

En la ciudad de Buenos Aires, a los 28 días de febrero de 2014, se reúnen los Sres. Osvaldo IADAROLA, Claudio MARIN, Alejandro TAGLIACCOZZO y Mario LOPEZ en representación de FOETRA – Sindicato Buenos Aires, y los Sres. Daniel Di Filippo y Hugo RE en representación de TELEFONICA DE ARGENTINA S.A., quienes manifiestan lo siguiente:

Considerando:

- a) Que la parte empresaria viene monitoreando la demanda de llamadas al servicio 110 a lo largo de los últimos años, observando una leve pero constante reducción; con una dotación actual de 148 personas.
- b) Que la parte gremial viene planteando la necesidad de discutir la dotación del personal del Servicio 110-HIH, de manera de cumplir con parámetros de eficiencia en los respectivos servicios ya que se observó una reducción en la misma en los últimos años.
- c) Que de la situación expuesta ambas partes se comprometen a profundizar el análisis en pos de determinar las variables que puedan acentuar dicha tendencia.
- d) Que de la observación citada la parte gremial hace notar el deterioro de la base de datos de clientes y la necesidad urgente de actualización para optimizar el servicio de información
- e) Que de lo expuesto se analizaran alternativas que verifiquen soluciones para estos efectos.
- f) Que es interés de las partes desarrollar las fuentes de trabajo del personal representado por FOETRA, mediante la incorporación de trabajo genuino y la capacitación permanente del personal, tendiente a la mejora de la atención de los clientes y la sustentabilidad del negocio.
- g) Que por lo expuesto resulta conveniente que el personal convencionados en el CCT 547/03 E realice adicionalmente otras tareas, preferentemente de mayor valor agregado, ya que ello implica una mayor cualificación profesional y un mayor conocimiento de las necesidades de los clientes, lo que además debe permitir reducir la carga rutinaria de trabajo y mejorar las posibilidades de crecimiento profesional del personal.
- h) Que la incorporación de nuevas tareas adicionales estarán basadas en la incorporación voluntaria de habilidades, competencias, y conocimientos que implicarán la necesidad de realizar programas de capacitación y entrenamiento.
- i) Que lo preceptuado tiene por objeto asegurar que el personal pueda efectuar las mismas de acuerdo con la calidad que los clientes requieren.
- j) Que las tareas adicionales que se incorporen no modificarán el régimen de privilegio previsto para el servicio 110, en tanto que los empleados implicados continuarán realizando tareas de tráfico de atención tradicionales, inclusive las mismas tareas de información que venían desarrollando hasta el momento.

Por todo lo expuesto, las Partes acuerdan lo siguiente:

PRIMERA: Ambas partes se comprometen a realizar las gestiones necesarias para motivar a las empresas del sector a realizar urgentemente la regularización e intercambio de sus respectivas base de datos.

SEGUNDA: Las partes acuerdan, a modo de prueba piloto, la incorporación de nuevas funciones para los trabajadores que cumplen actualmente tareas en el servicio 110, de manera que puedan realizarlas además de las normales y habituales.

La mencionada prueba piloto tendrá lugar durante el período 01/03/14 al 30/09/14, y se registrará por lo dispuesto en las cláusulas TERCERA a OCTAVA.

Finalizado el período de "prueba piloto" establecido precedentemente, las partes evaluarán los resultados y definirán en función de ellos cualquiera de las siguientes alternativas:

- La fijación de una nueva "prueba piloto" de carácter transitorio.
- El establecimiento con carácter definitivo de lo acordado, con las modificaciones que las partes estimen convenientes.
- En caso de no pactarse ninguna de las alternativas anteriores, se producirá la finalización del esquema de tareas diversas.

TERCERA: Las funciones adicionales a incorporar inicialmente serán las siguientes:

- Llamadas a o de clientes con averías reiteradas para buscar soluciones de comunicación a los mismos.
- Conseguir datos adicionales de clientes para culminar trámites o gestiones comerciales.
- En la medida que reúnan las condiciones de formación e idoneidad requeridas para ese puesto, determinados trabajadores que prestan tareas en el servicio 110 podrán colaborar con el servicio HH. Este grupo seleccionado no podrá exceder el número de siete trabajadores.
- Realizar encuestas sobre nuevos productos o servicios
- Tareas relacionadas con la actualización de la Base de Datos.

Es intención de las partes respetar la igualdad de oportunidades para todos/as involucrando en la modalidad de trabajo al universo de los empleados que posean la categoría 4 o superior ratificando el carácter voluntario del acceso a dichas tareas.

Estas tareas adicionales, que serán asignadas por la Empresa en función de las necesidades de servicio, en ningún caso podrán ocupar un tiempo mayor al 40% de las horas mensuales de trabajo de cada empleado. Se deja expresa constancia que de ninguna manera la misma afectará el régimen de atención privilegiada prevista para el servicio 110.

Las partes dejan establecido que, debido a la naturaleza de las tareas, será condición indispensable para la realización de las tareas adicionales previstas en el presente la realización de la jornada de trabajo íntegramente dentro del rango horario de 8:00 a 21:00 hs.

CUARTA: Aquellos trabajadores no comprendidos por su horario de ingreso dentro de las consideraciones establecidas en el acápite anterior, y quieran acceder a las tareas adicionales, a su solicitud, podrán cambiar el horario de ingreso.

QUINTA: A la par que determinadas las nuevas funciones y las vacantes producidas, se dará comienzo el proceso de incorporación a las mismas con los postulantes voluntarios y de acuerdo al cronograma de capacitación. Es compromiso de ambas partes, a que con posterioridad al proceso de capacitación y luego del análisis de habilidades y de desempeño acorde con la naturaleza de las nuevas tareas y a la debida atención del servicio 110/HH, garantizar que todo el personal que actualmente revista en esta especialidad laboral haya tenido la oportunidad de acceder a estas tareas diversas.

Este proceso culminara antes de finalizar el mes de abril de 2014, momento en el que los voluntarios habrán podido ser partícipes de las tareas diversas con la contraprestación o beneficio establecido en el primer párrafo de la cláusula SEXTA.

Durante el plazo del párrafo anterior, ambas partes analizarán los pedidos de acceso a las tareas adicionales que no hayan ingresado aún al esquema, estableciendo los planes de mejora que consideren oportunos.

SEXTA: Los trabajadores voluntarios con el cumplimiento de dichas tareas, percibirán un plus mensual remunerativo denominado "adicional por tareas diversas" que tendrá un valor inicial de \$ 362 (trescientos sesenta y dos) que representa el 3,35 % del valor de referencia a considerar para la actualización de algunos rubros convencionales establecido en el punto SEXTO del acta suscripta entre las partes el 17/06/2013.

Dicho adicional variable dejará de ser percibido por los trabajadores en el caso que por cambio de función o traslado dejen de realizar las tareas que se determinen. Así como también en el caso que finalice el plazo de la prueba piloto acordada en el presente.

Adicionalmente a lo mencionado en los párrafos anteriores, la empresa se compromete a otorgar, 30 promociones a categoría 5' (CINCO PRIMA) con vigencia 1/4/14 y 15 promociones adicionales durante el año 2015, para la dotación del servicio HH/110, que será seleccionado entre aquellos que realizan "tareas diversas", mediante el sistema de evaluación de habilidades y desempeño atendiendo la naturaleza de las tareas, a la que concurrirán ambas partes para su determinación. Este cupo podrá ser ampliado con posterioridad previo acuerdo entre las partes.

SEPTIMA: Garantizando el cumplimiento efectivo al servicio de acuerdo a lo sustentado en los considerandos de este plexo y las normas establecidas por la ley respecto del servicio nacional de información, las partes acuerdan como dotación de referencia la cantidad de empleados que revisten actualmente en el servicio 110. Comprometiéndose ambas partes a promover activamente la sustentabilidad de dicha dotación y su desarrollo, a través de la asignación de nuevas funciones y respetando la calidad del servicio y la debida atención al cliente.



Cualquier variación en relación a los parámetros de volumen de llamadas al servicio de información y a las tareas que se incorporen, se analizará esta situación potencial, indefectiblemente en el marco de la Comisión Empresa- Gremio

OCTAVA: Las partes acuerdan establecer algunas recomendaciones generales para las trabajadoras embarazadas, cuyo detalle se enuncian a continuación:

- Prestar especial atención en la postura adoptada por la empleada en el puesto de trabajo, regulando adecuadamente alturas y distancias, para evitar contactos de su cuerpo con el mobiliario que puedan generarle algún daño.
- Incorporar a los descansos establecidos para estas actividades, pausas inherentes a su estado de ingravidez en la sala de descanso, evitando contactos con computadores ni teléfonos.
- Que en relación al párrafo anterior, la empleada previo aviso a la supervisión hará utilización de este beneficio y no habrá obstáculo para su requerimiento.
- También previo aviso a la supervisión, se brindarán los permisos necesarios para que la empleada embarazada se realice los controles que su médico le establezca.

NOVENA: La Comisión Gremio Empresa creada de acuerdo a lo establecido en el punto NOVENO del acta de fecha 21/12/2012 evaluará periódicamente el normal funcionamiento de lo acordado en el presente acta y podrá sugerir todos los cambios que se consideren necesarios para la mejora del mismo.

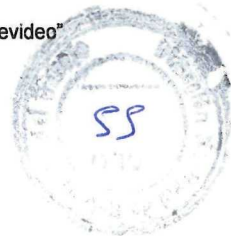
Dicha Comisión se reunirá semanalmente a fin de monitorear la implementación de las nuevas funciones, procurando la debida atención al cliente; tanto del servicio 110/HH como en las nuevas funciones incorporadas; y garantizando la equidad y dignidad de los trabajadores involucrados.

Asimismo, podrá determinar la creación de círculos de calidad integrados por empleados y supervisores del área, con la ayuda de facilitadores externos.

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.



Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social



Expte N° 1.616.679/14

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, siendo las 13:00hs del día 08 de Agosto de 2014, 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 representación gremial: **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES**, los señores: Alejandro F. TAGLIACOSSO, en su carácter de Secretario de Asuntos Profesionales, y Fabio Alejandro ASCIUTTI con D.N.I. N° 20.988.558, en carácter de **Delegado de Personal**, por una parte y por la empresa: **TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.**, el Dr. Gerardo José CARBONE, en carácter de apoderado, quienes asisten a este acto.

Declarado abierto el acto por el funcionario se cede la palabra y **ambas partes**, manifiestan que: Cumpliendo con el Dictamen N° 3645 obrante a fs. 39/40 venimos a ratificar el acuerdo suscripto entre la representación gremial: **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES** y la empresa: **TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.**, celebrado el día 28/02/14, obrante a fs. 2/5; y solicitamos su pertinente homologación.

Oídas las partes el funcionario actuante pasa las presentes actuaciones a la Asesoría Técnico 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

[Handwritten signatures of the union representatives]

[Handwritten signature of the company representative]

Lic. OMAR M. RICO
Secretario de Conciliación
Depto. R.L. N° 1 - D.N.C.
D.N.R.T. - M.T.E. y S.S.