



**República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional**  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Informe**

**Número:** IF-2021-45316495-APN-DNRYRT#MT

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jueves 20 de Mayo de 2021

**Referencia:** REG - EX-2019-112107071- -APN-MT

---

De conformidad con lo ordenado en la **RESOL-2021-600-APN-ST#MT** se ha tomado razón del acuerdo obrante en las páginas 3/5 IF-2019-112129515-APN-MT del expediente de referencia, quedando registrado bajo el número **696/21.-**

Digitally signed by Gestion Documental Electronica  
Date: 2021.05.20 15:22:55 -03:00

CARLOS MAXIMILIAN LUNA  
Asistente administrativo  
Dirección Nacional de Relaciones y Regulaciones del Trabajo  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Digitally signed by Gestion Documental  
Electronica  
Date: 2021.05.20 15:22:56 -03:00

## TELEGESTION COMERCIAL-HIH

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 03 días del mes de Abril de 2019, se reúnen, por una parte, los Sres. Osvaldo IADAROLA, Claudio MARIN y Alejandro TAGLIACOZZO en representación de FOETRA – Sindicato Buenos Aires y por la otra, los Sres. Mariano PERI y Hugo RE en representación de TELEFONICA de ARGENTINA S.A., en adelante 'la Empresa', quienes manifiestan lo siguiente;

### CONSIDERANDO:

- Que las tareas del sector Tráfico viene registrando una caída sistemática de la demanda,
- Que asimismo, la evolución tecnológica ha permitido que dichas tareas estén siendo reemplazadas por otros medios, mediante los cuales los clientes pueden realizar las consultas de información.
- Que resulta necesario garantizar nuevas tareas que posibiliten el desempeño y perspectiva de crecimiento para los operadores que desarrollan sus funciones en el edificio CIBA, cuya nómina se detalla a continuación.
- Que la empresa ha decidido avanzar en la automatización del servicio 110 a partir del mes de abril de 2019 e iniciar inmediatamente un proceso de reconversión de los recursos alcanzados, teniéndose en especial consideración que la convención colectiva que regula la relación entre las partes, contempla en su articulado, las situaciones derivadas de cambios tecnológicos
- Que luego de realizar un exhaustivo análisis de la situación las partes acuerdan:

**PRIMERO:** Los trabajadores que cumplen sus funciones en el call center sito en Peron 1286 Cap. pasarán a realizar a partir del 03/04/19 funciones de Telegestión Comercial. Inicialmente los trabajadores alcanzados por el presente acuerdo comenzarán a realizar la atención de los clientes con tenencia de productos no complejos para posteriormente y en función de los resultados que se observen, avanzar con tareas de mayor complejidad.

**SEGUNDO:** A tal fin la empresa se compromete; a partir del mes de abril de 2019; a proveer la capacitación y entrenamiento mediante programas formales y/o prácticas que correspondan, así como también a aplicar la organización, condiciones y medio ambiente de trabajo apropiado a la nueva modalidad definida.

**TERCERO:** Las partes acuerdan que la jornada laboral para los trabajadores que cumplen sus funciones en el call center sito en Peron 1286 Cap., será de lunes a viernes; no siendo necesario la organización del trabajo bajo la modalidad de Turnos Diagramados. A los efectos de no generar perjuicios en el salario de los trabajadores que venían realizando dichos Turnos, las partes acuerdan compensar en el salario fijo de cada trabajador el monto correspondiente a los turnos diagramados (art. 19 del CCT 547/03 E) que los trabajadores dejarán de recibir por la realización de las nuevas funciones de Telegestión Comercial. Dicha compensación será percibida bajo el concepto Adicional Posicionamiento.

IF-2019-112129515-APN-MT



No obstante lo mencionado anteriormente, los trabajadores podrán solicitar en forma voluntaria antes del 01/04/19 realizar 2 (dos) jornadas de turnos diagramados por mes (art. 20 CCT 547/03 E), los días sábados, domingos y/o feriados, con sus respectivos francos semanales y/o compensatorios según corresponda, en los cuales podrán desarrollar tareas administrativas, operativas, capacitación programada, etc una vez implementado lo acordado en el presente acuerdo.  
Dichos Turnos Diagramados serán liquidados a mes vencido.

**CUARTO:** Los trabajadores que cumplen sus funciones en el call center sito en Peron 1286 Cap. continuarán cumpliendo su jornada de 6 horas y 30 minutos diarias (32 hs y 30 minutos semanales), con sus descansos y refrigerios habituales y permanentes.

**QUINTO:** Los trabajadores que cumplan la nueva función de Telegestión Comercial, se incorporarán al plan de incentivos aplicable a dicha función.

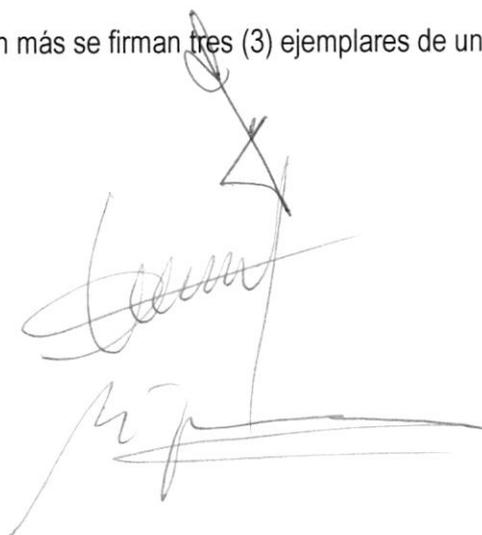
**SEXTO:** Las partes acuerdan que un grupo de trabajadores pertenecientes al call center sito en Peron 1286 Cap. continuarán cumpliendo las funciones de operadores del servicio HIH. Los mismos mantendrán las condiciones laborales y convencionales actuales.  
La empresa determinara en los próximos 30 días los trabajadores que continuarán desarrollando la función indicada.

**SEPTIMO:** La empresa continuará realizando los aportes y oficiará de agente de retención, respecto de las empleadas que cumplen sus funciones en el call center sito en Peron 1286 Cap. y a la fecha de suscripción del presente se encuentren comprendidas en el régimen del Decreto Ley 4645/72.

**OCTAVO:** Las partes impulsarán la plena utilización de las prácticas y herramientas de gestión que brinda la norma COPC, para garantizar los estándares de calidad requeridos por los clientes: Se deja constancia que la aplicación de las normas COPC, son a modo de mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio y no como herramienta sancionatoria.

**NOVENO:** Las partes acuerdan la creación de una Comisión Gremio Empresa a los efectos de evaluar en forma periódica el normal funcionamiento de lo acordado en el presente acta y podrá sugerir todos los cambios que se consideren necesarios para la mejora del mismo, así como también un desarrollo de carrera laboral acorde a las nuevas funciones.

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



IF-2019-112129515-APN-MT



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

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

**Número:**

**Referencia:** Resol 600-21 Acu 696-21

---

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