



En la ciudad de Buenos Aires, a los 12 días del mes de mayo de 2014, se reúnen en representación de la FEDERACIÓN DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y TÉCNICOS TELEFONICOS ARGENTINOS (FOPSTTA), representada por los Sres. José MAGNO, Eduardo GARCIA BEAUMONT, Oscar GARCIA y Luis SOLARI y en representación de TELEFONICA DE ARGENTINA S.A. los Sres. Daniel Gustavo DI FILIPPO, Aido CARRILLO y Hugo RE quienes acuerdan lo siguiente para el personal convenionado en el CCT 257/97 E representado por FOPSTTA.

CONSIDERANDO:

- Que las partes vienen monitoreando la demanda de llamadas al servicio 110 a lo largo de los últimos años, observando una constante reducción, tendencia sobre la que no se prevén cambios a mediano plazo
- Que es interés de las partes desarrollar las fuentes de trabajo de los supervisores con personal a cargo representados por Fopstta. mediante la incorporación de trabajo genuino y la capacitación permanente de los supervisores tendiente a la mejora de la atención de los clientes y la sustentabilidad del negocio
- Que por lo expuesto resulta prioritario que los supervisores representados por FOPSTTA que se desempeñan en el servicio 110/HIH del AMBA realice adicionalmente la supervisión de 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 de los supervisores
- Que la incorporación de nuevas tareas adicionales de supervisión implicará la necesidad de realizar programas de capacitación y entrenamiento con el objeto de asegurar que los supervisores puedan efectuar las mismas de acuerdo con la calidad que los clientes requieren y las métricas de servicio más reconocidas. Asimismo implicará la necesidad de que los supervisores capaciten al personal del sector en las nuevas tareas a desempeñar

Por lo expuesto la Partes acuerdan lo siguiente:

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

La mencionada prueba piloto tendrá lugar durante el periodo 01/05/14 al 30/10/14.

Finalizado el periodo 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 establecido.

SEGUNDA. Se incorporan a las funciones de los supervisores con personal a cargo del servicio 110/HH del AMBA la supervisión de la realización de llamadas salientes, actualización de bases de datos, realización de encuestas de calidad y realización de encuestas sobre nuevos productos y servicios, entre otras tareas que se incorporen al personal supervisado

TERCERA. En virtud de la incorporación de las nuevas funciones, los supervisores con personal a cargo pertenecientes al servicio 110/HH del AMBA, percibirán un plus mensual de carácter remunerativo variable que se liquidará bajo la voz "Tareas diversas", cuyo valor será de \$ 500 (pesos quinientos) mensuales. Será condición para percibir el adicional mencionado, haber cumplido con los parámetros de productividad y calidad que se detalla en el anexo I del presente acuerdo. El valor mencionado se ajustará cuando las partes lo consideren conveniente.

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

CUARTA: A los efectos de poder desarrollar las tareas de supervisión indicadas en el punto anterior, se les brindará a los supervisores con personal a cargo pertenecientes al servicio 110/HH del AMBA la capacitación necesaria para poder cumplir con dichas tareas.

QUINTA: Los supervisores afectados a la presente prueba piloto, deberán realizar alternativamente las tareas de supervisión que la empresa les encomiende en cada momento, tanto de atención de llamadas entrantes correspondientes al servicio 110/HH, como las que se incorporan adicionalmente a través de la presente acta, en función de las necesidades de cada uno de los servicios.

SEXTA Las partes impulsarán la plena utilización de las prácticas y herramientas de gestión que brinda la metodología COPC u otra que la empresa considere en el futuro para garantizar los estándares de calidad requeridos por los clientes. Esto incluye la realización de monitoreos de calidad y devoluciones de desempeño a los fines del logro y mantenimiento de los estándares de calidad de servicio buscados.

SEPTIMO: Las partes acuerdan que lo establecido en los puntos anteriores será de aplicación para los supervisores con personal a cargo pertenecientes al Servicio 110 de la ciudad de Mendoza

OCTAVO: Las partes acuerdan constituir una Comisión Gremio-Empresa que se encargará de evaluar en forma periódica 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

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



ANEXO I (PARAMETROS)

- SPL 30 min (1) > 74 % ó mejora 5 % sobre el mes anterior.
- TMO (2): 65 segundos ó mejora 5 % sobre el mes anterior.
- Logueo Productivo: 4 horas 30 minutos ó mejora 5 % sobre mes anterior.

(1) SPL: Solución en Primer Llamado a 30 minutos; mide que % de los clientes que fueron atendidos en el Servicio 110 no vuelven a llamar en el transcurso de los siguientes 30 minutos

(2) TMO Tiempo Medio Operativo; es el promedio mensual de la duración de las comunicaciones con el cliente; se mide en segundos.



*Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social*

Expte N° 1.628.497/14

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las 11:00hs del día 30 de Octubre 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 **(F.O.P.S.T.T.A.) FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES DEL PERSONAL DE SUPERVISIÓN Y TÉCNICOS TELEFÓNICOS ARGENTINOS**, el señor: Ricardo Alejandro VITTORI, en su carácter de Secretario de Hacienda y Miembro Paritario, por una parte; y por la empresa: **TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.** el Doctor: Gerardo José CARBONE, en su carácter de apoderado, quienes asisten a este acto.-----

Declarado abierto el acto por el funcionario actuante se cede la palabra y **ambas partes**, manifiestan que: Cumpliendo con el Dictamen N°5134, obrante a fs.34/35, venimos a ratificar el acuerdo suscripto entre la representación gremial: (F.O.P.S.T.T.A) y la empresa: TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A, celebrado el día 12/05/14, obrante a fs.2/4 y solicitamos su pertinente homologación. -----

Acto seguido, **(F.O.P.S.T.T.A.)**, manifiesta que: A los fines del art.17 de la ley 14.250, se hace saber que siendo la signataria de organizaciones sindicales de segundo grado al no representar trabajadores sino agrupar sindicatos, carecen de Delegados de Personal.-----

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 da por finalizado el acto firmando los comparecientes de conformidad previa lectura y ratificación ante mí que CERTIFICO.-----

REPRESENTACIÓN GREMIAL

REPRESENTACIÓN EMPRESARIA

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.