



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

Informe

Número:

Referencia: REG - EX-2019-87989875- -APN-DGDMT#MPYT

De conformidad con lo ordenado en la **DI-2025-2038-APN-DNRYRT#MCH** se ha tomado razón de los Acuerdos obrantes en las páginas 3/7 del documento N° IF-88772738-APN-DGDMT#MPYT y el acuerdo y acta aclaratoria obrantes en la página 3 del documento N° IF-2019-88772949-APNDGDMT#MPYT y en la página 1 del documento N° RE-2021-33260129-APN-DGD#MT, ambos del expediente de referencia, quedando registrados bajo los números **2443/25** y **2444/25** Respectivamente.-

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2025.09.03 12:27:17 -03:00

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 27 días del mes de diciembre de 2017, se reúnen, por una parte, los Sres. Osvaldo Iadarola, Claudio Marin, Alejandro Tagliacozzo y Mario Lopez en representación de **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES**, (en adelante **FOETRA**) y por la otra, los Sres. Mariano Peri, Hugo Re, Ernesto Polotto y Adrian Panatti en representación de **TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S.A.** (en adelante **MOVISTAR**) quienes manifiestan lo siguiente, que será de aplicación en el ámbito de la Empresa Telefonica Móviles de Argentina S.A.:

CONSIDERANDO:

Que es un objetivo compartido de las partes:

- mejorar la experiencia de nuestros clientes a partir de una atención comercial integrada,
- desarrollar los equipos de trabajo tanto en las condiciones laborales en que desempeñan diariamente sus tareas como en el mejoramiento continuo de las mismas,
- afianzar la atención unificado a través de un sistema de gestión en funcionamiento -T3 - para completar el perfil de atención personalizada, y brindar una experiencia totalizadora.
- contar con procesos y estándares de atención homogéneos que permitan mejorar la atención y satisfacción de nuestros clientes,

Luego de un análisis exhaustivo de la situación, las partes acuerdan:

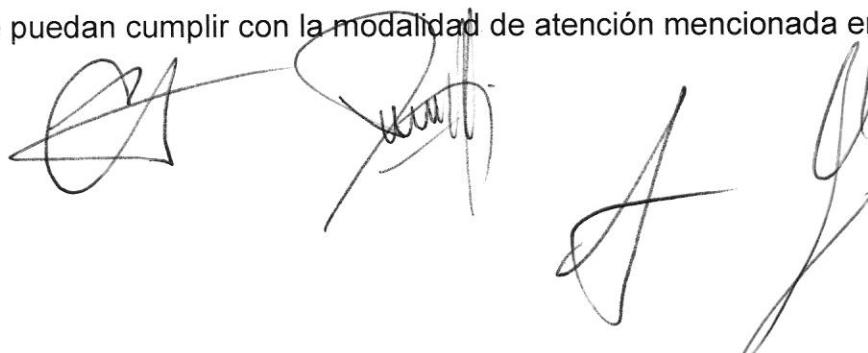
PRIMERO: Implementar un modelo de gestión integral en todos los CENTROS DE EXPERIENCIA DE CLIENTES (CECS) que incluye la unificación de marca "MOVISTAR".

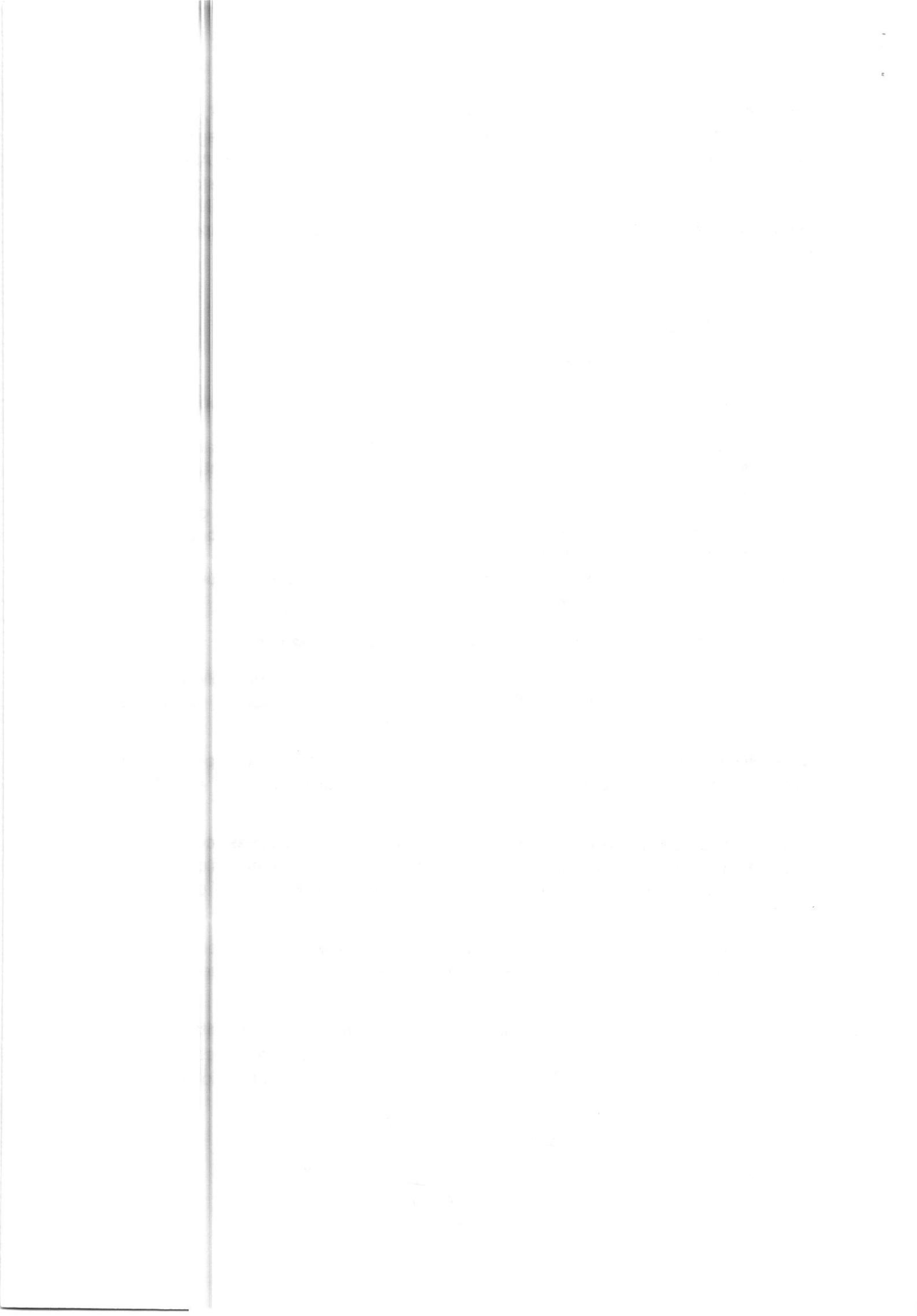
SEGUNDO: Implementar, a partir del 1º de enero de 2018, Centros de Experiencia de Clientes (CECS) con gestión integrada de productos fijos, móviles, digitales y televisión.

Dicha implementación se iniciará en las oficinas de Morón y Quilmes, continuando posteriormente en los meses de enero a marzo de 2018 en el resto de las oficinas del ámbito del AMBA definidas por la Empresa, de modo tal de llegar al 1º de Abril de 2018 con el total de los CECS integrados.

TERCERO: A tales efectos se tenderá que, los empleados de los CEC deberán contar con un perfil de atención personalizada de gestión integrada, que abarque las tareas de venta, posventa, retención y fidelización.

CUARTO: En consonancia con lo expuesto, la Empresa brindará la capacitación a los empleados involucrados, dándoles las herramientas y entrenamiento necesarios para que puedan cumplir con la modalidad de atención mencionada en el punto Tercero.





QUINTO: La Empresa procurará lograr que los CECS sean espacios agradables y atractivos para los clientes, a través de las inversiones de infraestructura que resulten necesarias. A tales efectos, la empresa continuará con su plan de remodelación paulatino de los CECS como tiendas del futuro, aplicándose diseños internacionales de la marca "MOVISTAR", con un mobiliario dinámico, permitiendo a los trabajadores tener diferentes opciones de atención hacia los clientes. Se tendrá en cuenta las condiciones ergonométricas y de prevención y seguridad en el trabajo

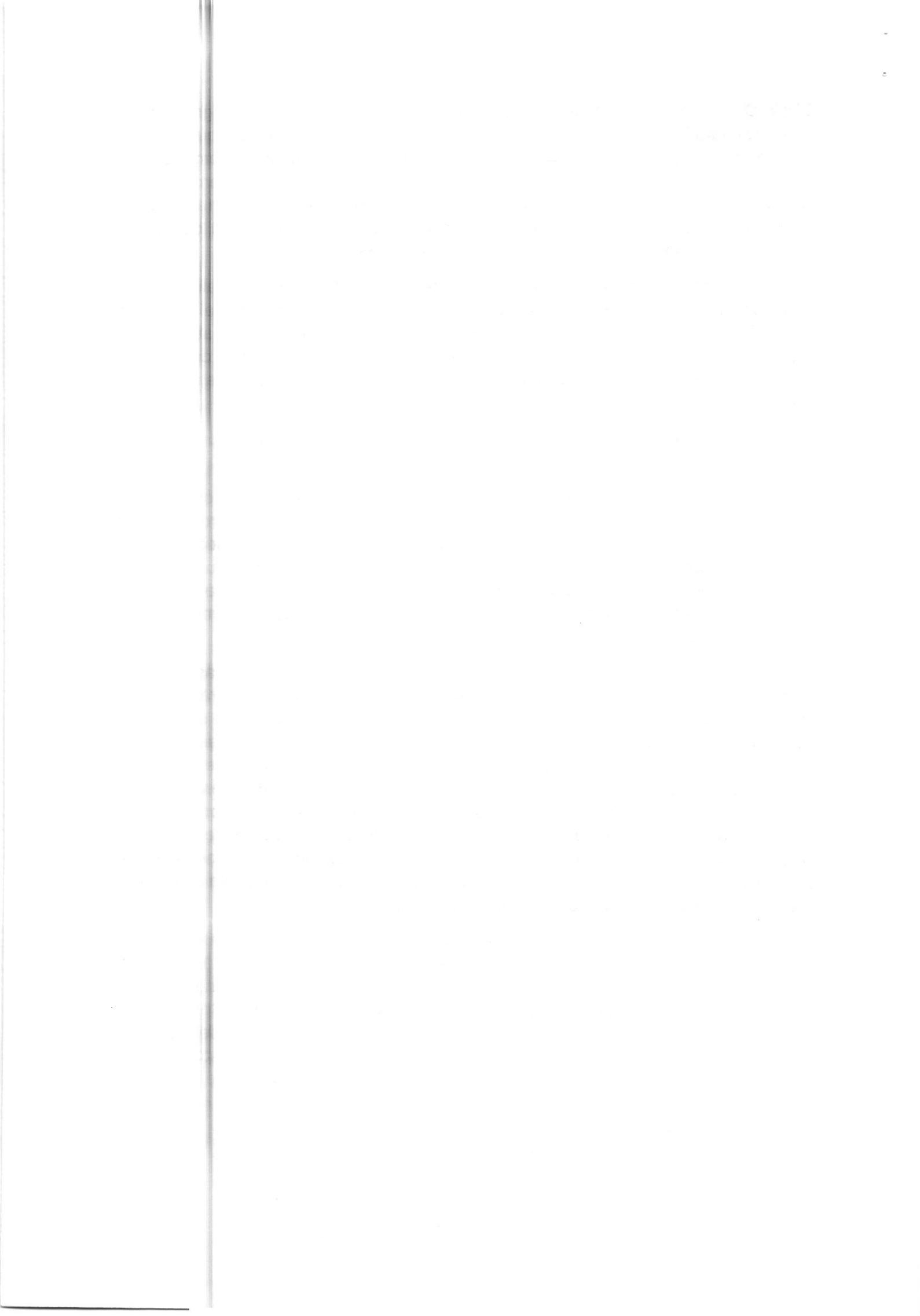
SEXTO: A efectos de lograr la gestión integral de los clientes y alcanzar su satisfacción, teniendo especialmente en cuenta el entorno actual de alta competitividad de la actividad, la Empresa podrá ampliar el horario de atención en algunos Cecs, definiendo, según el caso, un corrimiento de los horarios de apertura y/o de cierre de los mismos hasta las 19 hs. como máximo para los actuales centros comerciales

Las partes definirán un plan de carrera y cupos de promociones para aquellos casos que opten por el cambio de horario hasta las 19 hs

A tales fines, se establecerán esquemas de jornadas de trabajo escalonadas, las cuales, en una primera instancia, serán convenidas de mutuo acuerdo con los empleados. Si con dichos acuerdos no logra completarse el cupo necesario de empleados para cubrir todo el horario de atención a los clientes, la Empresa podrá implementar esquemas de jornadas de trabajo rotativo entre los empleados de los distintos Cecs, así como eventualmente efectuar nuevos ingresos, tal como se pacta en la cláusula OCTAVO del presente.

SEPTIMO: Las partes acuerdan que a partir del 01/01/2018, en el caso de alta afluencia de clientes en determinados horarios en algunos CECS, se podrá realizar la atención virtual de los mismos. Dicha atención virtual será realizada in situ por un asesor de otra sucursal, la cual se dará siempre y cuando ningún representante del centro comercial para la atención presencial esté disponible, en tal caso se procederá a la derivación del cliente a la atención virtual. Dicha atención virtual será regulada mediante una cola de atención específica para la tarea y no podrá superar el 50% de la jornada laboral del trabajador afectado a la misma. El lugar estará ambientado para la tarea descripta tomando los recaudos necesarios en cuanto a la ergonomía y la prevención recomendada. De darse una continuidad en la tarea descriptiva la atención deberá tener una pausa de 20 segundos entre las mismas

OCTAVO: Asimismo las partes acuerdan para el personal que cumpla las tareas en los CECS, y como condición mejoradora de lo establecido en el artículo 12 del CCT 676/13, una jornada semanal de cuarenta (40) horas de trabajo, no siendo en este caso de aplicación lo establecido en el artículo 15 del mencionado Convenio. El trabajador que cumpla jornada completa y continuada tiene derecho dentro de la jornada normal de trabajo a un descanso de 30 minutos. Dicho descanso será otorgado por el empleador preferentemente cuando promedie la jornada, excepto que



por necesidades operativas, circunstancias estacionales y/o climáticas deba otorgarse en otro momento.

En función de lo establecido y a efectos de adecuarse a los requerimientos de la actividad, la Empresa podrá establecer el cumplimiento de la jornada semanal de martes a sábados, esta modalidad no podrá afectar a los trabajadores que actualmente realizan jornada semanal de lunes a viernes, salvo que los mismos a modo de conveniencia personal y bajo consulta efectiva, así lo manifieste. Las partes acordaran un cupo máximo de asignación de trabajadores para cumplir la jornada semanal de martes a sábados,

NOVENO: En función de lo acordado en el punto anterior, y a los fines de cubrir las necesidades operativas, la Empresa procederá a realizar 20 (veinte) ingresos durante el transcurso del 2018 pudiendo participar la Bolsa Gremial.

DECIMO: Las partes acuerdan implementar un esquema unificado de incentivos Asimismo las partes acuerdan garantizar los valores promedio de incentivos actuales durante los primeros tres meses de la convergencia.

Las partes acuerdan que el ausentismo y el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) no afectarán los incentivos individuales de los empleados. El mencionado ISC será únicamente computado a los fines de la determinación de los incentivos grupales.

DECIMO PRIMERO: Las partes acuerdan que los eventuales problemas de funcionalidad que el mencionado sistema de gestión T3 pueda presentar no podrán incidir en una sobrecarga de tareas para el trabajador, ni afectar la remuneración variable que el misma deba percibir

DECIMO SEGUNDO: Las partes acuerdan conformar una comisión Gremio Empresa a fin de monitorear en forma periódica lo siguiente:

- el despliegue del modelo de gestión unificado
- el sistema de gestión de funcionamiento T3.
- plan de carreras que incluya a la totalidad de los trabajadores que pertenecen a los CEC integrados del AMBA
- modelo de incentivos.

Sin más, se firman tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

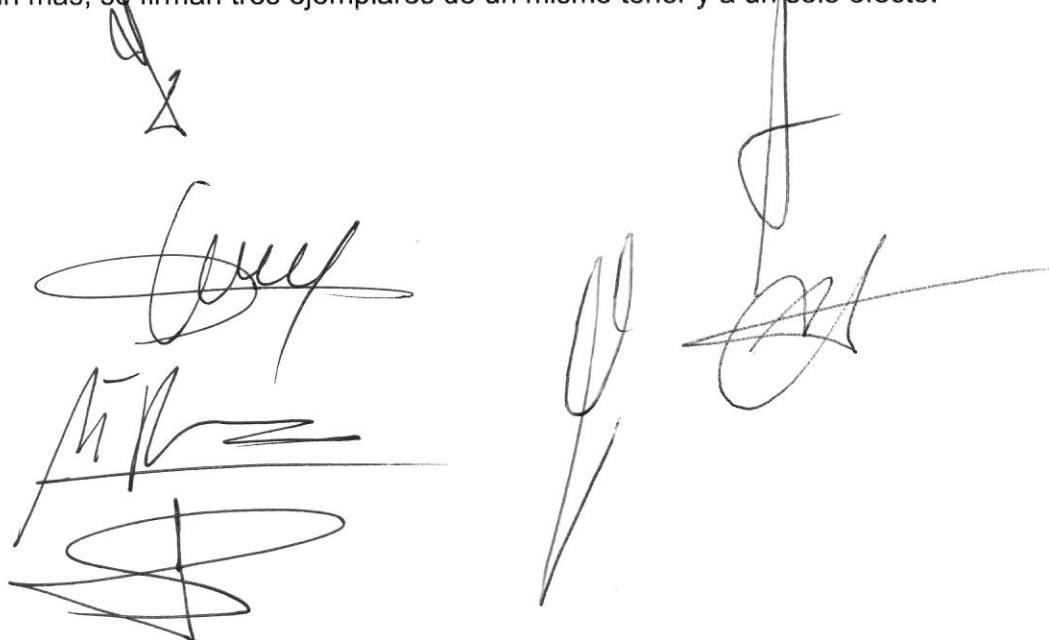
En la Ciudad de Buenos Aires, a los 11 días del mes de enero de 2017, se reúnen, por una parte, los Sres. Osvaldo Iadarola, Claudio Marin, Alejandro Tagliacozzo y Mario Lopez en representación de **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES**, (en adelante **FOETRA**) y por la otra, los Sres. Mariano Peri, Ernesto Polotto y Hugo Re en representación de **TELEFONICA MOVILES DE ARGENTINA S.A. (en adelante MOVISTAR)** quienes manifiestan lo siguiente, que será de aplicación en el ámbito de la Empresa Telefonica Móviles de Argentina S.A.:

PRIMERO: Las partes acuerdan modificar el punto OCTAVO del acta acuerdo suscripta el 27/12/2017, el cual quedará redactado de la siguiente forma:

"Las partes acuerdan para el personal que cumpla las tareas en los CECS, y como condición mejoradora de lo establecido en el artículo 12 del CCT 676/13, una jornada semanal de cuarenta (40) horas de trabajo. El trabajador que cumpla jornada completa y continuada tiene derecho dentro de la jornada normal de trabajo a un descanso de 30 minutos. Dicho descanso será otorgado por el empleador preferentemente cuando promedie la jornada, excepto que por necesidades operativas, circunstancias estacionales y/o climáticas deba otorgarse en otro momento.

En función de lo establecido y a efectos de adecuarse a los requerimientos de la actividad, la Empresa podrá establecer el cumplimiento de la jornada semanal de martes a sábados, esta modalidad no podrá afectar a los trabajadores que actualmente realizan jornada semanal de lunes a viernes, salvo que los mismos a modo de conveniencia personal y bajo consulta efectiva, así lo manifieste. Las partes acordaran un cupo máximo de asignación de trabajadores para cumplir la jornada semanal de martes a sábados".

Sin más, se firman tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.



Buenos Aires, 28 de diciembre de 2020

Sra. Directora Nacional de Relaciones y Regulaciones del Trabajo.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Atte. Gabriela Marcello.

S/D

Ref: EX – 2019 – 87989875.

De nuestra consideración:

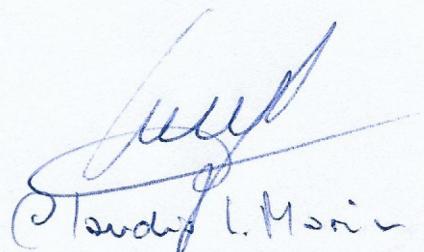
CRISTIAN JAVIER MANDINGORRA, DNI 31.519.630, en mi carácter de apoderado de TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.; y CLAUDIO L. MARIN, en su carácter de Secretario Adjunto, en representación de FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES, nos presentamos ante Ud., y muy respetuosamente decimos:

Que por medio del presente, nos dirigimos a Ud. en relación al dictamen Nro. 8894.ES de fecha 21/12/2020 emitido por la Asesoría Legal de la Dirección Nacional de Relaciones y Regulaciones del Trabajo emitido en el marco del expediente de referencia. En relación al mismo, manifestamos lo siguiente:

1. Por un error involuntario, se fijó como fecha de celebración del acuerdo sometido a homologación en el marco del expediente de referencia, el día 11 de enero de **2017**, cuando la fecha correcta de celebración fue el **11 de enero de 2018**.
2. Las Partes vienen a confirmar la correcta fecha de celebración del acuerdo mencionado precedentemente, siendo ésta el **11 de enero de 2018**.

Que por lo expuesto, se solicita se tenga por aclarado lo requerido en el dictamen mencionado precedentemente y se proceda a la homologación del acuerdo en trámite en el expediente de referencia.

Sin otro particular, lo saludamos atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Claudio L. Marin". The signature is fluid and cursive, with the name clearly legible at the end.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
AÑO DE LA RECONSTRUCCIÓN DE LA NACIÓN ARGENTINA

**Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico**

Número:

Referencia: Dispo 2038-25 Acu 2443-2444-25

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 8 pagina/s.