

En la ciudad de Buenos Aires, a los 12 días del mes de enero de 2010, se reúnen los Sres. Rogelio Rodríguez, Osvaldo Castelnuovo, Julio Bustamante, Alberto Tell, Jose María Ortiz y José Moretti en representación de la FEDERACION DE OBREROS, ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS E INDUSTRIAS DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPUBLICA ARGENTINA; y los Sres. Marcelo Villegas, Roberto Traficante y Mariano Muñoz en representación de TELECOM ARGENTINA S.A., quienes manifiestan lo siguiente exclusivamente para el ámbito del personal representado por FOEESITRA convencionado en el CCT 201/92, que presta servicios para Telecom Argentina S.A.:

GRUPOS LABORALES Y CARRERAS PROFESIONALES

PRIMERO: Las partes acuerdan, con vigencia desde el 01 de enero de 2011, los nuevos grupos laborales, su categorización, así como las carreras laborales y mecanismos de promoción en un todo de acuerdo con lo pactado en el punto SEPTIMO del acta del 25/06/2009.

El detalle de los mismos se establece en el Anexo I y II de la presente, que pasarán a reemplazar lo dispuesto en el Anexo I del CCT 201/92 y sus modificaciones, así como todo otro acuerdo alcanzado hasta el presente que regule estas materias.

Quedan sin efecto por lo tanto todas los acuerdos suscriptos hasta la fecha con respecto a grupos laborales, categorización, vuelcos, carreras profesionales y/o mecanismos de promoción, con efectividad desde el día 01/01/2011, con excepción de lo que explícitamente se determine mantener, en este acuerdo o en acuerdos futuros.

Con la vigencia de las nuevas carreras laborales mencionadas, las partes introducen diferentes posibilidades de desarrollo profesional dentro del ámbito del CCT 201/92, a saber:

↓ Crecimiento dentro del grupo laboral:

- Promociones basadas en el enriquecimiento de las tareas y en la ampliación de conocimientos y funciones asociados a las diversas especialidades del grupo laboral. Limitado en su máximo nivel a los cupos que en cada caso se determinan de acuerdo a las necesidades detectadas por las partes.
- Mejora en el posicionamiento, en las categorías superiores, basada en una mejora cualitativa en la realización de su trabajo, en la profundización de conocimientos y mayor dedicación.

↓ Crecimiento fuera del grupo laboral:

- Mediante la capacitación en funciones pertenecientes a otro grupo laboral. A tal fin la empresa utilizará un modelo de articulación de grupos laborales de acuerdo a lo que se establece referencialmente en el Anexo III del presente, y elaborará planes de capacitación con cupos a definir por la Empresa de acuerdo a las necesidades y periodicidad que exija el negocio, de manera tal que posibiliten la reconversión del personal. Sin perjuicio de los cambios de grupo laboral que pudieren resultar de lo dispuesto en el art. 108 del CCT 201/92 o de adecuaciones por causas médicas, la empresa instrumentará el proceso de Oportunidades de Desarrollo para la cobertura de las vacantes que pudieran surgir en cualquier grupo laboral con personal perteneciente a otros grupos. Este mecanismo posibilitará la ampliación de las expectativas de crecimiento de los empleados.

↓ Programas de capacitación:

- Las pautas para el desarrollo de los programas de capacitación son establecidas en el Anexo II punto 6.

SEGUNDO: Las partes acuerdan las siguientes pautas que regirán para los nuevos grupos y carreras laborales:

- ↓ Las categorías de **"Auxiliar"** tendrán asociadas funciones pertenecientes a determinada especialidad dentro de cada grupo laboral.
- ↓ El personal que revista en las categorías profesionales cuya denominación se inicia con el término **"Oficial"** realizará las funciones que la empresa le asigne correspondientes a cualquiera de las especialidades del grupo laboral. Será por tanto inherente a la categoría de Oficial la realización de tareas de diferentes especialidades dentro del grupo laboral.
- ↓ Es intención de las partes que, luego del período de transición establecido en el punto QUINTO, la totalidad del personal de los distintos grupos laborales tenga la posibilidad de acceder a la categoría de **"Oficial Superior"** de su grupo laboral, en la medida que cumpla con los requisitos y condiciones pactadas en cada caso. Esto se manifiesta en el entendimiento que el enriquecimiento de las funciones que resulta de abarcar diferentes especialidades, posibilitará una mejor organización del trabajo, el logro de los parámetros de calidad, eficiencia y velocidad de respuesta que el mercado exige en el actual entorno competitivo.
- ↓ En caso del personal que revista en la categoría **"Oficial Especializado"** tendrá adicionalmente la función de transmitir conocimientos referentes a innovaciones o mejoras en el trabajo, con el objeto de facilitar la concreción de las tareas y la consecución de los objetivos del grupo. Las partes entienden que cada grupo laboral que incluya esta función deberá tener un porcentaje estipulado de su dotación en estas condiciones, de manera de garantizar una determinada cobertura y distribución de personal con la máxima capacidad dentro de cada grupo laboral, con la posibilidad de realizar las funciones adicionales mencionadas.

TERCERO: Las categorías de "Oficial", "Oficial Superior" y "Oficial Especializado" de los distintos grupos laborales tendrán asimismo subniveles de acuerdo al cuadro que más abajo se detalla.

La diferencia salarial existente entre cada uno de los subniveles estará dada por los distintos valores que alcanzará un adicional de carácter remunerativo mensual que se liquidará bajo la voz "Adicional posicionamiento", cuyo valor estará dado por el porcentaje del salario básico de la categoría que se establece a continuación:

Valor mensual del adicional posicionamiento				
Categoría				
Subnivel	3	4	5	6
a)	0%	0%	0%	0%
b)	4%	4%	6%	4%
c)	8%	8%		8%

Las partes dejan establecido que el personal que sea promocionado a una categoría superior dejará de percibir automáticamente el "adicional posicionamiento", en tanto que el incremento salarial del cambio de categoría absorbe el valor que se venía liquidando a través de este adicional.

Las evaluaciones de desempeño requeridas para el cambio de posicionamiento según lo que se dispone en el anexo II punto 4.- del presente comenzarán a realizarse en el primer trimestre de 2010 fecha a partir de la cual se contabilizarán los períodos exigidos en el punto 2.- del mencionado Anexo.

4

CUARTO: Las partes acuerdan modificar a partir del 01/01/2011 los siguientes artículos del CCT 201/92, cuyos textos serán reemplazados por lo siguiente:

**ART. 7
CAPACITACIÓN**

Los trabajadores realizarán los cursos de capacitación que la Empresa considere necesarios para el mejor desarrollo de las tareas y desenvolvimiento en las nuevas técnicas.

Las partes acuerdan que, dentro del marco del esquema de los grupos laborales, las empresas informarán a FOEESITRA sus planes anuales de capacitación antes del 15 de Marzo de cada año.

Las partes brindarán a los trabajadores, la capacitación necesaria para el desempeño de sus funciones en la especialidad y/o grupo laboral en que revistan o que pasen a revistar como consecuencia de cambios en la tecnología o en la organización del trabajo.

Las pautas para el desarrollo de los programas de capacitación se indican en el Anexo I del presente convenio.

**ART. 30
VACANTES**

Las vacantes que existieran en el ámbito de la Empresa serán cubiertas por traslados, cambios de función, promociones o nuevos ingresos. Se publicarán en los medios de difusión internos y externos adecuados, indicando los requisitos exigidos. Tendrán derecho a participar quienes cumplan con los requerimientos.

Las Empresas se comprometen a cubrir las vacantes que se produzcan con personal propio, antes de producir nuevos ingresos de personal convencionado en el C.C.T. 201/92, siempre que se disponga de candidatos que cumplan con los perfiles requeridos para el puesto.

**ART. N° 108
CAMBIOS TECNOLÓGICOS**

En los casos en que por innovaciones tecnológicas o cambios organizativos se vean afectadas las dotaciones de la Empresa, ésta adoptará los recursos para dar al mismo las vacantes disponibles, los cursos de capacitación necesarios para las reubicaciones posibles y/o efectuar traslados, en la medida que el trabajador pueda desarrollar la función a asignar y cumpla con el perfil requerido para la posición.

La Empresa comunicará a la Organización Gremial signataria del Convenio Colectivo de Trabajo, los cambios tecnológicos u organizativos y las reconversiones laborales que incidan en el personal.

Producida dicha comunicación, la Empresa proporcionará a los Sindicatos locales la siguiente información:

- a) Alternativas de asignación de nuevas tareas dentro de la especialidad o grupo laboral.
- b) Alternativas de asignación de nuevas tareas que impliquen cambios en la especialidad o grupo laboral. Con los cursos de capacitación asociados, y tomando en consideración las condiciones psíquicas y físicas del personal a reconvertir para cumplir nuevas tareas.
- c) Alternativas de traslados.
- d) Eventuales posibilidades de desvinculación.

La Empresa no podrá implementar las modificaciones laborales que surjan de la aplicación del presente artículo, antes de transcurrido el plazo de 60 días corridos desde que cada sindicato haya sido informado de las alternativas mencionadas precedentemente.

**Art. 111
MOVILIDAD FUNCIONAL**

Se define como movilidad funcional a la aptitud que tiene todo trabajador para realizar tareas que sean propias de su ámbito laboral y profesional, a partir de acceder a la capacitación y entrenamiento adecuados que le permita ampliar sus conocimientos y habilidades.

En este marco las partes se comprometen a lo siguiente:

- Las Empresas 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 al rol polivalente definido.
- Los trabajadores a realizar las tareas del grupo laboral al que pertenecen o de la especialidad para el caso de los "auxiliares" tanto de índole técnica, operativa y administrativa, que eventualmente hubiese que llevar a cabo para optimizar la continuidad del servicio, dentro de los plazos y cronogramas establecidos por las Empresas.

ART. 112 GRUPOS LABORALES

Los grupos laborales con movilidad funcional son definidos en el Anexo I. Se indica para cada uno de los mismos la descripción enunciativa de funciones, las categorías y denominaciones, y las carreras profesionales.

El personal que revista en las categorías de "Auxiliar" podrá ser asignado a distintas tareas dentro de cada especialidad. Asimismo, en el caso de las categorías de "oficial", el personal podrá ser asignado a distintas tareas dentro de su grupo de trabajo. Ello podrá acontecer cuando el personal se encuentre en condiciones de desempeñarlas, tanto desde el punto de vista teórico práctico, como del psicofísico, si la naturaleza de la función a desempeñar así lo requiere.

PERÍODO DE TRANSICION

QUINTO: Las partes determinan para la implementación de los nuevos grupos y carreras laborales un período de transición en dos etapas:

- a) PRIMERA ETAPA: Desde la firma de la presente acta y hasta el 31/12/2010, el personal convencionado en el CCT 201/92 continuará revistando en los grupos laborales actualmente vigentes, aplicándose las siguientes pautas:
 - i. La empresa realizará los vuelcos automáticos que deban operar según los criterios actualmente vigentes hasta el 31/12/2010, luego de la cual comenzarán a regir los mecanismos que se establecen en las nuevas carreras laborales.
 - ii. La empresa realizará las promociones que se acuerden de acuerdo a lo pactado en el último párrafo del punto SEPTIMO del acta del 25/06/2009.

La Empresa realizará las adecuaciones necesarias en los sistemas informáticos de manera de asegurar que en los recibos de haberes correspondientes al mes de enero de 2011 se registren las nuevas denominaciones profesionales.

Durante esta etapa las partes podrán establecer condiciones especiales transitorias hasta el comienzo de vigencia de los nuevos grupos laborales o permanentes, o adelantar las establecidas en el presente acuerdo, en ocasión de la discusión de encuadres en el CCT 201/92 u otras circunstancias particulares.

- b) SEGUNDA ETAPA: A partir de la vigencia de los nuevos grupos y carreras laborales que se establecen en el presente acuerdo, las partes fijan un período de 5 años durante el cual se desplegarán planes de capacitación que permitan el desarrollo paulatino del personal de manera tal que se puedan ir cubriendo las vacantes en las categorías superiores de cada grupo laboral.

En concordancia con lo expuesto:

- ✚ Se fijarán cupos anuales de promociones por aprobación de concursos de manera de garantizar que en diciembre de 2015, todo el personal habrá tenido la oportunidad de alcanzar la categoría de "Oficial Superior", en la medida que cumpla con los requisitos establecidos en el régimen de promociones. Durante el período de transición serán promocionados quienes alcancen mejores puntajes en los concursos respectivos hasta cubrir los cupos que se establezcan, y que la empresa distribuirá proporcionalmente para cada zona y/u organismo. Quienes no resulten seleccionados podrán participar en el concurso del año siguiente.
- ✚ Se fijarán cupos crecientes para la cobertura de la categoría "Oficial Especializado" en cada grupo laboral. Las partes establecen con carácter provisorio que el total de los cupos de todos los grupos laborales en diciembre de 2015 alcanzará al 20% de la dotación total convencionada en FOEESITRA, sin perjuicio de que las partes revisen dicho valor en función de los cambios tecnológicos, organizativos o del mercado. La empresa distribuirá dichos cupos por zona y/u organismo de acuerdo a las necesidades operativas.

Se incorpora como Anexo IV del presente una distribución ilustrativa por año calendario de eventos de desarrollo que regirán durante esta etapa y con posterioridad, pudiendo las partes realizar modificaciones para facilitar su implementación.

Una vez finalizado este período de transición:

- ✚ Continuarán vigentes los cupos finales que las partes definieron para las funciones de "Oficial Especializado" de cada grupo laboral, cupos que pasarán a integrar con carácter definitivo el Anexo I del CCT 201/92 hasta que las partes decidan modificarlos en virtud de los avances tecnológicos, la realidad del mercado y/o la situación organizativa de la empresa.
- ✚ Todo el personal que apruebe el correspondiente concurso para la cobertura del puesto de "Oficial Superior" en las condiciones previstas en el régimen de promociones será promocionado sin limitaciones de cupo.
- ✚ Se cubrirán anualmente los cupos para cada subnivel de posicionamiento que las partes determinen en la Comisión prevista en el punto SEXTO, sin límite en la cantidad de cambios de posicionamiento.

COMISION EMPRESA-GREMIO

SEXTO: Las partes acuerdan crear una Comisión Empresa-Gremio para monitorear el avance y continuar analizando los grupos laborales definidos en el presente instrumento.

Lo expresado toda vez que la empresa entiende el presente esquema como una estructura de grupos laborales de transición hacia el modelo que las necesidades operativas y del negocio demanden, según consta en el Anexo V.

Asimismo, serán de tratamiento de dicha Comisión los siguientes temas:

- a. Definir curricula para cada grupo laboral.
- b. Establecer pautas para la elaboración de Programas de Capacitación vinculados a cada carrera laboral.
- c. Establecer los cupos anuales de promociones para la cobertura de los puestos de "oficial superior" y los cupos correspondientes a las vacantes de "oficial especializado".
- d. Establecer cupos para los diferentes subniveles de posicionamiento.

Las partes se comprometen a realizar los máximos esfuerzos para que la definición de todos estos temas quede concluida dentro de los 180 días corridos de la firma del presente.

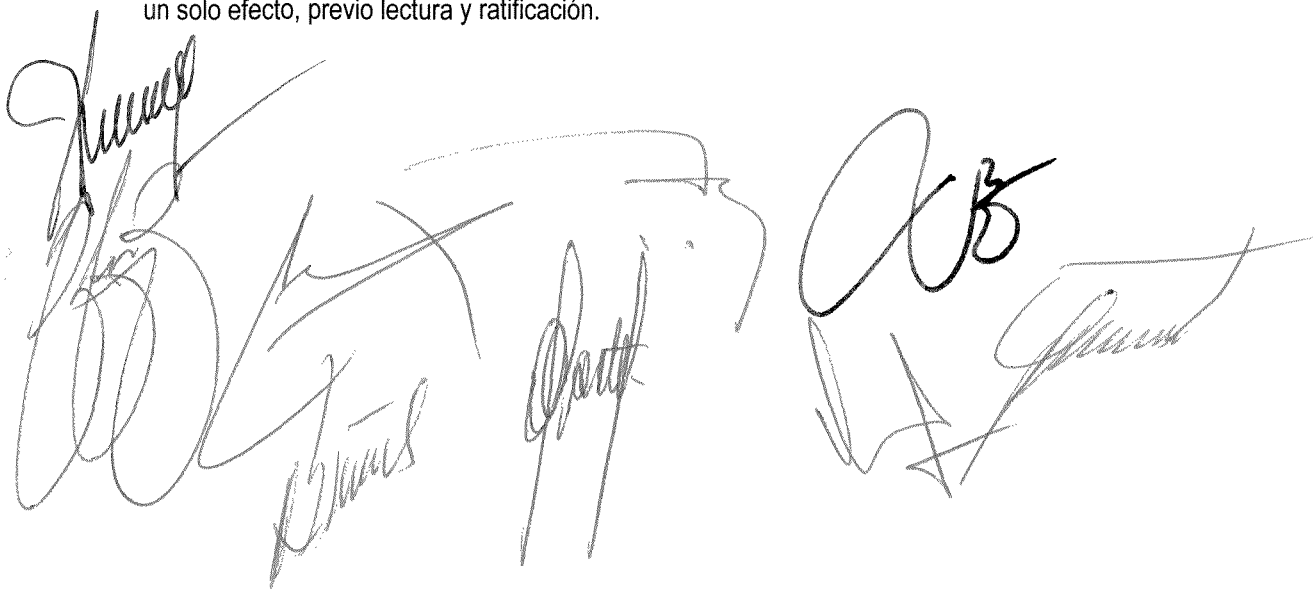
SEPTIMO: Las partes acuerdan formar una comisión a fin de evaluar alternativas de desarrollo para aquellos trabajadores que realizan funciones de servicios especiales a tiempo completo, analizando actividades distintivas que ameriten una categoría y/o posicionamiento diferencial.

CALIFICACIÓN PROFESIONAL

OCTAVO: Las empresas cumplimentaran el Art. 140 del la Ley de Contrato de Trabajo, registrando en el recibo de pago mensual del trabajador la calificación profesional, que comprenderá, categoría y denominación de la misma.

Las partes solicitarán a la Autoridad de Aplicación la correspondiente homologación de la presente.

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

The block contains several handwritten signatures in black ink. On the left, there is a large, stylized signature that appears to be 'J. J. J.'. Below it, there is another signature that looks like 'J. J. J.'. In the center, there is a signature that looks like 'J. J. J.'. On the right, there is a signature that looks like 'J. J. J.'. There are also some other smaller, less legible signatures scattered around.

Anexo I

GRUPOS LABORALES Y ESPECIALIDADES

1. PROYECTOS Y OBRAS

- ✚ Proyectos
- ✚ Seguimientos de Obras
- ✚ Verificación Técnica

2. OPERACION DE RED

- ✚ Entorno
- ✚ Operación y Mantenimiento (incluye conmutación, transmisión y torreros)
- ✚ Gestión de Red y Servicios
- ✚ Registro y Asignación
- ✚ Calidad de Servicios

3. RED DE CLIENTE

- ✚ Servicios Especiales
- ✚ Instalador / Revisor
- ✚ Probador / Cruzador (incluye back office 114)

4. CABLES

- ✚ Empalmador
- ✚ Presurizador
- ✚ Líneas

5. ATENCION AL CLIENTE Y SOPORTE

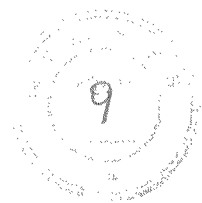
- ✚ Registros y Procesamiento de Datos
- ✚ Confección de Informes y Seguimiento de Procesos.
- ✚ Ventas
- ✚ Atención Comercial
- ✚ Soporte Comercial (back office)

6. LOGISTICA / INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES

- ✚ Logística
- ✚ Soporte de Infraestructura y Servicios Generales
- ✚ Peón de almacén

7. TELEGESTION

- ✚ Telegestión Información
- ✚ Telegestión Comercial
- ✚ Telegestión Soporte Técnico



1.- PROYECTOS Y OBRAS

Descripción: Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a título enunciativo:

Proyectos: Realizar los proyectos y los requerimientos de conmutación, transmisión, datos, energía y aire acondicionado, redes especiales, plantel exterior y equipos asociados para la expansión o adecuación de la red. Desarrollar los proyectos de edificios e instalaciones normalizadas para albergar equipos de la red. Realizar la ingeniería de detalle. Realizar el análisis y la evaluación técnica de los proyectos y de las ofertas. Elaborar normas de ingeniería y construcción en materia de elementos de red, redes y obras. Confeccionar las especificaciones y las características técnicas de los equipos de las redes y servicios de telecomunicaciones. Definir, actualizar e implantar los procesos de explotación de redes y servicios de telecomunicaciones. Participar en la definición de las pruebas piloto de todos los nuevos equipos y sistemas de gestión. Desarrollar la programación técnica-económica del plan de obras. Realizar el seguimiento y validar las reprogramaciones. Administrar las altas, bajas y modificaciones al plan de obras durante su ejecución. Administrar los contratos y su adecuación a las necesidades de los proyectos.

Seguimientos de Obras: Efectuar el seguimiento general de las órdenes de compra y contratos de obras, de acuerdo al cronograma preestablecido e informar de las novedades. Efectuar la gestión y la certificación de las obras. Gestionar la obtención y administración de las distintas autorizaciones de obra con los organismos gubernamentales municipales, provinciales y nacionales.

Verificación Técnica: Realizar pruebas, ensayos y verificación de equipos, plantel exterior, obras civiles, instalaciones y materiales; aprobando o rechazando técnicamente los trabajos ejecutados por terceros o personal propio.

Categoría	Denominación Profesional		
2	Auxiliar Proyectos	Auxiliar Seguimientos de Obras	Auxiliar Verificación Técnica
3	Auxiliar Principal Proyectos	Auxiliar Principal Seguimientos de Obras	Auxiliar Principal Verificación Técnica
4	Oficial Proyectos y Obras		
5	Oficial Superior Proyectos y Obras		
6	Oficial Especializado Proyectos y Obras		

2.- OPERACION DE RED

Entorno: Operar equipos y sistemas de energía, aire acondicionado y de soporte a la operación indoor / outdoor en los P.O.P. Instalar equipos de entorno. Aplicar planes de acción preventivos / predictivos de mantenimiento para equipos y sistemas de dominio. Ejecutar acciones de mantenimiento correctivo. Realizar la sobrestancia, aceptación y puesta en servicio de los equipos y sistemas de dominio. Actualizar y comunicar la documentación asociada a la actividad. Reparar placas y/o equipos, gestionar la reparación, controlar el funcionamiento de los instrumentales y administrar los repuestos. Obtener, analizar y validar indicadores. Análisis de incidentes y seguimiento de planes de acción.

Operación y Mantenimiento: Operar y mantener los equipos de conmutación, transmisión, datos, TV digital, redes de transmisión de fibra óptica (empalmes y mantenimiento de equipos de FO), radio enlaces, satelital y sistemas asociados. Definir y aplicar los diferentes planes de acción preventivos, predictivos y correctivos. Obtener, analizar y validar los indicadores. Realizar, coordinar y controlar la instalación, la sobrestancia, la aceptación y la puesta en servicio de los equipos. Actualizar y comunicar la documentación asociada a la actividad. Mantenimiento de torres, mástiles y antenas.

Gestión de Red y Servicios: Explotar las redes y servicios de telecomunicaciones a través de los sistemas técnicos de gestión. Asegurar la calidad en la provisión y producción de servicios. Realizar la operación, el mantenimiento y la aceptación de equipos asociados a las redes y servicios de telecomunicaciones. Recibir y efectuar la gestión y el seguimiento de reclamos de clientes. Optimizar la utilización de los recursos de red disponibles.

Registro y Asignación: Gestionar el análisis y estudio de solicitudes (voz y digitalización) optimizando los recursos de la red. Efectuar la carga, la asignación inicial y reasignación de facilidades en la red (redes de acceso tradicionales y de nueva generación, recursos especiales y equipos con tecnología flexible). Asignar y reasignar requerimientos de líneas especiales. Mantener un registro de planta digital actualizado con el fin de garantizar el conocimiento y disponibilidad de la red de acceso, en sus distintas variantes tecnológicas. Brindar soporte en tiempo real a los técnicos de campo en las tareas que involucren el uso de los recursos de la red.

Calidad de Servicio: Analizar los procesos que atañen a la calidad de prestación de servicios, proponiendo las mejoras necesarias. Elaborar y controlar el cumplimiento de los contratos de servicio. Controlar la evolución de los indicadores mayores y estratégicos analizando los desvíos y proponiendo acciones correctivas. Elaborar estadísticas e informes relacionados con la calidad de prestación de los servicios.

Categoría	Denominación Profesional				
	Auxiliar Entorno	Auxiliar Operación y Mantenimiento	Auxiliar Gestión de Red y Servicios	Auxiliar Registro y Asignación	Auxiliar Calidad de Servicio
2	Auxiliar Entorno	Auxiliar Operación y Mantenimiento	Auxiliar Gestión de Red y Servicios	Auxiliar Registro y Asignación	Auxiliar Calidad de Servicio
3	Auxiliar Principal Entorno	Auxiliar Principal Operación y Mantenimiento	Auxiliar Principal Gestión de Red y Servicios	Auxiliar Principal Registro y Asignación	Auxiliar Principal Calidad de Servicio
4	Oficial Operación de Red				
5	Oficial Superior Operación de Red				
6	Oficial Especializado Operación de Red				

3.- RED DE CLIENTE

Descripción: Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a título enunciativo:

Servicios Especiales: Suministrar información para la elaboración de estudios técnicos de factibilidad para la instalación de nuevos servicios para el segmento empresas, grandes clientes y operadores mayoristas. Gestionar y ejecutar las actividades de construcción, instalación y habilitación del acceso (por cobre, fibra óptica y satelital) y las tareas de implementación de los equipos CPE (Customer Premise Equipment: router, switches, hub, equipos satelitales, etc.) de acuerdo con el servicio requerido para el segmento empresas, grandes clientes y operadores mayoristas. Atender las solicitudes de reclamo de servicio del segmento atendido y efectuar las actividades de resolución de fallas en la red de acceso y equipos CPE. Gestionar y ejecutar las operaciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos y redes asociadas (transmisión de datos, internet y servicios de valor agregado).

Instalador - Revisor: Realizar instalaciones (montaje y/o desmontaje) de líneas de acceso y equipos terminales de clientes (SBT, banda ancha, decodificadores digitales e inalámbricos), telefonía pública, rural y servicios telefónicos temporarios. Localizar y reparar las faltas que se producen en líneas o equipos de clientes de telefonía básica, banda ancha y telefonía pública, desde la caja del terminal hasta el equipo (pasando por el cable de bajada e instalación interna). Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos de la red de dispersión y las cruzadas en el subrepartidor.

Probador - Cruzador: Probar el funcionamiento de las líneas de clientes de oficina y/o directas desde la mesa de prueba de la central. Realizar las cruzadas en el repartidor y localizar y reparar las fallas que allí se producen. Distribuir las reparaciones entre los distintos sectores operativos. Realizar el análisis y el seguimiento de las faltas y sus reparaciones.

Categoría	Denominación Profesional		
1	Auxiliar Instalador	Auxiliar Revisor	Auxiliar Probador/Cruzador
2	Auxiliar Principal Instalador	Auxiliar Principal Revisor	Auxiliar Principal Probador/Cruzador
3	Oficial Red de cliente		
4	Oficial Superior Red de Cliente		
5	Oficial Especializado Red de Cliente		
6	Especializado Red de Cliente (Servicios Especiales) *		

* Todo trabajador de este grupo laboral que cuente con el puesto de "Oficial" deberá poder realizar adicionalmente las tareas asociadas a Servicios Especiales. Todo "Oficial" que realice tareas de Servicios Especiales a tiempo completo, siendo ésta su única función, podrá llegar a la categoría 6. Dentro del Grupo Laboral Red de Cliente solamente la especialidad Servicios Especiales puede llegar a la categoría 6.

3.- CABLES

Descripción: Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a título enunciativo:

Empalmador: Realizar los empalmes en la: red primaria y secundaria, cables de oficina, coaxiales y fibra óptica de alta o baja capacidad en tendidos nuevos o modificados de los mismos, ya sea por ampliación como por faltas que se produzcan.

Presurizador: Mantener la presión neumática de los cables (localizar y reparar averías); conexión y verificación del buen funcionamiento del equipo asociado. Mantener la presión neumática de los cables (localizar y reparar averías); conexión y verificación del buen funcionamiento del equipo asociado.

Líneas: Realizar los trabajos de construcción de: red primaria y secundaria, cables de oficina, coaxiales y fibra óptica de alta o baja capacidad en tendidos nuevos o modificados. Reconstrucción de redes de dispersión por vuelcos.

Categoría	Denominación Profesional		
1	Auxiliar Empalmador	Auxiliar Presurizador	Auxiliar Líneas
2	Auxiliar Principal Empalmador	Auxiliar Principal Presurizador	Auxiliar Principal Líneas
3	Oficial Cables		
4	Oficial Superior Cables		
5	Oficial Especializado Cables		

13

4.- ATENCION AL CLIENTE Y SOPORTE

Descripción: Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a título enunciativo:

Administración:

Registro y procesamiento de datos: Cargar en sistemas de la compañía transacciones propias del área en donde se desempeña según cronograma y criterios establecidos manteniendo actualizada la información. Separar y organizar los documentos utilizados sobre la base de una clasificación preestablecida. Verificar la carga de datos para identificar potenciales errores y realizar revisiones y ajustes posteriores si es necesario. Preparar la documentación de distintas fuentes a procesar, revisarla y corregir toda incongruencia. Consolidar la información, organizar y controlar los archivos del área y catalogar los documentos de modo de facilitar la consulta.

Confección de informes y seguimiento de procesos: Desarrollar actividades de apoyo al área que incluyen la preparación de informes estadísticos, de seguimiento de resultados, procesos efectuados, presupuestos, etc. a los efectos de proporcionar información para el análisis y la toma de decisiones

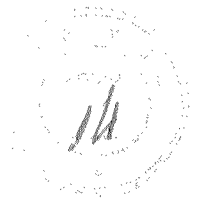
Comercial:

Ventas: Realizar las actividades (en forma personalizada o telefónica) de información, venta, seguimiento de la venta, reclamos y desarrollo de la cartera de clientes de los distintos segmentos. Actuar como responsable primario ante el cliente. Realizar el primer nivel de asesoramiento.

Atención Comercial: Realizar en forma personalizada las actividades de información, reclamos de los distintos segmentos de clientes y eventualmente ventas.

Soporte Comercial (back office): Realizar todas las actividades de soporte correspondiente a: atención comercial, atención comercial telefónica, ventas, telemarketing y canales complementarios.

Categoría	Denominación Profesional			
1	Auxiliar Administración	Auxiliar Ventas	Auxiliar Atención Comercial	Auxiliar Soporte Comercial
2	Auxiliar Principal Administración	Auxiliar Principal Ventas	Auxiliar Principal Atención Comercial	Auxiliar Principal Soporte Comercial
3	Oficial Atención Clientes y Soporte			
4	Oficial Superior Atención Clientes y Soporte			
5	Oficial Especializado Atención Clientes y Soporte			



5.- LOGISTICA/INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES

Descripción: Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a título enunciativo:

Logística: Programar las necesidades y efectuar los requerimientos de materiales a los sectores compradores. Administrar los Centros de Distribución (recepción, preparación, despacho y distribución de los materiales). Realizar la asignación de materiales a cada unidad de operación. Procesar la documentación por transferencia de materiales. Determinar el medio de transporte, administrar los materiales y programar su tráfico desde el proveedor (en el exterior) y/o el Centro de Distribución Central hacia los Centros de Distribución del interior. Recibir, administrar y despachar los materiales obsoletos y de rezago. Gestionar y administrar el stock mínimo de seguridad.

Soporte de Infraestructura y Servicios Generales: Planificar, desarrollar y administrar: necesidades edilicias; asignación de espacios; equipamiento; control, mantenimiento y renovación de la flota automotor. Ejecutar las prestaciones de servicios de pasajes, hotelería y alquiler de autos. Mantener el archivo general de documentación. Realizar la prestación de diversos servicios de apoyo (recepción, telefonía y fotocopiado) y control de la distribución de la correspondencia interna y externa. Administración y control del cumplimiento de pagos de los alquileres. Realizar proyectos y obras inmobiliarias y de infraestructura.

Peón de Almacén: Separar y embalar la mercadería a enviar a un cliente con los materiales adecuados según especificaciones otorgadas. Cargar y ordenar la mercadería en el camión manualmente o por medio de montacargas con la precaución de no dañarla. Ordenar y agrupar la mercadería.

Categoría	Denominación Profesional		
1	Auxiliar Logística	Auxiliar Soporte de Infraestructura y Servicios Generales	Auxiliar Peón de Almacén
2	Auxiliar Principal Logística	Auxiliar Principal Soporte de Infraestructura y Servicios Generales	Auxiliar Principal Peón de Almacén*
3	Oficial Logística / Infraestructura y Serv. Generales		
4	Oficial Superior Logística / Infraestructura y Serv. Generales		
5	Oficial Especializado Logística / Infraestructura y Serv. Generales		

* Dentro del Grupo Laboral Logística / Infraestructura y Serv. Generales la especialidad Peón de Almacén se extiende hasta la categoría 2.

6.- TELEGESTION

Descripción: Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a título enunciativo:

Telegestión Información (Telegestión: Servicios 110 / 000 / 19): Realizar telefónicamente con soporte de medios informáticos, las actividades de información y gestionar comunicaciones.

Telegestión Comercial (Telegestión: Servicios 112): Realizar telefónicamente con soporte de medios informáticos, las actividades de información, reclamos y ventas de los distintos segmentos de clientes. Efectuar las cobranzas por medios electrónicos.

Telegestión Soporte Técnico HD (Telegestión: Servicio Help Desk): Realizar el soporte técnico de productos de banda ancha. Seguir los reclamos no cerrados. Gestionar los reclamos por citas técnicas y por campañas de retención y reversión de bajas.

Telegestión Soporte Técnico 114 (Telegestión: Servicio 114): Recibir los reclamos por falta de servicio, incomunicación, etc. Probar el funcionamiento de las líneas de clientes de oficina y/o directas desde la mesa de prueba (primeras pruebas).

Contacto con Clientes: Realizar tareas diversas de Telegestión Información, Comercial y Soporte Técnico.

Categoría	Denominación Profesional		
1	Auxiliar Operador Información	Auxiliar Operador Comercial	Auxiliar Operador Soporte Técnico
2	Auxiliar Principal Operador Información	Auxiliar Principal Operador Comercial	Auxiliar Principal Operador Soporte Técnico
3	Oficial Operador de Telegestión		
4	Oficial Superior Operador de Telegestión		
5	Oficial Especializado Operador de Telegestión (tareas diversas)*		

*Todo trabajador de este grupo laboral con el puesto de "Oficial", deberá poder realizar el régimen de tareas diversas. Todo "Oficial que realicen tareas diversas podrá llegar a la categoría 5 (Contacto con Clientes).

Anexo II

MECANISMOS DE DESARROLLO

1.- MECANISMOS DE PROMOCION

- **EVALUACIÓN CONCEPTUAL**= La Empresa desarrollará una herramienta de evaluación que estará compuesta por los siguientes factores:

- Examen teórico sobre nociones básicas acerca de las distintas especialidades del grupo laboral
- Concepto del jefe

El resultado final es producto de modificar el resultado del examen como máximo en +/- 1,5 puntos en una escala de 0 a 10 según el concepto de la jefatura, excepto en los siguientes casos:

- En caso que el postulante tenga antecedentes disciplinarios en los últimos 12 meses anteriores a su postulación, en cuyo caso podrá bajar dicho puntaje en una mayor medida en función de la gravedad de las faltas cometidas.
- En el caso que el postulante tenga 4 trimestres de evaluaciones de desempeño con calificaciones superiores a 8 puntos sobre una escala de 10, en cuyo caso podrá subir dicho puntaje hasta 2,5 puntos.

La evaluación conceptual se realizará en los meses de marzo, julio y noviembre de cada año, pudiéndose presentar los trabajadores cuando cumplan las condiciones y plazos establecidos para cada grupo laboral.

El personal que apruebe la evaluación conceptual será promocionado a partir del mes inmediatamente posterior.

El personal que no apruebe la evaluación conceptual, deberá esperar 12 meses antes de poder volver a presentarse a una nueva evaluación.

- **CONCURSO**: La Empresa desarrollará una herramienta de evaluación que estará compuesta por los siguientes factores:

- Concepto del jefe inmediato

Examen teórico práctico sobre conocimientos en detalle de las especialidades que componen el grupo laboral

El resultado final es producto de modificar el resultado del examen como máximo en +/- 1,5 puntos en una escala de 0 a 10 según el concepto de la jefatura, excepto en los siguientes casos:

- En caso que el postulante tenga antecedentes disciplinarios en los últimos 24 meses anteriores a su postulación, en cuyo caso podrá bajar dicho puntaje en una mayor medida en función de la gravedad de las faltas cometidas.



- En el caso que el postulante tenga 4 trimestres de evaluaciones de desempeño con calificaciones superiores a 8 puntos sobre una escala de 10, en cuyo caso podrá subir dicho puntaje hasta 2,5 puntos.

En el período marzo a mayo de cada año, se abrirán los concursos para la promoción del personal de todos los grupos laborales que cumplan los requisitos previstos para cada caso. La promoción del personal seleccionado se instrumentará con vigencia a partir de junio de cada año.

- **CONVOCATORIA:** La Empresa desarrollará una herramienta de evaluación que estará compuesta por los siguientes factores:
 - Concepto del jefe inmediato
 - Examen teórico práctico exhaustivo (ponderación del 80%)
 - Evaluación del perfil a través de entrevistas grupales (ponderación 20%)

En el caso de convocatorias que se realicen para la cobertura de puestos de "Oficial especializado" el examen teórico-práctico incluirá la evaluación de habilidades para desarrollar un rol de facilitador técnico dentro de su grupo de trabajo y sobre conocimientos profundos de las especialidades que componen el grupo laboral.

El resultado final es producto de modificar el resultado del examen como máximo en +/- 1,5 puntos en una escala de 0 a 10 según el concepto de la jefatura, excepto en los siguientes casos:

- En caso que el postulante tenga antecedentes disciplinarios en los últimos 12 meses anteriores a su postulación, en cuyo caso podrá bajar dicho puntaje en una mayor medida en función de la gravedad de las faltas cometidas.
- En el caso que el postulante tenga 4 trimestres de evaluaciones de desempeño con calificaciones superiores a 8 puntos sobre una escala de 10, en cuyo caso podrá subir dicho puntaje hasta 2,5 puntos.

Las convocatorias se realizarán cada vez que exista una vacante a cubrir. Durante el período de transición, los procesos de convocatoria que tengan por objeto la cobertura de los cupos que se determinen para cada grupo laboral, se realizarán en el período junio a agosto de cada año, instrumentándose la promoción del personal seleccionado en el mes de septiembre.

2.- MECANISMO DE POSICIONAMIENTO

La Empresa desarrollará una herramienta de evaluación de habilidades y desempeño para que trimestralmente la jefatura evalúe entre otras las siguientes habilidades: atención al cliente, compromiso y responsabilidad, colaboración y autonomía, iniciativa y de ser posible, resultados cuantitativos de desempeño (que representarán el 80% de la evaluación).

El empleado que es promocionado al puesto "Oficial", "Oficial Superior" o "Oficial Especializado", comienza a desempeñarse inmediatamente en el subnivel a).

Para mejorar su posicionamiento, el empleado debe cumplir el siguiente mecanismo:

Cambio de posicionamiento	Mecanismo
"A" a "B"	↓ Evaluación de habilidades y desempeño positiva por 8 trimestres en el subnivel a). ↓ No contar con sanciones disciplinarias en los últimos 24 meses. ↓ Pasarán al subnivel b) quienes hayan cumplido los dos requisitos anteriores con las mejores evaluaciones, considerando la calificación promedio de los últimos 4 trimestres, hasta cubrir los cupos que se determinen para el subnivel en cada grupo laboral.
"B" a "C"	↓ Evaluación de habilidades y desempeño positiva por 8 trimestres en el subnivel b). ↓ No contar con sanciones disciplinarias en los últimos 24 meses. ↓ Pasarán al subnivel c) quienes hayan cumplido los dos requisitos anteriores con mejores evaluaciones, considerando la calificación promedio de los últimos 4 trimestres, hasta cubrir los cupos que se determinen para el subnivel en cada grupo laboral.

Se considera una evaluación de desempeño positiva cuando la calificación sea igual o superior a 8 sobre un puntaje total de 10.

Los cambios de posicionamiento se instrumentarán en el mes de diciembre de cada año.

3.- MECANISMO DE OPORTUNIDAD DE DESARROLLO

Las oportunidades de desarrollo están relacionadas con la cobertura de vacantes que surjan en cualquier grupo laboral con personal perteneciente a otros grupos laborales (articulación entre grupos laborales)

La Empresa desarrollará una herramienta de evaluación que estará compuesta por los siguientes factores:

- Examen técnico sobre las nuevas funciones.
- Evaluación del perfil a través de entrevistas grupales.
- Evaluación psicolaboral.
- Antecedentes laborales.
- Opinión del responsable del puesto vacante.

Las oportunidades de desarrollo se realizarán cada vez que exista una vacante a cubrir que implique cambio de grupo laboral sin promoción. La Empresa podrá utilizar el mismo mecanismo para el caso de traslados que no impliquen promoción.

4.- CRITERIOS DE PROMOCION POR GRUPO LABORAL:

Se establecen los siguientes criterios para ascender de categoría en los siguientes grupos laborales:

PROYECTOS y OBRAS - OPERACION DE RED

Pasaje de categoría	Permanencia Mínima	Mecanismo
2 a 3	6 meses en categoría 2	Vuelco Automático
3 a 4	12 meses en categoría 3	Valuación Conceptual
4 a 5	30 meses en categoría 4	Concurso
5 a 6	24 meses en categoría 5	Convocatoria

• **RED DE CLIENTE**

Pasaje de categoría	Permanencia Mínima	Mecanismo
1 a 2	6 meses en categoría 1	Vuelco Automático
2 a 3	12 meses en categoría 2	Valuación Conceptual
3 a 4	30 meses en categoría 3	Concurso
4 a 5	24 meses en categoría 4	Convocatoria
5 a 6*	24 meses en categoría 5	Convocatoria

*Solamente para la especialidad Servicios Especiales.

• **CABLES - ATENCION AL CLIENTE Y SOPORTE - LOGÍSTICA / INFRAESTRUCTURA y SERVICIOS GENERALES**

Pasaje de categoría	Permanencia Mínima	Mecanismo
1 a 2	6 meses en categoría 1	Vuelco Automático
2 a 3	12 meses en categoría 2	Valuación Conceptual
3 a 4	30 meses en categoría 3	Concurso
4 a 5	24 meses en categoría 4	Convocatoria

• **TELEGESTION**

Pasaje de categoría	Permanencia Mínima	Mecanismo
1 a 2	6 meses en categoría 1	Vuelco Automático
2 a 3	12 meses en categoría 2	Valuación Conceptual
3 a 4	30 meses en categoría 3	Concurso
4 a 5*	24 meses en categoría 4	Convocatoria

* Solamente para los que cumplen tareas diversas (Contactos con Clientes).

5.- PROCEDIMIENTO COMUN PARA LOS MECANISMOS DE DESARROLLO

Se aplicarán en los procesos de Promoción y Posicionamiento.

1.- PUBLICACIÓN DEL PROCESO:

Deberán efectuarse con antelación no inferior a 30 días a la fecha de la admisión de solicitudes y tendrá una amplia difusión en todos los ámbitos de las Empresas:

En toda publicación se hará constar expresamente:

- Perfil de función y descripción general de tareas.
- Condiciones que deben reunir los postulantes.
- Temario de la evaluación teórico-práctico y fecha de inicio de las mismas.
- Plazo, forma y lugar en que deberán presentarse las solicitudes.



2.- VERIFICACION GREMIAL:

La participación de la Representación Gremial en los procesos será la siguiente:

- a) El seguimiento de las diversas instancias de evaluación lo ejercerá el Sindicato del ámbito geográfico donde se realice dicho proceso, a cuyo efecto podrá asignar un veedor del acto examinador. Podrá asimismo participar un representante del sindicato en las entrevistas grupales del proceso de convocatoria.
- b) Tendrá además como misión verificar la publicación de los procesos, la calificación de los postulantes y la lista del personal seleccionado.
- c) Las Empresas informaran a FOEESITRA, el programa y resultado de las promociones que vayan realizando durante cada ejercicio anual.
- d) En caso de controversias que se puedan generar en el proceso de promoción y que no sean resueltas en el ámbito local, las mismas serán derivadas para su resolución a la Comisión Paritaria Nacional.

6.- CAPACITACION

En atención a los cambios tecnológicos, organizacionales y de mercado, la implementación de nuevos procesos y el cumplimiento previsto de calidad de atención al cliente, la empresa detectará anualmente las necesidades de capacitación organizacionales e individuales de su personal con el objetivo de implementar el Plan Anual de Capacitación; el cual contendrá los programas destinados a incorporar los conocimientos y competencias necesarias en el puesto de trabajo. La Empresa analizará, para cada caso, la necesidad de certificación de conocimientos y competencias técnicas.

Los programas de capacitación podrán estar asociados a:

- Ingresos de personal.
- Cada categoría profesional de los distintos grupos laborales.
- Nuevas tecnologías.
- Promociones.
- Articulación entre grupos laborales.

Con el objetivo de colaborar en el cumplimiento de los distintos programas de capacitación se crea la Comisión de Capacitación Empresa - Gremio, que tendrá las siguientes facultades:

- a. Aprobar el esquema general de conocimientos definido para cada puesto.
- b. Realizar el seguimiento del Plan Anual de Capacitación y acordar acciones de mejora para su cumplimiento.
- c. Establecer los mecanismos para los trabajadores comprendidos en la articulación entre grupos laborales, para la capacitación y el derecho a concursar en las vacantes que se produzcan en los grupos laborales establecidos.
- d. Garantizar el acceso a todos los trabajadores convencionales a los programas de capacitación, presencial y a distancia, prioritarios para la ejecución de la tarea diaria en función a las necesidades individuales y objetivos de las áreas.
- e. Realizar el seguimiento del proceso de certificación de conocimientos y competencias, del personal convencional, para aquellos casos que corresponda.

Anexo III

Articulación de grupos laborales

21

Con la finalidad de posibilitar el desarrollo profesional se podrán articular las carreras de determinados grupos laborales con otros de mayor proyección, mediante la implementación de programas de capacitación, que faciliten el derecho de los trabajadores involucrados a participar en las convocatorias de las vacantes que se produzcan.

Por tales razones se podrán articular las carreras de los siguientes grupos laborales, con el cambio de funciones correspondientes:

Grupo Laboral “Telegestión”

Se articulará con los grupos laborales: Atención al Cliente y Soporte

Logística / Infraestructura y Servicios Generales

Red de Cliente

Grupos Laborales “Red de Cliente” - “Cables”

Se podrán articular entre sí.

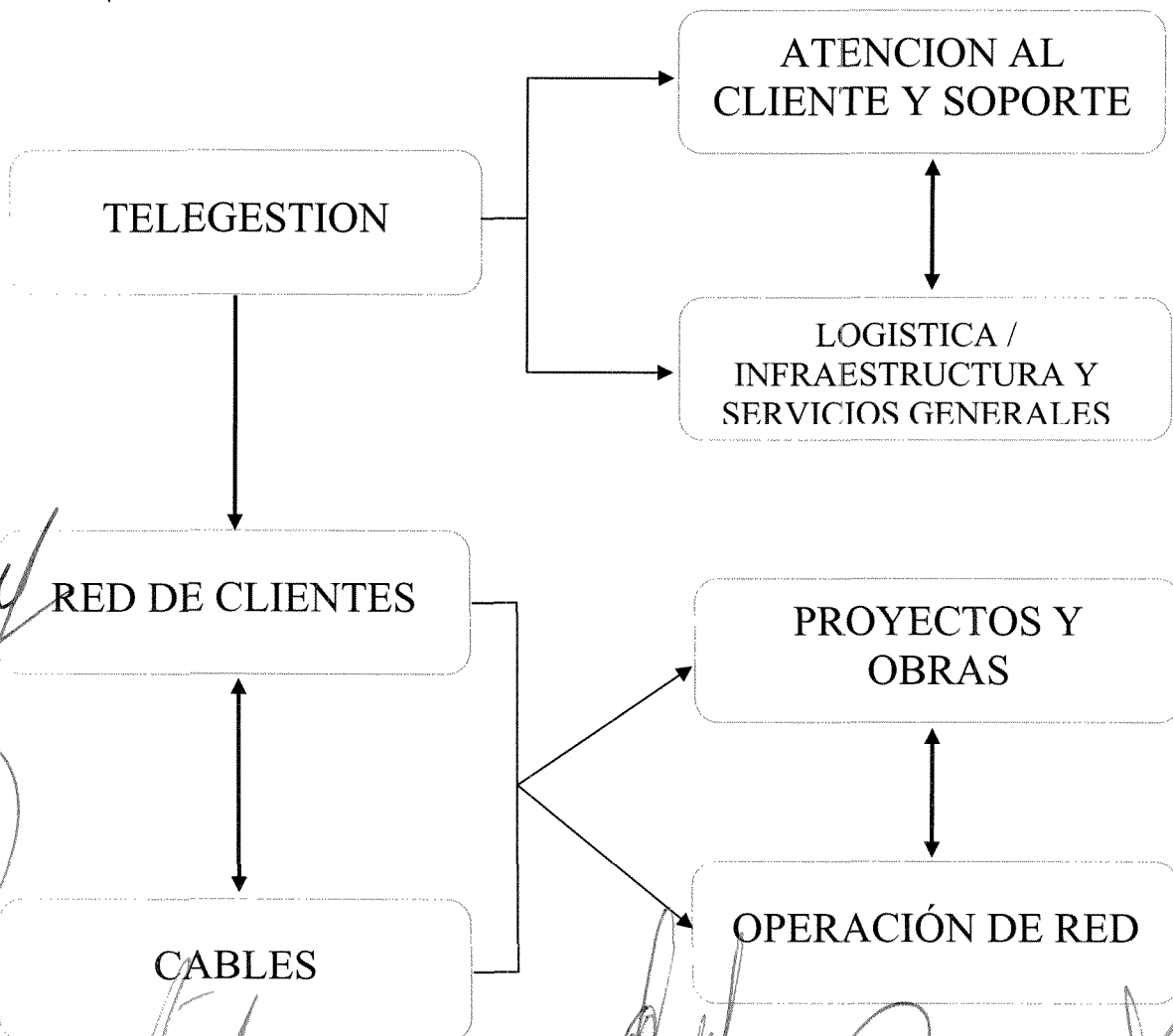
Se articularán con el grupo laboral Proyectos y Obras y Operación de Red.

Grupos Laborales: “Atención al Cliente y Soporte” - “Logística/Infraestructura y Servicios Generales”

Se podrán articular entre sí.

Grupos Laborales: “Proyecto y Obras” – “Operación de Red”

Se podrán articular entre si





Anexo IV

Cronograma de eventos de desarrollo

Etapas 2 Período de transición - Año 2011 a 2015

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Evaluaciones Conceptuales												
Concursos												
Convocatorias												
Evaluaciones para Posicionamiento												

Proceso de evaluación

Vigencia de la promoción o cambio de posicionamiento

Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left, a signature with 'CB' on the right, and several other initials and smaller signatures below.

Anexo IV

Cronograma de eventos de desarrollo

Etapa 2 Período de transición - Año 2011 a 2015

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Evaluaciones Conceptuales												
Concursos												
Convocatorias												
Evaluaciones para Posicionamiento												

Proceso de evaluación

Vigencia de la promoción o cambio de posicionamiento

The block contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, stylized signature that appears to be 'Perez'. Below it, there is another signature that looks like 'Rosa'. To the right of these, there is a signature that looks like 'F. Ochoa' and a set of initials 'CO' with a checkmark next to them. There are also some other smaller, less legible marks and initials scattered around.

ANEXO V

DESCRIPCION DOMINIOS – PERFILES TECNICOS GRUPOS LABORALES TECNICA

RED DE CLIENTE: Instalación Particular – Equipos Activos / Pasivos Casa Cliente – Terminal – Bajada – Armario – Bloques terminales – Cableados Internos – Antenas

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS: Cables de Cobre / Fibra Óptica - Coaxiales – Equipos activos sobre la Red de Cu / FO – Red presurizada – Equipos de Presurización – Sistemas de Presurización – Red Inalámbrica

TRANSPORTE / ACCESO: Equipos de Switching – Radio Enlace –NGN – Red Inteligente – Sistemas de Gestión – Equipos de Datos

ENTORNO: Subestaciones de energía – Grupos Electrógenos – Rectificadores – Baterías – Aire Acondicionado – Puesta a Tierra – Estructuras Sostén de Antenas – UPS / Inversores

PLATAFORMAS: Control, Gestión y Aplicación de todos los Equipos y Tecnologías de la Plataforma de Servicios

A collection of handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there are several overlapping signatures, including one that appears to be 'J. Juan'. In the center, there are more signatures, some with large loops. On the right, there are initials that look like 'AF' and '24', along with other scribbles.