

Acta Complementaria Prevención y Calidad--TOA

En la ciudad de Buenos Aires a los 24 días del mes de junio de 2015, se reúnen los Sres. Enrique **PAGANO** y **Daniel PEREZ** en representación de **SLOEESIT LUJAN**, y los Sres. Mariano **PERI**, Hugo **RE**, Diego **MARTINEZ** y Esteban **CATALDI** en representación de **TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.**, en adelante **TELEFONICA**, acuerdan lo siguiente:

**CONSIDERANDO:**

- El compromiso asumido oportunamente por las partes de profundizar la búsqueda de la máxima calidad del servicio que se brinda a los clientes y la promoción del trabajo preventivo y restauración del plantel exterior,
- La búsqueda constante de herramientas que permitan mejorar y ordenar la forma de trabajo de tal modo de garantizar la continuidad y calidad del servicio, con una reducción sostenida de la tasa de reclamos.
- La necesidad de definir una herramienta que colabore en la definición de las dotaciones de referencia en función de las necesidades operativas.

Las partes acuerdan:

**PRIMERO:** Dentro de la búsqueda por mejorar la contribución y la organización del trabajo, con miras a la satisfacción del cliente y los trabajadores implicados, **TELEFONICA** continuará desplegando una nueva herramienta, que permite mejorar las condiciones y la organización del trabajo al agilizar los despachos y los cierres de actuaciones correctivas y preventivas, y contar con procesos digitales similares a las principales compañías de telecomunicaciones a nivel mundial, mejorando la comunicación con los clientes al contar con información actualizada en línea.

**SEGUNDA:** El despliegue de dicha herramienta se realizará por fases, según el plan de despliegue. Para esto la Empresa asignará usuarios y dará acceso a este nuevo sistema a todos los empleados que realicen tareas de empalmador, revisador y tareas de las comprendidas en los grupos móviles de Operaciones Técnicas y Cable.

**TERCERA:** Telefónica brindará a todos los trabajadores involucrados la capacitación necesaria dentro de su jornada habitual de tareas para el aprendizaje del correcto funcionamiento y utilización de la herramienta, incluyendo las particularidades vinculadas a su tarea. A tal fin se establece un período de 3 (tres) meses para esta capacitación, la adaptación, puesta a punto y optimización de la herramienta.

*Enrique Pagano*  
*Daniel Perez*

*Mariano Peri*  
*Hugo Re*  
*Diego Martinez*  
*Esteban Cataldi*

La Empresa garantizará la reposición o reparación de los terminales robados o rotos, en su defecto arbitrará los medios para que el trabajador continúe sus tareas normalmente. El procedimiento de denuncia será idéntico al vigente para cualquier otra herramienta o instrumental de trabajo a cargo de los empleados.

**CUARTA:** Dentro de las funcionalidades que tiene la herramienta, cabe señalar que la misma realiza la entrega del trabajo estableciendo un orden que entiende es el óptimo para las realización de los trabajos asignados. Dicho orden puede ser alterado por el empleado en caso de considerar adecuado una disposición diferente al establecido por la herramienta, dejando registrado dicha modificación al momento del cambio. El sistema de ninguna manera alterará el concepto de responsable de zona de actuación designada al trabajador y el marco de autonomía de sus tareas.

**QUINTA:** Asimismo, y a los efectos de lograr la satisfacción del cliente y el correcto funcionamiento de la herramienta, una vez que se finalice cada uno de los trabajos asignados, el empleado lo dejará asentado en la misma. De éste modo se podrán utilizar las aplicaciones y distintas funcionalidades de la herramienta, como por ejemplo, estimar el horario aproximado de llegada del técnico al domicilio del próximo cliente, reprogramar citas, etc. Todo esto sin alterar el marco prudente de autonomía del técnico y el normal desarrollo de sus tareas de acuerdo a su criterio, experiencia y los usos y costumbres propios del sector laboral.

**SEXTA:** Las tareas de prevención así como también las de instalación y/o reparación de líneas se llevarán a cabo en equipo como mínimo de 2 (dos) trabajadores cuando la situación de las tareas lo ameriten, dado la envergadura de las mismas, acorde con la evaluación de los respectivos supervisores y todo ello en el marco del respeto a las medidas de seguridad e higiene en el trabajo.

**SEPTIMA:** Los valores promedios de los objetivos grupales en cada una de las O&M que se vienen alcanzando hasta la fecha dentro del plan de Prevención y Calidad, no serán alterados por el uso de la herramienta durante el periodo anteriormente fijado. La compañía se compromete a mantener los valores de la contraprestación dineraria correspondiente a esos objetivos alcanzados durante y hasta la finalización del periodo citado de acuerdo al apartado c) de la cláusula OCTAVA del presente.

**OCTAVA:** como consecuencia del punto septimo, la compañía se compromete a:

- a) Pagar por tres meses un plus de incentivos a todo el personal de \$ 500 por mes (suma fija).
- b) Por encima de esta suma fija, se liquida normalmente el plan de incentivos.

*Superfuf*  
*E. Card*

*EL*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

- c) Garantizar que, como mínimo, los empleados cobren el promedio de incentivos percibidos en los 3 meses anteriores al lanzamiento de la herramienta.
- d) Concluido el periodo de adaptación, la suma fija mencionada en el ápice a) del presente punto, pasará a integrar el Plan de Prevención y Calidad cuando correspondiere, de acuerdo a lo determinado por la comisión Gremio Empresa y bajo sus condiciones.

La compensación mencionada precedentemente, será abonada a mes vencido, es decir con los haberes del mes siguiente de haberse generado la misma. En el caso que hubiera que rectificar el importe abonado, dicha rectificación se realizará dentro de los 10 días del mes siguiente al de la fecha de pago.

**NOVENA:** La utilización de la nueva herramienta no implicará en ningún caso un incremento en la carga de trabajo del personal alcanzado, ni la toma de servicio en edificios diferentes a los habituales. No modificará tampoco el normal inicio de la jornada ni el tiempo que habitualmente se utiliza en la preparación del trabajo.

En lo referente al comienzo y fin de la jornada laboral, dicha herramienta no implica modificación a los procedimientos vigentes quedando por lo tanto prohibida la utilización de la misma para marcar inicio o finalización de la jornada de trabajo

Las comunicaciones del personal que desempeñe tareas de despacho, se cursarán a través del sistema Genesis.

**DECIMA:** Las actuaciones que surjan de la utilización de esta nueva herramienta, no implicarán para el personal representado por SLOEESIT LUJAN, una herramienta de control que pueda ser utilizada para fines disciplinarios.

**DECIMO PRIMERA:** La Empresa se compromete a facilitar a la organización gremial la instalación en cada una de las terminales y/o celulares de los trabajadores las aplicaciones que la Organización gremial determine destinados a la información sindical, así como no objetar la utilización de las mismas por parte de los trabajadores en un marco de razonabilidad y sin entorpecer la labor diaria.

**DECIMO SEGUNDA:** En el marco de este acuerdo, y teniendo en cuenta el interés de ambas partes, se constituye una comisión Gremio Empresa a los efectos de tratar las cuestiones que surgieran del despliegue de esta herramienta con el fin de mejorar la experiencia de uso de la misma y sugerir las mejoras que resultaran prioritarias para los técnicos.

**DECIMO TERCERA:** En la medida que las partes acuerden mayores grados de profundización en la zonificación de las tareas de acuerdo a lo previsto en

*Handwritten signature*

*Handwritten signatures*

el punto SEPTIMO del documento donde se establece el Plan de Prevención y Calidad, los procedimientos de utilización de la herramienta deberán ajustarse para contemplar esos avances.

*Jell*

Sin más, se firman tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

*anfufuf*

*Jell*

*Qui*

*W*

*A*



Ministerio de Trabajo,  
Empleo y Seguridad Social

Expte N° 1.682.784/15

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las 11:00hs del día 25 de Septiembre de 2015, 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 (**SLOEESIT LUJAN**), los señores: Edgardo Daniel PEREZ en su carácter de Secretario ADJUNTO y Marcelo Ángel PECORARO con D.N.I. 17.272.952; en carácter de Delegado de Personal, por una parte; y por la empresa: **TELFÓNICA 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: Recibimos copias del Dictamen N°3416, obrante a fs.50/52; la Disposición D.N.R.T. N°527 debidamente certificada, obrante a fs.53/55, retiramos copias de traslado. Asimismo venimos a ratificar el acuerdo suscripto entre la representación gremial: (SLOEESIT LUJAN) y la empresa: **TELFÓNICA DE ARGENTINA S.A.**, celebrado el día 24/06/15, 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 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.