

TELEGESTION / TAREAS DIVERSAS

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 17 días del mes de diciembre de 2009, se reúnen por una parte los Señores Rogelio Rodriguez, Osvaldo Castelnuovo, Julio Bustamante, Jose Moretti, Jose Maria Ortiz, Claudio Bonamico y Alberto Tell en representación de la **FEDERACIÓN DE OBREROS ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS E INDUSTRIAS DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**, y por la otra parte los Sres. Marcelo Villegas, Roberto Traficante, Mariano Oscar Muñoz y Jorge Locatelli en representación de **TELECOM ARGENTINA S.A.**, quienes manifiestan lo siguiente:

Las partes acuerdan incorporar al anexo I del CCT 201/92 el nuevo grupo laboral "contacto con clientes", para ser aplicado en ámbito de Telecom Argentina S. A. que se ajustará a la siguiente normativa:

CLAUSULA PRIMERA: Contacto con clientes

Se crea el grupo laboral "contacto con clientes", para el personal representado por la FOEESITRA en el ámbito de Telecom Argentina S.A., cuyas tareas actuales comprenden las realizadas en los servicios de atención al cliente "000", "19", "110", "112", "114", Arnet comercial y Back Office.

El personal cumplirá funciones de atención a través del canal telefónico asistido con soporte informático, incluyendo tareas de chat, e-mail y sms, en espacios físicos denominados sala de comunicaciones, estableciendo contactos con los clientes por motivos comerciales, técnicos, de información, soporte de comunicaciones nacionales e internacionales y servicios a la comunidad, de los servicios y productos actuales y futuros de Telecom Argentina S.A.

CLAUSULA SEGUNDA: Capacitación

La empresa dispondrá cursos de capacitación y entrenamiento, con la finalidad que el personal alcanzado por el nuevo grupo laboral, sin ningún tipo de exclusión, adquiera las competencias que el perfil de dicho grupo requiere. A tal efecto, se conformará una comisión Empresa-Gremio de seguimiento de los contenidos de la capacitación y entrenamientos referidos, necesarios para el desarrollo de las tareas requeridas.

CLAUSULA TERCERA: Jornada laboral y descansos

- a) Jornada de trabajo – Seis (6) horas treinta (30) minutos (Acta 30/07/2007), pudiendo aplicarse jornadas de tiempo parcial.
- b) Descanso hebdomadario – En razón que las tareas requieren una atención continua, la empresa deberá proceder de forma tal que a cada trabajador/a le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos fines de semana por cada mes trabajado.
En caso que el trabajador sea convocado a trabajar en fines de semana se aplicará el Art. 19 del CCT 201/92.
- c) Descanso durante la jornada - Treinta (30) minutos, al promediar la jornada (Art. 22 Inc. a) CCT 201/92). En caso de jornada reducida el descanso será proporcional a dicha jornada.
- d) Descanso visual – Diez (10) minutos cada dos (2) horas trabajados (Art. 22 inc. b) CCT 201/92), no acumulables con el descanso durante la jornada.

CLAUSULA CUARTA: Organización y modalidades del trabajo

- a) Pausa entre llamadas – Se deberá cumplir una pausa mínima entre llamadas entrantes y/o salientes de 10 segundos, la que se incorporará en forma automatizada al sistema informático mientras el trabajador permanezca logueado.
Se entenderá por logueado al hecho que el empleado esté en su posición, conectado a los sistemas de atención y de telefonía disponibles para el ingreso de llamadas.
Con el objetivo de reducir la carga de trabajo durante la jornada laboral, las partes evaluarán la alternativa de ampliar la pausa mínima entre llamadas aquí establecida.
- b) Tiempo de atención y cantidad de llamadas atendidas – La empresa determinará el promedio de tiempo de atención y el promedio de cantidad de llamadas atendidas en el transcurso de la jornada efectiva laboral, de forma tal de compatibilizar el ritmo de trabajo, la calidad de atención al cliente y la reducción de la carga de trabajo.
- c) Segmentación del trabajo – La empresa dispondrá en la sala de comunicaciones la segmentación de la atención de los distintos servicios que integran el grupo laboral, proporcionando la descripción de tareas de cada uno de esos servicios al trabajador y a la organización sindical cuando esta lo requiera.
- d) Rotación de tareas – La rotación de tareas del personal para la aplicación de la movilidad funcional o las tareas diversas de los diferentes servicios, se practicará en forma semanal, salvo que circunstancias excepcionales determinen la modificación transitoria de esta disposición, con la condición que en ningún caso se practicará durante la misma jornada de trabajo.
- e) Control del trabajo – Los controles del trabajo, por intermedio de escuchas tendrán carácter exclusivamente correctivo y se tomará como una oportunidad de mejora para el empleado. Las escuchas serán comunicadas al trabajador mediante un ícono en la pantalla de visualización en el momento que se realice la misma.
- f) Trabajos en sábados, domingos y/o feriados - La empresa organizará el sistema de turnos diagramados (art. 19 CCT 201/92), para la atención del servicio en los días sábados, domingos y/o feriados de cada mes calendario, manteniendo a tal fin, una proporcionalidad mínima del 25% de la dotación, en forma rotativa semanal.

CLAUSULA QUINTA: Salud ocupacional

Con el fin del mejoramiento de la salud ocupacional, la empresa realizará exámenes médicos periódicos específicos relacionados con el trabajo en salas de comunicaciones.

Con la información que se detecte en los exámenes periódicos la empresa construirá una base estadística.

Dicha base estadística será compartida y analizada conjuntamente entre las partes.

Una vez evaluados los datos disponibles, se determinarán las medidas preventivas y/o correctivas que correspondan para eliminar y/o reducir las causas o agentes de riesgos.

Aquel empleado que lo solicite, podrá recibir una copia de cada examen que se le efectúe. Dicha información constará asimismo en el legajo médico del empleado, que continuará manteniendo el carácter de estricta confidencialidad.

CLAUSULA SEXTA: Plan de carrera

Se establece la categoría 5 como categoría final del personal de base, destacándose que su asignación no podrá superar el 20% del grupo laboral, siendo de aplicación el sistema de promoción establecido en el CCT 201/92.

[Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left and several initials and smaller signatures on the right.]

11

CLAUSULA SEPTIMA: Plus tareas diversas

Los trabajadores del grupo laboral percibirán un complemento remunerativo mensual denominado "plus tareas diversas", consistente en \$ 200, siempre que en el término del mes realice más de una de las tareas indicadas en la cláusula primera.

El monto indicado será ajustado en concordancia con el porcentaje que en cada oportunidad se aplique a los salarios básicos convencionales.

CLAUSULA OCTAVA: Condiciones y medio ambiente de trabajo

Será de aplicación la normativa establecida en el Anexo IV del CCT 201/92 para trabajos de Telegestión, que contempla entre otros los siguientes puntos.

- Ergonomía de los puestos de trabajo.
- Ergonomía de los equipos de trabajo (transmisor – receptor telefónico, pantalla de visualización, teclado, mesa o superficie de trabajo, asiento).
- Ergonomía del software informático.
- Entorno de trabajo.
- Salas de descanso
- Iluminación, temperatura de aire, humedad relativa ambiental, velocidad del aire, temperatura en el nivel del piso, ruido.

CLAUSULA NOVENA: Régimen de jubilación

Al personal femenino comprendido en la cláusula 1, se le aplicará el régimen de Jubilación establecido en el Decreto 4645/72.

Así mismo las partes se comprometen a realizar las gestiones ante los organismos pertinentes, a los efectos de ampliar la aplicación del citado decreto al personal masculino.

CLAUSULA DECIMA: Relaciones laborales

Con la finalidad de realizar el control y seguimiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo establecidas en la cláusula octava del presente acuerdo, en cada ámbito local se conformará una Comisión Empresa-Gremio, que estará integrada por igual cantidad de miembros de cada una de las partes.

En caso que surjan controversias que no sean resueltas en el ámbito local, se procederá a la autocomposición del conflicto a través de la Comisión Paritaria Nacional de acuerdo a lo establecido en el (Art. 102 del CCT 201/92).

Se establece que cualquiera de las partes podrá hacer las presentaciones de la presente acta ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, solicitando su correspondiente homologación.

En prueba de conformidad se firman 3 ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

The bottom of the document features several handwritten signatures in black ink. There are also some circular stamps or marks, including one that appears to contain the number '3'. The signatures are written over the text of the final paragraph and extend across the bottom of the page.

72

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 13 de septiembre de 2010

Ministerio de Trabajo E. y S. S.

Sr. Dirección de Relaciones del Trabajo

Dra. Silvia Squire de Puig Moreno

S. _____ / _____ D

Ref.: Exp. N°1.382.540/10

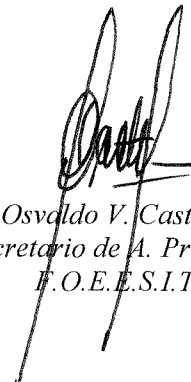
De nuestra consideración:

En relación al dictamen N° 2649 del referido expediente cumplimos en informarle lo siguiente:

- 1- El acta acuerdo entre Telecom Argentina S.A. y Foesitra de fecha 30 de junio del año 2007 se tramitó bajo el expediente N° 1.220.270/07 y tuvo Resolución Homologatoria N° 117/08.
- 2- El anexo IV del CCT 201/92 mencionando en la cláusula Octava se tramitó en el expediente N° 1.365.839/10 y tuvo Resolución Homologatoria N° 533/10.
- 3- Efectivamente el inciso d) de la cláusula tercera debe hacer referencia al inciso c) del artículo 22 del CCT 201/92 y no al inciso b) del artículo 22 del mismo convenio.
- 4- La identificación de las categorías convencionales se modificaron de letras a números, según acta – acuerdo de fecha 25/12/2005, Exp. N° 1.139.262/05, Resolución Homologatoria N° 18/06.

Sin otro particular, lo saludamos atentamente.


Dra. Magdalena González
Apoderada
Telecom Argentina S.A.


Osvaldo V. Castelnuovo
Secretario de A. Profesionales
F.O.E.E.S.I.T.R.A.

Recibido
14/09/10. 12:30 hr


Cada documento en este
Sistema es controlado
por el sistema de
seguridad.



*Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social*

Expte N°1.382.540/10

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las 12:00hs del día 18 de Mayo de 2010, en el **MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**, comparecen ante el Lic. Omar M. RICO, Secretario de Conciliación del Departamento de Relaciones Laborales N°1, por la **FEDERACIÓN DE OBREROS ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS E INDUSTRIAS DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (F.O.E.E.S.I.T.R.A.)** los señores: Osvaldo CASTELNUOVO, en su carácter de Secretario de Asuntos Profesionales, acompañado por Gerardo Rubén GONZALEZ, con D.N.I.20.841.253, en carácter de **Delegado de Personal** por una parte y en representación de la empresa: **TELECOM ARGENTINA S.A.** la Dra. Magdalena GONZALEZ GASPAROTTI, en su carácter de apoderada, quienes asisten a este acto.-----

Declarado abierto el acto por el funcionario actuante, se cede la palabra y **ambas partes**, manifiestan que: Venimos a este acto a ratificar el acuerdo suscripto entre la representación gremial (F.O.E.E.S.I.T.R.A) y la empresa TELECOM ARGENTINA S.A., celebrado el día 17/12/09, obrante a fs.2/4, y solicitamos a esta Autoridad de Aplicación la pertinente homologación del presente acuerdo.-----

Oídas las partes, el funcionario actuante pasa las presentes actuaciones a la Asesoría Técnica Legal, para su conocimiento y consideración.-----

No siendo para más se cierra el acto, labrándose la presente que leída, es firmada de conformidad y para constancia, ante el actuante que certifica.-----

REPRESENTACIÓN GREMIAL

REPRESENTACIÓN EMPRESARIA

Lic. OMAR M. RICO
Secretario de Conciliación
Depto. R.L. N° 1 - U.N.C.