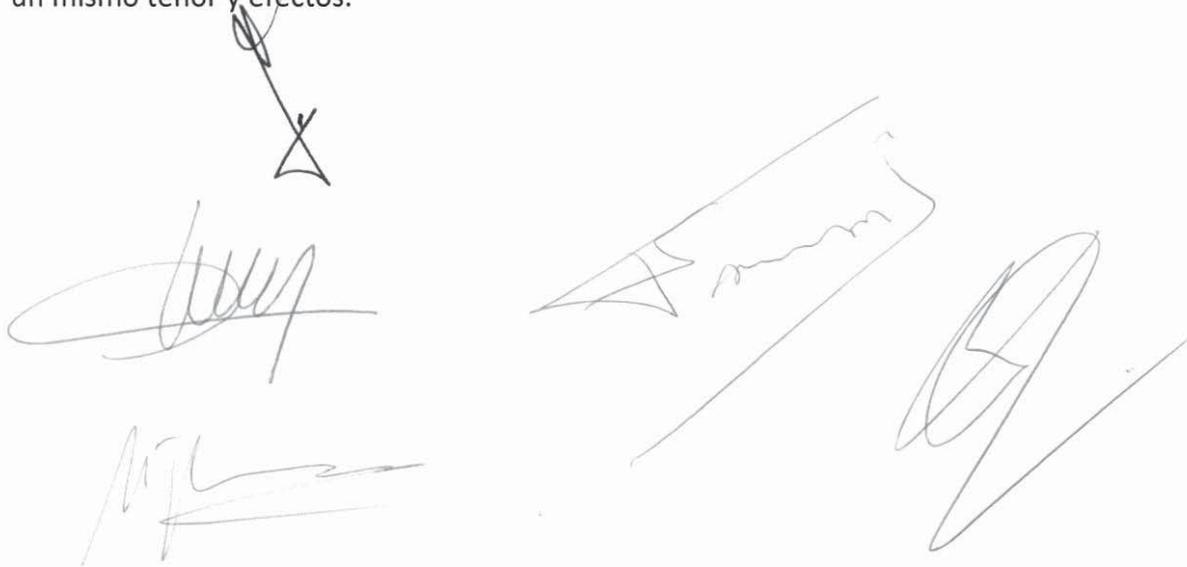
Las partes acuerdan, en aquellos casos en los que resulte necesario a criterio de Telecom, la instrumentación de pruebas piloto, de manera conjunta con la organización gremial. Dichas pruebas, serán acotadas en la cantidad de sitios, serán materia de análisis estratégicos y herramienta de evaluación de nuevos procesos, servicios y/o productos, con el objeto de medir su impacto, performance y eventual conveniencia de ser replicados en el resto de los sitios de atención.



2018

Las partes dejan expresamente establecido, que cualquiera de ellas podrá presentar ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la solicitud de registración y/u homologación del presente acuerdo. A tales efectos, se comprometen asimismo a comparecer a las audiencias que dicha Autoridad convoque, para su previa ratificación.

En prueba de conformidad, las partes suscriben tres ejemplares del presente acuerdo, de un mismo tenor y efectos.

The image shows several handwritten signatures in black ink. At the top center is a small, stylized signature. Below it, on the left side, are two larger, more complex signatures. On the right side, there are two more signatures, one of which appears to be written inside a rectangular box or frame. The signatures are fluid and cursive in style.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: RESOL 2180 ACU 2455-19

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