



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Informe

Número: IF-2023-70737948-APN-DNRYRT#MT

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Miércoles 21 de Junio de 2023

Referencia: REG - EX-2022-103375524- -APN-DGD#MT

De conformidad con lo ordenado en la **RESOL-2023-1077-APN-ST#MT** se ha tomado razón del acuerdo y el Anexo I obrantes en el RE-2022-103375445-APN-DGD#MT del expediente de referencia, quedando registrado bajo el número **1420/23.-**

Digitally signed by Gestion Documental Electronica
Date: 2023.06.21 13:30:15 -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: 2023.06.21 13:30:16 -03:00

Acta encuadres FC a DC- Soporte Comercial

En la ciudad de Buenos Aires a los 20 días del mes de diciembre 2021, 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**, Hugo **RE** y Anahi **HERRERA MORELL**, en representación de **TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A.** y acuerdan lo siguiente:

CONSIDERANDO:

- Que la dinámica del propio mercado y su efecto en el ámbito de las relaciones laborales lleva a las partes a realizar un continuo análisis de la revisión de los grupos laborales establecidos en el CCT 676/13 de la actividad móvil
- Según el acuerdo firmado entre las partes con fecha 29 de octubre de 2021, se estableció un cronograma de trabajo para la incorporación de funciones al CCT 676/13, con las premisas establecidas que deberán ser contempladas dentro del proceso de encuadramiento.
- El análisis realizado entre las partes sobre la aplicación de nuevas tecnologías, la convergencia en los procesos y las funciones que actualmente no se encuentran alcanzadas por el Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad móvil 676/13, por lo tanto, las partes acuerdan:

PRIMERO: Aplicar en forma exclusiva y excluyente las condiciones e institutos que se encuentran establecidos en el CCT 676/13, tanto en sus cláusulas normativas como obligacionales, al personal que cumple funciones en Atención Comercial B2B.

SEGUNDO: A tal efecto, las partes acuerdan crear el grupo laboral **COMERCIAL DIGITAL**, cuya descripción de funciones, puestos y categorías se detallan en el ANEXO I.

Las partes acuerdan asimismo que este grupo laboral se adecuará al momento en qué las mismas suscriban el CCT Digital de Empresa articulado con el CCT 676/13.

TERCERO: Por tal motivo, el personal mencionado en el punto PRIMERO, que realiza las funciones descritas en el Anexo I del presente acuerdo, será encuadrado en alguna de las categorías previstas en el CCT, según el Anexo I de la presente acta con vigencia Enero 2022

CUARTO: En el Anexo II del presente acuerdo se detalla a los trabajadores a encuadrar en el CCT 676/13 y que cumplen las funciones indicadas en el artículo primero de la presente acta.

QUINTO: El personal contemplado en el presente tendrá como obra social de actividad a OSPETELCO, la cual realizará las gestiones necesarias para que cada persona incorporada pueda mantener su prestador medico actual y garantice los actuales niveles de prestaciones médico-asistenciales.

SEXTO: En virtud de la incorporación de los trabajadores al Convenio Colectivo de Trabajo de la actividad móvil 676/13, con las remuneraciones y beneficios previstos en el mismo, y con el objetivo de evitar que ello pudiere de modo alguno implicar una disminución en los ingresos de los trabajadores comprendidos en el punto PRIMERO de la presente acta, las partes acuerdan que cualquier diferencia que pudiere existir será compensada por TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A., mediante el pago de un concepto de carácter remunerativo que se incorpora al recibo de sueldo bajo la leyenda "Adicional Posicionamiento", siendo de aplicación lo establecido en al acta marco de fecha 29/10/21 punto CUARTO ápice d) para el concepto en cuestión.

SEPTIMO: En razón de la dinámica propia de la actividad, de requerimientos operativos y/o de mayor eficiencia, la Empresa podrá disponer esquemas de jornadas de trabajo escalonadas, indistintamente instrumentar y organizar sistemas de trabajo bajo el régimen de trabajo por equipos, esquemas de turnos

fijos y/o rotativos, diagramas continuos o discontinuos, procurando la prestación ininterrumpida de los servicios, según los requerimientos de cada servicio, producto, cuenta, campaña, proyecto y/o cliente.

OCTAVO: Las partes realizan el seguimiento de lo aquí acordado en el marco de la Comisión Gremio Empresa creada para tal fin.

Las partes acuerdan solicitar a la Autoridad de Aplicación la homologación del presente acuerdo.

No siendo más, finaliza el acto firmando los comparecientes tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, previo lectura y ratificación.

ANEXO I

Comercial Soporte del Negocio

Realizan tareas vinculadas al soporte de la operación comercial integral a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos del Negocio, buscando la eficiencia y calidad de los procesos para garantizar la satisfacción de los clientes.

Las funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

Analistas administrativos Gestión Terceros

- Realizar el Seguimiento de indicadores y definición de estrategias operativas que aseguren el cumplimiento de los KPIS en los canales de atención comercial
- Liderar la implementación de acciones de mejora con fuerte interacción con áreas Operativas. Acompañar en el diseño y estimar el impacto y dar seguimiento a las mismas. Ser soporte y figura referente frente al resto de las áreas.
- Analizar el impacto en la demanda y en la performance del canal, de los incidentes, eventos y/o cambios que se puedan presentar en la atención comercial
- Realizar además del análisis, el seguimiento y evaluación de la calidad de las Operaciones que ejecutamos buscando la identificación de mejoras y oportunidades. I
- Analizar proponer y poner en marcha acciones que apalanquen la mejora de los indicadores de atención y performance
- Gestionar y/o generar la información necesaria para asegurar la mejora de procesos, el cumplimiento de procedimientos y el alcance de los objetivos definidos en pro de generar mayor eficiencia, mejor productividad, y una alta resolución en el canal garantizando la satisfacción de clientes.
- Coordinar, seguir y asegurar la gestión en tiempo y forma de los clientes que responden las encuestas de satisfacción en los distintos canales de atención comercial y técnica del segmento B2B
- Planificar y disponibilizar a la operación / área de calidad las distintas Bases de las encuestas para las gestiones de clientes insatisfechos – detractores del segmento
- Analizar, proponer y poner en marcha acciones que surjan de los resultados de encuestas y los motivos de insatisfacción del canal y para todos los subsegmentos para lograr mejoras sostenidas y alcanzar los estándares de calidad y Resolución.
- Ejecutar monitoreo y garantizar la integridad de la Encuesta PostContacto digital y telefónico de todos los segmentos B2B
- Responsable de la construcción de los distintos informes que se desprenden de las encuestas portcontacto de la Dirección y de las campañas definidas asociadas al modelo personalizado
- Gestión de carterización de nuevas altas de clientes/CUITs nuevos del Segmento Emprendedores para su Bienvenida.
- Responsable de la construcción de informes de retroalimentación y Feedback operativo
- Participación continua en las mesas donde se evalúan y revisan los distintos procesos y/o quiebres que tienen impacto en satisfacción y en la atención
- Responsable de relevar, analizar y preparar los distintos informes de performance, Dispersiones asociados a los equipos, y que implica resultados, Kpi, comportamiento de demanda en los distintos canales.
- Identificar situaciones críticas en la gestión y performance del servicio levantando las alarmas de manera oportuna y participando activamente en la ejecución de las estrategias que se definan.
- Consolidar la generación de reportes diarios, mensuales e históricos que surjan para el lanzamiento de campañas, además del seguimiento y gestión de la operación
- Responsable de la evaluación de demanda por cartera para la actualización y recarterización de clientes en base a la ocupación de asesores, además de la readecuación de cambios en los sistemas para asegurar la generación correcta de datos, resultados y cumplimiento del modelo de atención.

RE-2022-103375445-APN-DGD#MT

Categoría	Denominación profesional
T0	ANALISTA COMERCIAL SOPORTE NEGOCIO
T1	ANALISTA COMERCIAL SOPORTE NEGOCIO
T2	ANALISTA COMERCIAL SOPORTE NEGOCIO
T3	ANALISTA COMERCIAL SOPORTE NEGOCIO
T4	ANALISTA COMERCIAL SOPORTE NEGOCIO
T5	ANALISTA COMERCIAL SOPORTE NEGOCIO
T6	ANALISTA COMERCIAL SOPORTE NEGOCIO

Anexo II

ID	Nombre y Apellido	Gerencia
106260	Anabel Rosana Lunardello	ATENCION COMERCIAL - ARG
128134	Vanesa Soledad Teodoro	ATENCION COMERCIAL - ARG
105165	Maria Jimena Fernandez	ATENCION COMERCIAL - ARG
129020	Viviana Mendes	ATENCION COMERCIAL - ARG
105480	Maria Veronica Lozano	ATENCION COMERCIAL - ARG
127722	Veronica Mirtha Condori	ATENCION COMERCIAL - ARG
101522	Diana Beatriz Lopez Nocera	ATENCION COMERCIAL - ARG
102538	Martin Leandro Valentini	ATENCION COMERCIAL - ARG
174934	Sofia Samarra	ATENCION COMERCIAL - ARG
130857	Laura Barbara Guadalupe Noceda	ATENCION COMERCIAL - ARG
124653	Rafael Andres Daney	ATENCION COMERCIAL - ARG
124649	Leonardo Costantino	ATENCION COMERCIAL - ARG
112143	Maria Sol Sagardoyburu	ATENCION COMERCIAL - ARG
139328	Melisa Analia Rey	ATENCION COMERCIAL - ARG
10001504	Federico Leonel Medina	ATENCION COMERCIAL - ARG
136545	Maria Luz Billordo	ATENCION COMERCIAL - ARG

gpc

Atenciones

[Signature]

[Signature]

[Signature]



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Hoja Adicional de Firmas
Documentación Complementaria

Número: RE-2022-103375445-APN-DGD#MT

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Miércoles 28 de Septiembre de 2022

Referencia: Otra documentación que sea pertinentes al trámite solicitado

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

Digitally signed by Gestion Documental Electronica
Date: 2022.09.28 16:19:42 -03:00

CRISTIAN JAVIER MANDINGORRA - 20315196303
en representación de
TELEFONICA MOVILES ARGENTINA SOCIEDAD ANONIMA -
30678814357

Digitally signed by Gestion Documental
Electronica
Date: 2022.09.28 16:19:43 -03:00



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: Resol 1077-23 Acu 1420-23

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 6 pagina/s.