



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

**Informe**

**Número:** IF-2023-69864902-APN-DNRYRT#MT

CIUDAD DE BUENOS AIRES

Viernes 16 de Junio de 2023

**Referencia:** REG - EX-2022-103358798- -APN-DGD#MT

---

De conformidad con lo ordenado en la **RESOL-2023-1088-APN-ST#MT** se ha tomado razón del acuerdo obrante obrantes en el RE-2022-103358736-APN-DGD#MT del expediente de referencia, quedando registrado bajo el número **1381/23.-**

Digitally signed by Gestion Documental Electronica  
Date: 2023.06.16 14:45:24 -03:00

Maria Victoria Senonez  
Asistente administrativo  
Dirección Nacional de Relaciones y Regulaciones del Trabajo  
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Digitally signed by Gestion Documental  
Electronica  
Date: 2023.06.16 14:45:25 -03:00

## Acta encuadres FC a DC- Atención técnica

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 Técnica B2B.

**SEGUNDO:** A tal efecto, las partes acuerdan crear el grupo laboral TECNICO DIGITAL y 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 que 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 descriptas 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

RE-2022-103358736-APN-DGD#MT

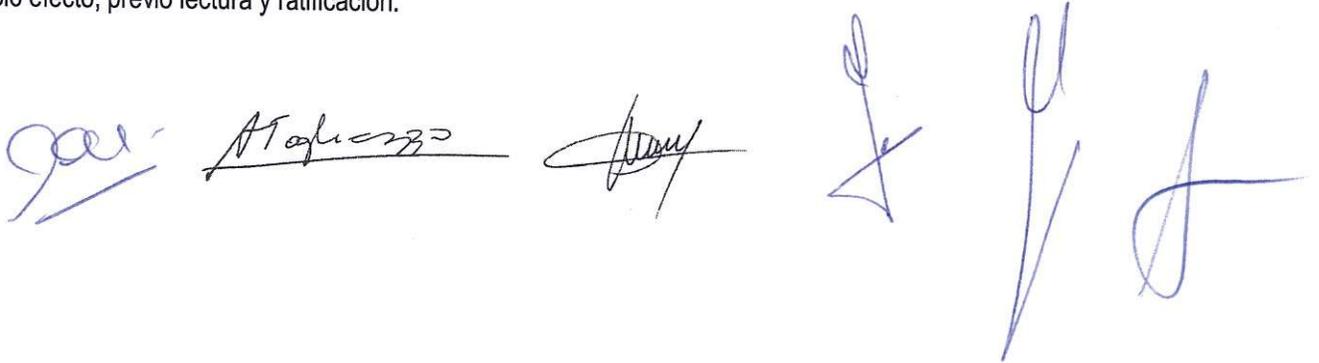
fijos y/o rotativos, diagramas continuos o discontinuos, procurando la prestación ininterrumpida de los servicios, según los requerimientos de cada servicio, producto, cuenta, campaña, proyecto y/o cliente.

**OCTAVO:** Sera de aplicación para los trabajadores que desarrollen sus tareas en el área Service Desk Clientes Corporativos el régimen de guardia pasiva o disponibilidad. Por tal motivo todo trabajador que por necesidades operativas cumpla efectivamente el esquema de guardia pasiva o disponibilidad percibirá una compensación adicional en función del tiempo que ha de estar bajo este régimen, estableciéndose un valor por cada guardia pasiva o disponibilidad, de acuerdo con lo establecido convencionalmente

**NOVENO:** 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.



## Técnico Digital Soporte

Realizan la atención, diagnóstico, monitoreo y supervisión, seguimiento de incidentes, despacho, tareas preventivas, predictivas y correctivas, cambios, peticiones y/o problemas, que surjan tanto en la RED como en la aplicación de Nuevas Tecnologías para responder a las necesidades de los clientes residenciales/corporativos/mayoristas y garantizar así la calidad del servicio.

Realizan los proyectos vinculados a la expansión y adecuación de la red; desarrollo de la medición de la fibra óptica; análisis para la creación y ampliación de redes y/o cualquier nueva tecnología que la reemplace; registro y la asignación de facilidades vacantes en la red; gestión de los permisos de obras ante organismos públicos y/o privados; diseño y comunicación de los procedimientos, procesos y criterios de operación de cada una de la tareas del proceso de certificación y control de contratos.

Realizan el diseño, la planificación y los proyectos a clientes que apunten a la integración de soluciones, asegurando el funcionamiento y la calidad del servicio de punta a punta.

Las funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

- Atención de Clientes para apertura de reclamos / incidentes y peticiones.
- Atención telefónica de llamadas entrantes de clientes interno y externo y/o realizar llamadas salientes a los mismos.
- Gestión y derivación de incidentes abiertos por monitoreo, autogestión o contacto directo del cliente vía telefónica o cualquier otro medio acordado previamente.
- Identificación de reclamos reiterados.
- Realizar seguimiento con las áreas internas vía telefónica, sistemas y/o mail.
- Seguimiento y comunicación al cliente sobre los avances de la incidencia end to end. Actualización en sistemas del estado del incidente y tiempo estimado de resolución.
- Coordinación operativa y realizar escalamientos hacia las áreas internas intervinientes en la resolución de las incidencias/problemas y/o peticiones.
- Resolución y cierre técnico de la incidencia y confirmación con el cliente final o interno.
- Gestión y seguimiento de cambios/peticiones/problemas de servicio. Informar al cliente sobre cambios en la red o en sus servicios que afecten su disponibilidad.
- Monitoreo proactivo de servicios y carga de incidencia en caso de falla del servicio.
- Gestión y respuesta a correos y/o llamadas de clientes internos/externos.
- Gestión de permisos de acceso de técnicos a sitios de cliente.
- Actualización proactiva de documentación fuera de horario central.
- Gestión de Cierre Asegurado y soporte a otras internas, ya sean de gestión como de campo.
- Actualización en sistemas del estado del incidente y tiempo estimado de resolución.
- Atención de diferentes niveles de escalamiento por parte de los clientes (internos y externos) ante consultas y/o actualización de incidentes
- Gestión de bandejas de Incidencias en sistemas.
- Análisis de causa raíz, resolución y/o seguimiento de problemas y/o reiteros.
- Realización de resumen de resolución de averías (RFO) y/o informes de incidentes a demanda, y/o de manera proactiva en forma mensual para clientes que lo requieran.
- Gestionar la expectativa y la temperatura del cliente conteniéndolo y/o negociando con el mismo.

- Asegurar la comunicación hacia el cliente final y al equipo comercial ante alguna incidencia.
- Detectar y ejecutar acciones de mejora de servicios y calidad de los mismos. (mantenimientos preventivos)
- Generar tareas de regularización técnico / administrativas ante la detección de información errónea o desactualizada y realizar su seguimiento.
- Realizar seguimiento y análisis de indicadores de clientes (Incidentes, problemas, peticiones, SLA, disponibilidad, índice de satisfacción de clientes)
- Documentar y/o actualizar Documentación, reuniones, acciones y temas relacionados con el manejo de servicios del cliente.
- Realizar seguimiento de implementaciones y seguimiento de pendientes de servicios móviles y fijos.
- Analizar y negociar penalizaciones por indisponibilidad y otros acuerdos de servicios.
- Realizar seguimiento de trámites comerciales, reclamos de facturación y cobro de servicios.
- Coordinar y asegurar pruebas periódicas de servicios de back up o DR.
- Procesar y Disponibilizar información concerniente a indicadores de gestión del área. (INCs, TMR, Reiterados, etc)
- Liderar y coordinar de proyectos de mejora entre áreas que dan soporte a Service Desk, Internos y externos.
- Intervenir con Marketing en la definición del soporte y mantenimiento de productos existentes y nuevos.
- Documentar uso de aplicaciones, scripts de troubleshooting sobre fallas, y trabajar en procesos que mejoren la utilización de estas y afiancen el know how del sector.
- Distribuir información sobre las novedades internas del Service Desk a todas las áreas involucradas, áreas de atención, técnica y comercial.

Categoría	Denominación profesional
T0	TECNICO DIGITAL SOPORTE
T1	TECNICO DIGITAL SOPORTE
T2	TECNICO DIGITAL SOPORTE
T3	TECNICO DIGITAL SOPORTE
T4	TECNICO DIGITAL SOPORTE
T5	TECNICO DIGITAL SOPORTE
T6	TECNICO DIGITAL SOPORTE

## Anexo II

ID	Nombre y Apellido	Gerencia	Jefatura
134819	Santiago Monte	Atencion Tecnica B2B	Service Desk Ctes Corporativos
101751	Jorge Omar Svagelj	Atencion Tecnica B2B	Service Desk Ctes Corporativos
502856	Jon Eric Regner	Atencion Tecnica B2B	Service Desk Ctes Corporativos
101721	German Barcia	Atencion Tecnica B2B	Service Desk Ctes Corporativos
502398	Noah Roy Sly Almirón	Atencion Tecnica B2B	Service Desk Ctes Corporativos
184120	Nahuel Oriolo	Atencion Tecnica B2B	Service Desk Ctes Corporativos

RE-2022-103358736-APN-DGD#MT



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
Las Malvinas son argentinas

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Documentación Complementaria**

**Número:** RE-2022-103358736-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 15:56:10 -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 15:56:10 -03:00



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

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

**Número:**

**Referencia:** Resol 1088-23 Acu 1381-23

---

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