

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 20 días del mes de septiembre de 2012, se reúnen, por una parte, el Sr. Osvaldo PAGANO, en representación de SLOEESIT LUJAN, y por la otra, los Sres. Daniel DI FILIPPO y Hugo RE en representación de **TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.**, quienes manifiestan lo siguiente:

PRIMERA: Las partes acuerdan que las funciones que se detallan en el Anexo A del presente; incluídas dentro del Grupo Laboral Técnico Superior o Administrativo Superior; se encuentran representadas por SLOEESIT LUJAN y deberán estar encuadradas en el CCT 819/06 "E".

SEGUNDA: A fin de mantener ordenada la categorización del personal encuadrada en los grupos laborales Técnico y Administrativo Superior, las partes acuerdan los siguientes mecanismos que operarán para cada una de las situaciones que se prevén a continuación:-

1. Personal no encuadrado en el CCT 819/06 "E":

El personal no encuadrado en el CCT 819/06 "E" que pase a realizar funciones correspondientes a actividades diferenciales, será encuadrado en dichos grupos y categorías en el marco del CCT 819/06 "E" a partir del primer día del mes siguiente al que pase a desempeñar sus nuevas funciones.

2. Personal de categorías del CCT 819/06 "E" sin condiciones especiales:

El personal que actualmente está realizando las funciones correspondientes a los grupos laborales Técnico y Administrativo Superior y que se encuentre revistando en categorías 1 a 6 (sin las condiciones especiales que caracterizan a estos grupos laborales), tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones:

- Mantener su condición actual con carácter de excepción y al sólo efecto de no ver alteradas sus condiciones de trabajo.
- Solicitar el cambio de función a un grupo laboral acorde a su categoría profesional.
- Pasar al grupo laboral que corresponde a sus funciones.

3. Cambios de función dentro del CCT 819/06 "E":

- En el caso de personal que pase a desempeñar funciones en el grupo laboral Técnico o Administrativo Superior pasará a revistar en alguna de las categorías pertenecientes al grupo laboral que corresponde a sus funciones.
- En el caso de personal de categorías pertenecientes al grupo laboral Técnico o Administrativo Superior que pase a revistar en categorías sin condiciones especiales, pasará a desempeñarse en la categoría que corresponda a su nuevo grupo laboral, adecuando su situación salarial a la de la nueva categoría. En caso de observarse una reducción en su remuneración, la misma será compensada con un concepto que se liquidará bajo la voz "Compensación cambio de función" que será absorbible con futuros aumentos de sueldo que se produzcan por cualquier causa.

TERCERA: Establecer un límite máximo a la cantidad de personal que se encuadre en los grupos Administrativo Superior y Técnico Superior. El mencionado límite se fija en el 20% de la dotación convencionada en el CCT 819/06 "E" de los cuales sólo hasta un máximo del 6% de la dotación convencionada en el CCT 819/06 "E" podrá provenir de categorías cuya jornada de trabajo sea de 7 horas.

TERCERA: Las partes acuerdan agregar nuevas tareas dentro del grupo laboral Administrativo Superior, cuyo detalle se establece a continuación:

Tareas de ejecutivo de reclamos CNC que incluirá:



- Gestionar los reclamos de los clientes que lleguen a la CNC, evitando que se inicie el proceso de denuncia ante ese organismo y posteriores imputaciones y sanciones
- Gestionar ante las áreas de TASA la solución definitiva del reclamo y realizar un seguimiento personalizado del mismo
- Negociar con el cliente buscando obtener el desistimiento definitivo de la denuncia, evitando posteriores imputaciones y sanciones.
- Actuar como nexo entre clientes, empresa y CAU

Las partes solicitan la homologación del presente acuerdo al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.

En prueba de conformidad, se firman tres ejemplares del presente de un mismo tenor y a un solo efecto

ANEXO A

Acta del 20/9/12

- **Analista Administración/Staff**

- Ejerce la función de planificación y control de gestión en distintas áreas staff de la compañía.
- Reúne datos, los procesa, analiza y genera informes para la toma de decisiones de acuerdo al ámbito de incumbencia donde se desempeña, ya sea en la cadena de un proceso o en la implementación de un proyecto. Hace proyecciones, realiza un seguimiento sobre las acciones realizadas a efectos de corregir posibles desvíos y optimizar acciones futuras

Actualmente presta sus funciones en las siguientes áreas.

- en distintas áreas staff de la compañía ejerciendo la función de planificación y control de gestión
- Comunicación e Imagen (Relac. Institucionales)
- Compras
- Marketing de los distintos segmentos
- Secretaría General (Legales)
- Recursos Humanos
- Regulación
- Intervención
- Finanzas

- **Staff Call / Analista Calidad:**

- Analizar procesos y procedimientos e identificar oportunidades de mejora, operativizando las acciones que surjan, en busca de la eficiencia y satisfacción de los clientes
- Medir los procesos críticos utilizando métricas estadísticas, con el objetivo de tomar acciones sobre los posibles desvíos, generando los informes que correspondan
- Administrar y mantener las herramientas que soportan la gestión del servicio-sistemas-, ejecutando planes de contingencia ante la posibilidad de realizar las tareas propias del área
- Realizar seguimiento de las mejoras implementadas y de indicadores de servicio
- Actualizar en forma continua los canales de comunicación que brinde soporte permanente a la gestión y recibir e investigar las causas de los problemas que se manifiestan
- Verificar el cumplimiento y evolución de los acuerdos de servicio con las demás áreas mediante un precisa asignación de recursos
- Detectar necesidades de capacitación, verificando las habilidades mínimas y colaborar en la realización de los cursos
- Colaborar en las auditorias internas para la certificación de normas ISO, en la implementación de las normas COPC, Six Sigma y otros proyectos de mejora, cumpliendo con el cronograma y ejecución de las tareas asociadas

Actualmente presta sus funciones en las siguientes áreas

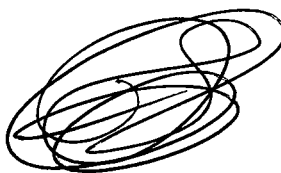
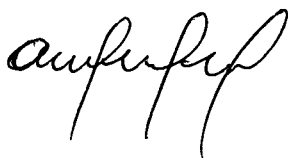
- Gestión de calidad de los distintas direcciones (de posventa, comerciales, cobranzas, etc) de la organización
- Gestión Integral de Clientes Fijos
- Call de Negocios, 114 y demás calls
- Centro de Operaciones Técnicas (COT)

- **Ejecutivo de Facturación:**

- Ejecutar y controlar los procesos de prefacturación y facturación, impresión y despacho, a fin de garantizar la correcta facturación de todos los productos y servicios
- Ejecutar y controlar los inputs al proceso de prefacturación, garantizando la disponibilidad de los mismos en tiempo y forma
- Definir y testear nuevos requerimientos al proceso, como así también, configurar y testear nuevos planes tarifarios y planes de descuentos comerciales y promociones, asegurando su correcta aplicación una vez productivo
- Monitorear los consumos y cargos pendientes de facturación
- Efectuar el análisis de reclamos de facturación y promover su resolución.

Actualmente presta sus funciones en.

- Gerencia de Facturación



• **Configurador / Administrador de Tablas:**

- Realizar la configuración de tablas y circuitos en los sistemas de gestión comercial y técnicos (productos, servicios, promociones, descuentos, tarifas, etc.) y sus interfases, realizando además las mejoras correctivas o evolutivas a incorporar
- Efectuar el análisis de reclamos, gestionar la resolución de errores correctivos en los distintos sistemas de gestión y hacer su seguimiento
- Participar activamente en el testeo de las configuraciones

Actualmente presta sus funciones en las siguientes áreas.

- Gestión Integral de Clientes Fijos

• **Gestor de Ventas:**

- Crear, desarrollar, gestionar y administrar los proyectos especiales generados destinados a mejorar el desempeño comercial de la fuerza de ventas y hacerles seguimiento mediante indicadores
- Coordinar y realizar la operación comercial de los canales y el análisis de su performance y los recursos utilizados
- Hacer seguimiento de las ventas de los canales y controlar la calidad de las mismas con respecto a los objetivos
- Gestionar acciones de capacitación técnica y comercial hacia los canales asociados a procesos y lanzamiento de nuevos productos
- Buscar soluciones a problemas vinculados con las ventas, reclamos, facturación, etc. en búsqueda de oportunidades de mejora

Actualmente presta sus funciones en:

- Áreas comerciales del segmento Residencial
- Área Gestión comercial de clientes masivos y Canales Indirectos del segmento Negocios

• **Liquidador de incentivos / comisiones:**

- Diseñar, elaborar y liquidar planes de incentivos/comisiones para los distintos canales de venta de los distintos segmentos
- Recibir reclamos acerca de liquidaciones y realizar los ajustes de ser necesario
- Realizar seguimientos de los planes, desvíos y buscar mejoras en el plan en orden a cumplir los objetivos de ingresos de la compañía

Actualmente presta sus funciones en las áreas:

- Liquidación de incentivos / comisiones del segmento de Residenciales
- Liquidación de incentivos / comisiones del segmento de Negocios

• **Especialista Infraestructura y Logística:**

- Mantener actualizada la información de ocupación de espacios en los edificios y preparar distintos informes
- Analizar la gestión de alquileres del grupo, controlando el pago de los alquileres y cocheras y notificando el cumplimiento contractual de los contratos de locación
- Elaborar el presupuesto anual de alquileres, mantenimiento integral de edificios, limpieza, servicios (energía), equipamiento mobiliario, logística y hacer el seguimiento
- Controlar facturación de servicios (energía: luz, gas, etc.), promover medidas de corrección y/o racionalización de la demanda
- Proyectar obras inmobiliarias e infraestructuras y controlar las actividades vinculadas a las mismas (civil, eléctricas, termomecánica e instalaciones especiales)
- Participar en la elaboración de las especificaciones técnicas de contratos y productos
- Generar la documentación necesaria para la habilitación de ascensores en los inmuebles de Telefónica y de terceros
- Gestionar la compra, alquiler y venta de los inmuebles de la Compañía ante organismos oficiales y particulares
- Realizar la administración económica los stocks de los clientes y el costeo y preciarlos de productos/servicios prestados
- Asegurar la correcta contabilización de bienes de uso y bienes de cambio y brindar información para la elaboración de los presupuestos de las áreas

Actualmente presta sus funciones en las siguientes áreas:

- Planificación de Logística
- Gestión Inmobiliaria





• **Especialista en Centro de Gestión y Diagnóstico:**

- Gestionar – Derivar – Pruebas del técnico de campo, todos los reclamos de Servicios Especiales de los Grandes Clientes
- Manejar de todas las gestiones de equipos central y acceso al cliente que soportan los Servicio
- Reparar y realizar pruebas de los equipos / placas / circuitos del Backbone de la Red Digital de Circuitos
- Brindar soporte con mano de obra propia(asesoramiento y capacitación) al técnico de campo
- Resolver Nivel 2 de resolución en fallas cuando excede al técnico en sitio
- Coordinación y vuelco en ampliaciones / migraciones / a causa de las evoluciones de tecnologías del Backbone de la Ultima Milla.

Actualmente presta sus funciones en.

- Gerencia de Instalaciones y mantenimiento clientes corporativos

• **Técnico Superior – Planta Interna:**

- Ser referente, dar soporte en su área o región sobre los elementos de planta o sistemas de su especialidad
- Colaborar activamente resolución de averías complejas con los empleados del área y región, dando asesoramiento sobre los temas de su especialidad
- Capacitar y asistir al personal del área / región sobre los elementos de planta o sistemas de su especialidad y proponer mejoras a los métodos de trabajo
- En el interior del país y con determinados equipos, deberán realizar la aceptación de los mismos.

Actualmente presta sus funciones en las gerencias de la Dirección de Operación de Red:

- Mantenimiento redes y servicios Interior
- Mantenimiento redes y servicios Amba
- Operación y configuración de redes
- Supervisión y gestión de redes

• **Técnico Especialista – Ingeniería:**

- Desarrollar la medición de la fibra óptica
- Realizar en forma autónoma proyectos de anillos integrales de Grandes Clientes, radiobases.
- Efectuar el análisis para creación de redes de acceso, ampliación de redes existentes, tanto cobre, FO como FTTH .
- Realizar transferencias de CT, vuelcos, cortes de áreas de servicio, estudios de demanda y optimización de inversiones
- Realizar proyectos de redes de transporte interurbanas de gran magnitud, complejidad y trascendencia

Actualmente presta sus funciones en las gerencias de la Dirección Desarrollo y Gestión de Planta:

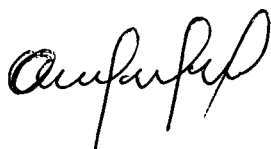
- Obras de Planta Externa
- Ingeniería y Administración de Planta Externa

• **Especialista Técnico Certificador / Contratos:**

- Diseñar, establecer y comunicar los procedimientos, procesos y criterios de operación de cada una de la tareas del proceso de certificación
- Realizar el seguimiento de los indicadores de operación del proceso de certificación a su cargo y control de contratos
- Coordinar con las áreas operativas la implementación del proceso de Certificación
- Asegurar el flujo de información necesaria que permita detectar desvíos. Definir e implementar los procedimientos que permitan corregir estos desvíos
- Recepcionar, registrar y controlar los baremos y certificados para el pago a las contratistas por los trabajos realizados

Actualmente presta sus funciones en las siguientes áreas.

- Instalaciones y mantenimiento clientes corporativos
- Procesos, Métricas y Certificaciones

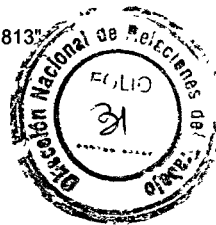






*Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social*

"2013 Año del Bicentenario de la Asamblea General Constituyente de 1813"



Expte N°1.546.211/13

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las 11:30hs del día 06 de Marzo de 2013, 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 el **SINDICATO LUJAN DE OBREROS ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS DE INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES (S.L.O.E.E.S.I.T. Luján)**, los señores: Edgardo Daniel PEREZ, en su carácter de Secretario Adjunto, y Luís Ángel MANAZZA con D.N.I.16.196.740, en su carácter de **Delegado de Personal**, por una parte y en representación de la empresa: **TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.** la Dra. Laura A. LONGARELA, 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 (S.L.O.E.E.S.I.T. LUJAN) y la empresa TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., celebrado el día 20 de Septiembre de 2012 obrante a fs.2/6, 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

Edgardo Daniel PEREZ
Luis Ángel MANAZZA

REPRESENTACIÓN EMPRESARIA

Laura A. LONGARELA

[Firma]
LIC. OMAR M. RICO
Secretaría de Conciliación
Depto. R.L. N° 1 - C.N.L.
C.N.R.T. / DATE 11-20