

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a 1 día del mes de julio de 2013, se reúnen, por una parte los Sres. Osvaldo Iadarola, Claudio Marín y Alejandro Tagliacozzo, en representación de FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES, y por la otra, los Sres. Marcelo Villegas, Mariano Muñoz, Roberto Traficante y Jorge Locatelli, en representación de TELECOM ARGENTINA S. A., quienes manifiestan:

CARRERAS PROFESIONALES

PRIMERO: Las Partes acuerdan a través de la presente Acta un nuevo esquema de carreras laborales que se construye en base a las siguientes innovaciones:

- Introducción de **nuevas categorías**, de manera de brindar un mayor horizonte de crecimiento laboral al personal representado por FOETRA.
- **Re-definición de grupos laborales**, en base a la afinidad de funciones que brinda el actual marco tecnológico y organizativo.
- **Articulación de grupos laborales**, que posibilitará al personal interesado la continuación del crecimiento fuera del grupo laboral.
- **Restablecimiento de especialidades** en las categorías iniciales, ampliando las funciones a medida que se van alcanzando categorías superiores.
- Establecimiento de los **criterios y procedimientos de promoción** que regirán luego de la transición, para acceder a cualquier categoría del convenio colectivo.

En virtud de lo expuesto, las Partes acuerdan los nuevos grupos laborales, su categorización y descripción correspondiente (Anexos I, II y III) con vigencia desde el 1 de julio 2013. Por último se establece la cantidad de promociones a realizar en el presente año, de acuerdo a los mecanismos y criterios a establecerse

Lo establecido en el **Anexo I** pasará a reemplazar lo dispuesto en el Anexo I del CCT 567/03 "E" y sus modificaciones, así como todo otro acuerdo alcanzado hasta el presente que regule estas materias, excepto los que explícitamente se acuerden en el presente que continuarán vigentes.

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

NUEVAS CATEGORÍAS

SEGUNDO. A fin de dar un mayor horizonte de crecimiento profesional al personal representado por FOETRA, las Partes acuerdan la creación de nuevas categorías que se incorporarán al CCT 567/03 "E" a partir del 1 de julio de 2013

- Categoría 5' (cinco prima).
- Categoría 6' (seis prima)
- Categoría 7

Las nuevas categorías establecidas precedentemente pasarán a formar parte del Anexo I del CCT 567/03 "E" en los grupos laborales que corresponda, de acuerdo a lo que se define en el presente acuerdo.

COMISION EMPRESA-GREMIO



TERCERO: Las Partes acuerdan crear una Comisión Empresa-Gremio que tendrá como funciones permanentes.

- a. Evaluar en forma periódica el normal funcionamiento del proceso de promociones que tendrá la misión de analizar, modificar, anular y/o agregar todos los cambios que se consideren necesarios para la mejora de dicho proceso.
- b. Realizar la verificación gremial de acuerdo a lo fijado en los Anexos.
- c. Facilitar el acceso a todos los trabajadores convenionados 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. Ya sea cursos dictados por la Empresa o los patrocinados por la entidad gremial y su Instituto de Investigación y Desarrollo de las Telecomunicaciones (IDETEL) que fueron homologados por la misma.
- d. Realizar el seguimiento del proceso de certificación de conocimientos y competencias, del personal convenionado, para aquellos casos que corresponda.
- e. Presentar y evaluar toda propuesta de rediseño de los grupos laborales y/o carreras profesionales, en virtud de las necesidades del negocio y el sostenimiento de la competitividad del mismo.

CUARTO: Las Partes acuerdan otorgar 350 promociones a partir de Agosto de 2013 hasta Junio de 2014 según el esquema adjunto.

DE	A	CANTIDAD
1	2	Vuelcos automáticos
2	3	15/Vuelcos automáticos *
3	4	20
4	5'	150
5'	5	0
5	6'	75
6'	6	0
6	7	30
W	X	60
Y	Z	
Z	Z1	
Z1	Z2	
Z3	Z4	

* para los Grupos Laborales "Proyectos y Obras"/"Operación de Red"

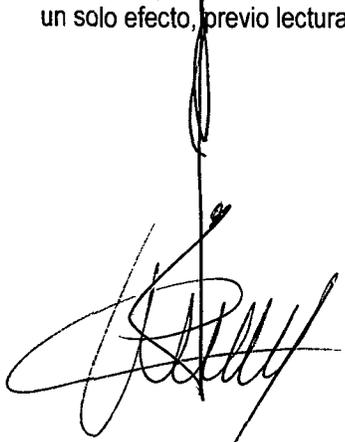
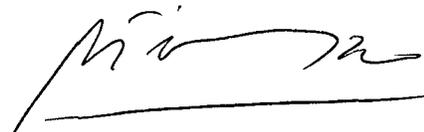
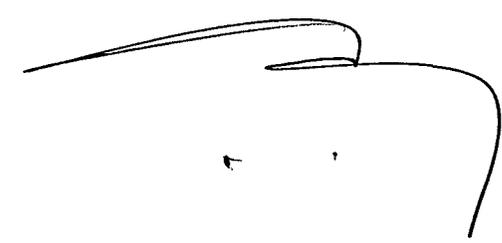
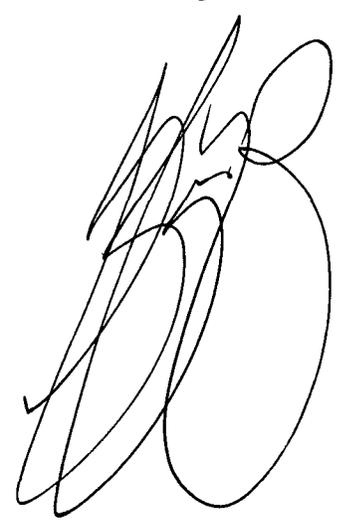
Asimismo, la Comisión Empresa-Gremio se compromete a tratar los siguientes temas dentro de los próximos 180 días:

- a) Definir currícula para cada grupo laboral y el esquema general de conocimientos definido para cada puesto. Estableciendo pautas para la elaboración de Programas de Capacitación vinculados a cada carrera laboral, y acordar acciones de seguimiento y mejora para su cumplimiento
- b) Definir los instrumentos alternativos a aplicar en las Certificaciones Teórico-Prácticas y Evaluación Desempeño y Resultado, y los mecanismos de revisión de resultados.

- c) Establecer los mecanismos para acceder a la capacitación orientada a la articulación entre grupos laborales. *

Las Partes solicitarán a la Autoridad de Aplicación la correspondiente homologación del presente acuerdo.

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.

AREA DE AFINIDAD	AREA DE ACTIVIDAD	GRUPO LABORAL	FUNCIONES
TECNOLOGIA	INFRAESTRUCTURA / TRANSPORTE / ACCESO / ENTORNO / PLATAFORMA	PROYECTOS Y OBRAS	Innovación / Planificación / Programación / Proyectos / Normas y especificaciones / Aceptación y puesta en servicios de equipos - sistemas / Asignación de recursos.
		OPERACION DE RED	Operación y mantenimiento, control, gestión y aplicación de todos los equipos y tecnologías
	RED DE CLIENTE / CABLES (GRUPO MOVIL)	RED DE CLIENTE	Operación y mantenimiento de la planta externa / Resolución de reclamos y provisión de servicios / Instalación de clientes / Establecimiento de pruebas preventivas o 2da prueba de acuerdo a la estrategia utilizada en el segmento masivo
		CABLES	Tendidos y construcción de empalmes en cables / Instalación de cruzadas analógicas y digitales / Mantenimiento preventivo y correctivo de repartidores, sub-repartidores, cables puente y presurización (equipos asociados, atención de alarmas, etc) / Recambio de bajadas
			<i>Grupo Móvil. Desarrolla cualquiera de las funciones previstas para los grupos laborales "Red de Cliente" y "Cables".</i>
COMERCIAL	ATENCION COMERCIAL	COMERCIAL	Ventas / Atención al cliente / Soporte comercial / Planeamiento comercial
	MARKETING		Precios y tarifas / Marketing mercado / Captura de nuevos clientes / Desarrollo de productos / Marketing digital / Investigación de mercado / Desarrollo de mercado / Datamaning - CRM (inteligencia de datos - estudio del cliente) / Innovación / Publicidad y promoción
	TELEGESTION	TELEGESTION	Información (Servicio 110) / Comunicación (Servicios 000 - 19) / Comercial (Servicio 112) / Soporte técnico (Servicios 114 - Help Desk)
SOPORTE	INFORMATICA	ADMINISTRACION / STAFF	Planeamiento informático / Desarrollo de Sistemas / Gestión de centros de cómputos / Administrador de sistemas / Microinformática.
	GESTION ECONOMICA		Administración / Planeamiento / Finanzas / Liquidación y pagos / Programación / Presupuestario / Costos y evaluación de proyectos, precios y tarifas / Cobranzas y facturación / Impuestos
	GESTION DE LAS RELACIONES HUMANAS		Comunicaciones externas / Relaciones externas / Recepción y asistentes.
	GESTION DE NORMATIVAS		Normas contables / Gestión y control de normas de calidad y procesos / Análisis de riesgo, administración y control de seguros
	GESTION DE INSUMOS		ALMACEN / INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES

Handwritten signatures and a circular stamp are located at the bottom of the page. The stamp is circular and contains the text 'FOETRA' and 'BS. AS.' around a central number '5'.

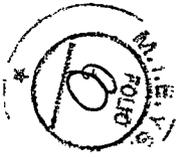
Área de Afinidad	COMERCIAL		
Áreas de Actividad	ATENCION COMERCIAL	MARKETING	TELEGESTION
Grupos Laborales	COMERCIAL		TELEGESTION
Categorías	Denominación Profesional	Denominación Profesional	Denominación Profesional
1	Auxiliar Atención Comercial		Auxiliar Telegestión
2	Auxiliar Principal Atención Comercial		Auxiliar Principal Telegestión
3	Oficial Atención Comercial		Oficial Telegestión
4	Oficial Principal Atención Comercial		Oficial Principal Telegestión
5'	Oficial Superior Atención Comercial		Oficial Superior Telegestión
5	Oficial Superior Atención Comercial		Oficial Superior Telegestión
6'	Oficial Especializado Atención Comercial		Oficial Especializado Telegestión
6	Oficial Especializado Atención Comercial (*)		Oficial Especializado Telegestión (tareas diversas) (*)
7			
Categorías Diferenciales			
w	Oficial Atención Comercial (MJ) (*)	Oficial Marketing (MJ)	
x	Oficial Principal Atención Comercial (MJ) (*)	Oficial Principal Marketing (MJ)	
y	Of. Superior Atención Comercial (MJ) (*)	Oficial Superior Marketing (MJ)	
z	Of. Especializado Atención Comercial (MJ) (*)	Oficial Especializado Marketing (MJ)	
Z1	Técnico Especialista I (*)	Técnico Especialista I	
Z2	Técnico Especialista II (*)	Técnico Especialista II	
Z3	Técnico Especialista III (*)	Técnico Especialista III	
Z4	Técnico Especialista IV (*)	Técnico Especialista IV	

(*) Ventas Pymes y GG CC/Planeamiento comercial/Proyectos a clientes

(*) 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 6.



Área de Afinidad	SOPORTE				
Áreas de Actividad	INFORMATICA	GESTION ECONOMICA	GESTION DE LAS RELACIONES HUMANAS	GESTION DE NORMATIVAS	GESTION DE INSUMOS
Grupos Laborales	ADMINISTRACIÓN / STAFF				ALMACEN / INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES
Categorías	Denominación Profesional	Denominación Profesional	Denominación Profesional	Denominación Profesional	Denominación Profesional
1	 	Auxiliar Gestión Económica	Auxiliar Gestión de Relaciones Humanas	Auxiliar Gestión de Normativas	Auxiliar Gestión de Insumos/Peón de Almacen
2	 	Auxiliar Principal Gestión Económica	Auxiliar Principal Gestión de Relaciones Humanas	Auxiliar Principal Gestión de Normativas	Aux Prin Gestión de Insumos/Peón de Almacen
3	 	Oficial Gestión Económica	Oficial Gestión de Relaciones Humanas	Oficial Gestión de Normativas	Oficial Gestión de Insumos
4	 	Oficial Principal Gestión Económica	Of Principal Gestión de Relaciones Humanas	Oficial Principal Gestión de Normativas	Oficial Principal Gestión de Insumos
5'	 	Oficial Superior Gestión Económica	Of Superior Gestión de Relaciones Humanas	Oficial Superior Gestión de Normativas	Oficial Superior Gestión de Insumos
5	 	Oficial Superior Gestión Económica	Oficial Superior Gestión de Relaciones Humanas	Oficial Superior Gestión de Normativas	Oficial Superior Gestión de Insumos
6'	 	Oficial Especializado Gestión Económica	Of Especializado Gestión de Relaciones Humanas	Oficial Especializado Gestión de Normativas	Oficial Especializado Gestión de Insumos
6	 	Oficial Especializado Gestión Económica	Of Especializado Gestión de Relaciones Humanas	Oficial Especializado Gestión de Normativas	Oficial Especializado Gestión de Insumos
7	 	 	 	 	
Categorías Diferenciales					
W	Oficial Informática (MJ)	Oficial Gestión Económica (MJ)	Oficial Gestión de Relaciones Humanas (MJ)	Oficial Gestión de Normativas (MJ)	Oficial Gestión de Insumos (MJ)
X	Oficial Principal Informática (MJ)	Oficial Principal Gestión Económica (MJ)	Of Principal Gestión de Relaciones Humanas (MJ)	Oficial Principal Gestión de Normativas (MJ)	Oficial Principal Gestión de Insumos (MJ)
Y	Oficial Superior Informática (MJ)	Oficial Superior Gestión Económica (MJ)	Of Superior Gestión de Relaciones Humanas (MJ)	Oficial Superior Gestión de Normativas (MJ)	Oficial Superior Gestión de Insumos (MJ)
Z	Oficial Especializado Informática (MJ)	Oficial Especializado Gestión Económica (MJ)	Of Especializado Gestión de Relaciones Humanas (MJ)	Oficial Especializado Gestión de Normativas (MJ)	Oficial Especializado Gestión de Insumos (MJ)
Z1	Técnico Especialista I	Técnico Especialista I	Técnico Especialista I	Técnico Especialista I	Técnico Especialista I
Z2	Técnico Especialista II	Técnico Especialista II	Técnico Especialista II	Técnico Especialista II	Técnico Especialista II
Z3	Técnico Especialista III	Técnico Especialista III	Técnico Especialista III	Técnico Especialista III	Técnico Especialista III
Z4	Técnico Especialista IV	Técnico Especialista IV	Técnico Especialista IV	Técnico Especialista IV	Técnico Especialista IV





NUEVOS GRUPOS LABORALES - FUNCIONES - FOETRA BS. AS.

GRUPO LABORAL: **PROYECTOS Y OBRAS**

Área de Actividad: Infraestructura/Transporte/Acceso/Entorno/Plataformas

Área de Afinidad: Tecnología

Diseñar y proyectar redes de cobre, fibra óptica o híbridas. Diseñar y proyectar repartidores generales y cables puentes (cobre, fibra óptica, coaxil, etc.). Diseñar y proyectar obras civiles y redes de presurización complementarias a los cables. Realizar la gestión de materiales para la implementación de los proyectos. Seguimiento y coordinación de las obras. Certificación y aceptación de las obras finalizadas. Efectuar relevamientos en el terreno. Estimar demandas futuras y ocupación en el mediano plazo. Aplicar soluciones alternativas ante imprevistos en el campo. Definir, evaluar y aprobar ingenierías de detalle de los nuevos proyectos. Velar por el cumplimiento de las normativas de asignación de recursos. Gestionar y soportar ejecución de obras en campo. Asignar los proyectos al presupuesto de inversiones. Realizar sobrestancia, aceptación y puesta en servicio de obras. Elaboración de los estudios de factibilidad. Registrar en los sistemas de inventario las obras ejecutadas. Gestionar y administrar los contratos de asistencia técnica. Ejecutar y coordinar las pruebas de aceptación. Planificar crecimiento de redes de comunicaciones y servicios. Confección de proyectos y gestión integral de obras. Redactar normas y especificaciones para el desarrollo de los planes de inversión. Configuración básica de equipos de acceso Outdoor / ejecutar protocolos de prueba / aceptar y poner en servicio equipos. Liderar proyectos, asignación de tareas a proveedores. Confección de proyectos y gestión integral de obras. Aceptación y puesta en servicio de equipos de red de acceso. Elaboración de pliegos técnicos, evaluaciones, dictámenes y todas las actividades del proceso de compras que corresponden al requirente. Elaborar planes fundamentales (tasación, numeración, direcciones IP, etc.). Elaborar planes de despliegue de nuevas redes y/o plataformas. Proyectar redes cobre / fibra óptica, etc., para soportar los servicios. Evaluar migración de equipos y redes de acuerdo a experiencia en otros países.

GRUPO LABORAL: **OPERACION DE RED**

Área de Actividad: Infraestructura/Transporte/Acceso/Entorno/Plataformas

Área de Afinidad: Tecnología

Operar y mantener los equipos. Ejecutar acciones de mantenimiento correctivo (resolución de fallas). Ejecución de órdenes de provisión de servicios no masivos. Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo de las plataformas Hw. Operar y mantener los equipos y sistemas de las redes de acceso. Medición de performance y ejecución de planes de mejora. Gestionar y administrar los contratos de asistencia técnica. Configuración e integración de equipos a las redes. Operar y mantener equipos y sistemas de redes de acceso. Definir y aplicar los planes de mantenimiento preventivo. Detectar, resolver y clasificar problemas de campo. Ejecuta la operación y el mantenimiento de sistemas de energía y aire acondicionado de tecnologías Indoor / Outdoor. Reparación de placas, equipos o sistemas, y administración de repuestos. Registro de inventario. Análisis en tiempo diferido de reclamos e incidentes y desarrollo de planes de mejora. Operar y mantener los equipos y sistemas de la capa de control así como las aplicaciones que brindan los servicios. Realizar mantenimiento correctivo (actuar para resolver fallas). Resolver reclamos de los clientes de los servicios brindados. Realizar análisis de la QoS brindadas y establecer planes de mejora. Analizar los indicadores de calidad de funcionamiento de los equipos. Controlar la evolución de los indicadores de mantenimiento. Administrar el soporte informático de los sistemas de gestión de los elementos.

**GRUPO LABORAL: RED DE CLIENTE**

Área de Actividad: Red de Cliente/Cables

Área de Afinidad: Tecnología

Resolución de reclamos/instalación de servicios de datos: LDD, VOIP, LAN/WAN, etc. Resolución de reclamos de clientes de Banda Ancha. Tratamiento de solicitudes (voz y digitalización). Despachar reclamos segmento masivo. Resolución de reclamos / provisión de servicios. Instalación de equipamientos de servicios integrados en Nodos TECO y clientes. Soporte a técnicos de campo. Intervención en armarios. Generación de los indicadores de seguimiento. Seguimiento de los indicadores de gestión y análisis de los desvíos. Generación de planes de acción para encausar los desvíos detectados. Configuración de nuevos servicios y plataformas: Cable módem, GSM fijo y todos los nuevos equipos a instalar en la red. Implementar las soluciones técnicas en las redes presentes para los nuevos requerimientos. Establecer estrategia de priorización de reclamos a despachar en función de antigüedades y nivel de pendientes segmento masivo. Establecimiento de pruebas preventivas o 2da prueba de acuerdo a la estrategia utilizada en el segmento masivo. Definir posibilidades, limitaciones, y tiempos de implementación de los nuevos requerimientos en el ámbito regional. Configuración de servicios, pruebas de funcionamiento del servicio, conforme de implementación, generación de documentación para asistencia técnica y actualización de inventarios.

GRUPO LABORAL: CABLES

Área de Actividad: Red de Cliente/Cables

Área de Afinidad: Tecnología

Tendidos de cables multipares y fibra óptica, por ducto, engrampado o aéreos. Construcción de empalmes en cables multipares de cobre y de fibra óptica. Instalación de cruzadas analógicas y digitales. Relevamientos de planta: cables, empalmes, repartidores, equipos de presurización, equipos de fibra óptica. Mantenimiento preventivo y correctivo de repartidores, sub-repartidores, cables puente. Mantenimiento preventivo y correctivo de la presurización (equipos asociados, atención de alarmas, etc.). Localización y reparación de averías eléctricas, neumáticas y ópticas. Construcción y mantenimiento de canalizaciones y cámaras de registros de redes existentes y nuevas (NGN, TV, Metro, etc.). Recambio de bajadas. Elaborar el perfil de atenuación espectral del enlace. Tratamiento de alarmas en sistemas gestionados. Aplicar soluciones alternativas ante imprevistos en el campo. Pruebas de diagnóstico e identificación de fallas en forma remota. Reenrutamiento de servicios por recursos / redes alternativas, compatibles con los servicios afectados. Definir las reglas de reservas y asignación de recursos. Programación de cortes con y sin afectación de servicio. Coordinación del proceso de mantenimiento correctivo. Definición de los planes del mantenimiento preventivo. Administrar recursos disponibles de red.

**GRUPO LABORAL: COMERCIAL**

Área de Actividad Atención Comercial

Área de Afinidad: Comercial

Definir el cronograma anual de planificación. Analizar el escenario interno y externo. Traducir las estrategias en planes de negocio. Definir el modelo de proyección a utilizar y los indicadores para la toma de decisiones. Elaborar cuadros de resultado y de bussiness plan. Definir las pautas operativas del pricing. Desarrollar la planificación y la programación de la atención comercial. Efectuar el análisis de campañas e indicadores. Establecer y administrar el plan de incentivos. Administrar, analizar e informar el plan de ganancia. Realizar las actividades en forma personalizada de información, reclamos, venta, seguimiento de la venta y desarrollo de clientes de los distintos segmentos. Establecer los acuerdos con los operadores, prestadores y corresponsales. Controlar la calidad de la información registrada en los sistemas comerciales. Realizar el mantenimiento, la actualización y el incremento de las bases de datos de empresas para la atención comercial. Realizar todas las actividades de soporte correspondiente a: atención comercial, atención comercial telefónica, ventas, telemarketing y canales complementarios. Atender los reclamos efectuados ante el organismo regulatorio (análisis, seguimiento y respuesta). Brindar asesoramiento y elaborar propuestas comercial - técnico desarrollando la ingeniería de detalle de productos y las soluciones diseñadas a los fines de efectuar el soporte a los proyectos de soluciones integrales a operadores y prestadores. Integrar en un proyecto las técnicas que requieren los nuevos servicios específicos y de atención al cliente, efectuando interfaces y coordinación con los clientes internos y proveedores a los fines de brindar consultoría de comunicaciones a los Grandes Clientes para participar en proyectos de tercerización y negocios con terceros.

GRUPO LABORAL: COMERCIAL

Área de Actividad Marketing

Área de Afinidad: Comercial

Segmentar mercados. Identificar oportunidades de negocio por mercado. Seleccionar portfolio de productos por segmento. Analizar canales de venta y políticas de comunicación. Sugerir precios. Organizar y planificar sistemas de comparación para el desarrollo de mercados, análisis de la competencia y tendencias. Coordinar y controlar estudios de obtención de información sistemática del mercado y/o de la experiencia de los clientes actuales y potenciales. Generar marcos muestrales cuando lo requiera la realización de los trabajos de campo. Analizar, sintetizar y, eventualmente, presentar los resultados de las investigaciones.

Desarrollar productos y servicios. Evaluar el ciclo de vida de los productos y servicios. Definir y coordinar la implementación de la estrategia de posicionamiento, reputación, performance y relevamiento de las marcas y productos en diferentes canales On Line (Redes sociales, chat, Mail). Desarrollar el vínculo con los clientes a través de los diferentes canales On Line (Redes sociales, chat, Mail). Operar la comunicación On Line (banners y mailing). Incrementar la Autogestión de los clientes vía web. Incrementar la Venta On Line (VOL). Definir look and Feel, funcionalidad y usabilidad, navegabilidad y user experience. Definir la estrategia de precios de servicios básicos y complementarios. Analizar el escenario interno y externo. Traducir las estrategias en planes de negocio. Definir el modelo de proyección a utilizar y los indicadores para la toma de decisiones. Elaborar cuadros de resultado y de bussiness plan. Definir las pautas operativas del pricing. Efectuar el análisis de campañas e indicadores. Establecer y administrar el plan de incentivos. Administrar, analizar e informar el plan de ganancia.

Desarrollar estrategias y políticas de programas publicitarios y de desarrollo de marca. Liderar el proceso de contratación de agencias de publicidad y su control. Liderar la estrategia de eventos y esponsoreos de la marca en todo el país. Analizar el desempeño del negocio (áreas, procesos, mercado) y/o el comportamiento de los clientes actuales y potenciales. Obtener la



información necesaria para estudiar, predecir y controlar los eventos y variables involucrados mediante el uso de herramientas y metodologías de Business Intelligence y Analytics (Datawarehousing, tableros, reportes, simuladores, modelos multidimensionales y minería de datos). Brindar soporte a otras áreas, presentar los resultados de los análisis realizados y, eventualmente, proponer acciones de mejora.

GRUPO LABORAL: **TELEGESTION**

Área de Actividad Telegestión

Área de Afinidad: Comercial

COMUNICACIONES

Realizar telefónicamente con soporte de medios informáticos las actividades de información (Servicio 110), y gestionar comunicaciones (Servicios 000/19). Recepción de llamadas entrantes de segunda línea para gestiones especializadas en los procesos de servicios de tarjetas pre y pos-pagas.

COMERCIAL

Recepción de llamadas entrantes de segunda línea para gestiones especializadas en los procesos de retención de clientes / productos / servicios, resolución de reclamos de facturación, clientes insatisfechos, más todo grupo a crearse como consecuencia de la dinámica comercial y necesidades operativas. Atención de llamados de segmentos especiales de clientes o por servicios recientemente lanzados que requieran especialización (ejemplo: llamadas realizadas por los propios empleados del grupo Telecom, llamadas por mantenimiento o dominio y web hosting). Gestiones de soporte al canal WEB de Telecom o gestión de clientes por medios digitales como herramienta de contacto. Realización llamadas salientes ante necesidades de gestión especializada (Ejemplo: cambios de domicilio, venta de productos especiales (On Video, servicios avanzados de banda ancha de alta velocidad), bienvenida para nuevos productos y servicios que lance Telecom al mercado, durante los primeros meses desde su lanzamiento, encuestas de satisfacción a clientes, gestión o cierre de reclamos ó situaciones comerciales especiales, reclamos de facturación y gestiones derivadas de reclamos del canal de la web de Telecom). Tareas administrativas de soporte a todas las gestiones de clientes, sean que hayan tomado contacto con Telecom a través de otro canal, por ejemplo: carga de trámites, reclamos, seguimiento administrativos de tareas pendientes.

SOPORTE TECNICO

Atención y análisis de derivaciones de la primera línea Telefonía Básica y ADSL sin definición, de clientes con problemáticas complejas, con el objeto de minimizar el envío de averías a campo e identificación de las causas raíces de llamados reiterados de proceso. Gestión de reclamos de clientes que provienen de nuevos canales de atención distintos a los habituales (Ejemplos: Redes sociales) y relacionados con nuevos productos que se lancen en el mercado y tengan relación con los Servicios de Telefonía Básica y ADSL, y de los reclamos técnicos de Clientes de Alto Valor y/o Críticos (Ejemplo: CNC). Certificación con el cliente de la conformidad con la reparación de los técnicos de campo en casos críticos por diversos motivos (reiteraciones, CNC, nuevos productos, etc.) y de las averías en los Servicios de Telefonía Básica y ADSL, a través de llamadas salientes. Soporte a los técnicos e instaladores en la calle, para la posterior certificación de su gestión. Realizar campañas de retención y reversión de bajas.

GRUPO LABORAL: ADMINISTRACION / STAFF

Área de Actividad Informática

Área de Afinidad: Soporte

Planeamiento informático, desarrollo de Sistemas, gestión de centros de cómputos, administración de sistemas y microinformática.

GRUPO LABORAL: ADMINISTRACION / STAFF

Área de Actividad Gestión Económica

Área de Afinidad: Soporte

Realizar la planificación y control presupuestario, estratégico y financiero, negociación bancaria, relaciones con accionistas e inversores. Costos y evaluación de proyectos, precios y tarifas. Armado y consolidación de balances e informes contables. Emisión de cheques, conciliación de cuentas bancarias, gestión y control del pago a proveedores. Cobro a clientes externos. Gestión y pago de impuestos. Gestión de compensaciones y liquidación de sueldos. Planificar, definir, ejecutar y asegurar los procesos de facturación del segmento correspondiente. Analizar el riesgo crediticio. Gestionar la morosidad y cobranzas. Asegurar el estricto cumplimiento de las obligaciones legales, impositivas y regulatorias. Elaborar los reportes de datos de calidad y costos relativos a los procesos de explotación e implementación de las oportunas acciones preventivas y/o correctivas.

GRUPO LABORAL: ADMINISTRACION / STAFF

Área de Actividad Gestión de las Relaciones Humanas

Área de Afinidad: Soporte

Desarrollar procedimientos e instructivos para la operatoria de los canales de atención a clientes. Asesorar y entrenar sobre los productos y servicios, condiciones comerciales y procesos comerciales a los distintos canales de atención a clientes. Definir y difundir contenidos e información. Generar y consolidar la interrelación con organismos externos públicos y privados. Recepcionar clientes externos e internos. Administrar documentación. Registrar en los sistemas de procedimientos administrativos.

GRUPO LABORAL: ADMINISTRACION / STAFF

Área de Actividad Gestión de Normativas

Área de Afinidad: Soporte

Establecer pautas para el sistema normativo. Asegurar el desarrollo y vigencia de la documentación normativa. Revisar y publicar los documentos definitivos. Identificar puntos críticos y oportunidades de mejora en los procesos existentes. Establecer y desarrollar las políticas de calidad. Desarrollar las herramientas y metodología de calidad. Coordinar la validación de los procesos de las áreas intervinientes. Identificar, evaluar y realizar el seguimiento del tablero de indicadores de calidad. Definir y administrar las normas contables y de calidad, relevamiento, diseño e implementación de los procesos y documentación normativa. Analizar riesgos, administrar y controlar los seguros. Definir criterios legales y resolver conflictos judiciales. Asesorar en cuestiones legales. Revisar y definir pliegos y contratos conforme a la legislación vigente.

GRUPO LABORAL: ALMACEN / INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES

Área de Actividad Gestión de Insumos

Área de Afinidad: Soporte

Definir y administrar las políticas de compras y contrataciones. Seleccionar y administrar los proveedores. Planificar los requerimientos materiales y mantener el stock. Programar las necesidades y efectuar los requerimientos de materiales. Recibir, administrar y despachar los



materiales obsoletos y de rezago. Administrar los centros de distribución y transporte. Planificar, diseñar e implementar las obras edilicias. Administrar los edificios y los sitios. Planificar, asignar, controlar y mantener los insumos físicos de trabajo y viáticos. Administrar la flota automotor.

A large area of the page is filled with handwritten signatures and scribbles. There are several distinct signatures, including one that appears to be "Piy" and another that is very large and circular. There are also various lines and scribbles that do not form recognizable text.