



En la ciudad de Buenos Aires, a los 24 días del mes de julio de ~~2015~~, se constituye la Comisión Paritaria del Convenio Colectivo de Trabajo 878/08 E con la presencia de los Señores Claudio CESAR, Darío QUINTANILLA y Jose ANDRADE en representación de SITRATEL ROSARIO y los Sres. Mariano Peri, Hugo RE y Roberto CHOQUE en representación de TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., quienes manifiestan lo siguiente:

### 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**, como manera de brindar un mayor horizonte de crecimiento laboral al personal representado por SITRATEL ROSARIO.
- **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.
- Fijación de un **período de transición de 2 años**, para el cual las Partes se comprometen a definir una cantidad de promociones por año y los criterios y procedimientos a utilizar para la asignación de las mismas.
- 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 articulación y categorización, así como los mecanismos de promoción y posicionamiento (Anexo I, apartado a) a c)) con vigencia desde el 1º de agosto de 2015, así como criterios y cronogramas de promoción o vuelcos que regirán luego del período de transición ( Anexo I, apartado d) ), en un todo de acuerdo con lo pactado en el punto SEGUNDO del acta del 01/10/2009. Por último se establece la cantidad de promociones a realizar cada año del período de transición y los mecanismos y criterios a utilizar para su asignación ( Anexo I, Apartado e) ).

Lo establecido en el **Anexo I** pasará a reemplazar lo dispuesto en el Anexo I del CCT 878/08 "E" y sus modificaciones, así como todo otro acuerdo alcanzado hasta el presente que regule estas materias, que quedan sin efecto excepto en lo que explícitamente se incorpora en la presente.

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 SITRATEL ROSARIO, las Partes acuerdan la creación de nuevas categorías que se incorporarán al CCT 878/08 "E" a partir del 1º de agosto de 2015.

- Categoría 5' ( cinco prima )
- Categoría 6' ( seis prima )
- Categoría 7
- Categoría Z2
- Categoría Z3
- Categoría Z4

Las escalas salariales y compensaciones correspondientes a las mencionadas categorías se detallan en el Anexo II del presente acuerdo, y pasaran a integrar el Anexo II y III según corresponda del CCT 878/08 "E":

Las nuevas categorías establecidas precedentemente pasarán a formar parte del Anexo I del CCT 878/08 "E" en los grupos laborales que corresponda, de acuerdo a lo que se define en el presente acuerdo, con excepción de las categorías Z3 y Z4, cuya denominación profesional se define a continuación:

- Categoría Z3: Denominación profesional : "Analista Z3"
- Categoría Z4: Denominación profesional : "Analista Z4"

Hasta tanto las Partes definan los grupos laborales que accederán a dichas categorías, las funciones y condiciones específicas que deben cumplir quienes la ocupen, y los criterios y mecanismos para acceder a las mismas, se acuerda que dichas categorías podrán ser utilizadas transitoriamente y en forma exclusiva para encuadrar en el CCT 878/08 "E" personal que realiza funciones diferenciales incluidas en el presente acuerdo, actualmente encuadrado erróneamente en otros convenios colectivos de trabajo, siempre que su nivel salarial sea equivalente al de estas categorías.

**PAUTAS DE CATEGORIZACION**

**TERCERO:** Las Partes acuerdan las siguientes pautas que regirán para los grupos y carreras laborales:

1. Las categorías de "Auxiliar" tendrán asociadas funciones pertenecientes a determinada especialidad dentro de cada grupo laboral.
2. El personal que revista en las categorías profesionales cuya denominación se inicia con el término "Oficial" realizará las funciones que la Empresa le asigne correspondientes a cualquiera de las especialidades del grupo laboral. Será por tanto inherente a la categoría de Oficial la realización de tareas de diferentes especialidades dentro del grupo laboral.
3. Es intención de las Partes que, luego del período de transición establecido en el punto DECIMO, la totalidad del personal actual de los distintos grupos laborales haya tenido la posibilidad de acceder a la categoría de "Oficial Superior" de su grupo laboral, en la medida que cumpla con los requisitos y condiciones pactadas en cada caso.
4. En caso del personal que revista en las categorías de "Oficial Especializado" tendrá adicionalmente a las funciones que se determinen en cada grupo laboral, la función de transmitir conocimientos referentes a innovaciones o mejoras en el trabajo, con el objeto de facilitar la concreción de las tareas y la consecución de los objetivos del grupo. Las Partes entienden que cada grupo laboral que incluya esta función deberá tener una cantidad estipulada de su dotación en estas condiciones, de manera de garantizar una determinada cobertura y distribución de personal con la máxima capacidad dentro de cada grupo laboral, con la posibilidad de realizar las funciones adicionales mencionadas.
5. Para las funciones diferenciales o especiales, se crean las posiciones de "Técnico de Proyectos y Obras", "Técnico de Operación de Red", "Ejecutivo de Cuenta Negocios", "Ejecutivo de Cobros", "Gestor de Ventas", "Analista Administración/Staff", "Técnico Administración/Staff" y "Técnico Logística/Infraestructura y Servicios Generales" según el grupo laboral que se trate, con tareas específicas para cada puesto detalladas en el Anexo I.



### FUNCIONES DIFERENCIALES

**CUARTO:** Los trabajadores que revistan en las categorías especiales W, X, Y, Z, Z1 y Z2 correspondientes a las funciones diferenciales definidas para cada nuevo grupo laboral, así como para las categorías Z3 y Z4, tendrán un régimen de trabajo especial caracterizados por las siguientes condiciones:

- a) En atención al interés común manifestado por las partes de aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios y con el fin de favorecer la formación continua de los trabajadores a la vez que su desarrollo laboral, que estas tareas diferenciales tienen funciones de mayor amplitud a los efectos de atribución de tareas y responsabilidades. Asimismo, los trabajadores que detenten estas categorías deben tener conocimientos y habilidades, en las áreas técnicas ó administrativas según corresponda, del conjunto de las tareas del grupo y sector. A su vez, deben actuar con predisposición, tendiente a la realización de toda función complementaria y/ó suplementaria que el mismo estimare necesaria para comenzar, proseguir, completar ó perfeccionar una tarea ó proceso. En este sentido el personal procurará realizar todas las funciones principales, accesorias, complementarias, técnicas y/ó administrativas que le fuera encomendada ó advierta como indispensables para garantizar la eficiencia, continuidad y calidad del servicio prestado por la empresa, en forma tal que los trabajos sean prestados dentro de los plazos, cronogramas y parámetros de calidad preestablecidos. Sin perjuicio de considerar las habilidades básicas de cada trabajador, los signatarios del presente dotarán a los mismos de una capacitación y/ó entrenamiento adecuados para la eficaz realización de las distintas tareas encomendadas.
- b) La jornada de trabajo será de cuarenta (40) horas semanales efectivas con una (1) hora adicional de discontinuidad en cada jornada para descanso, siendo facultad de la Empresa establecer los horarios, el escalonamiento de los horarios de ingreso y sus eventuales modificaciones.
- c) Serán de aplicación las disposiciones del CCT 878/08 E, a excepción de los artículos 15 y 22.
- d) No será de aplicación lo dispuesto bajo el título JORNADA DISCONTINUA del art. 17 del CCT 878/08 E, en tanto y en cuanto la interrupción de la jornada laboral diaria no sea superior a 1 (una) hora.
- e) Horas Suplementarias: siendo la jornada laboral para estas categorías laborales de 40 horas semanales, y tomándose como pauta para la prestación de servicios dos días de descanso semanal por cada cinco días efectivamente trabajados, se establecen los siguientes criterios para el pago de horas suplementarias:

Para determinar la cantidad de horas suplementarias que corresponderá abonar con recargo del 50%, se procederá de la siguiente manera:

- Se considerará una cantidad de horas de referencia de 8 horas efectivas dianas.
- Se sumarán las horas efectivas trabajadas en exceso sobre la cantidad de referencia establecida y se restarán las horas trabajadas en defecto, por cada día que el empleado cumpla efectivamente su jornada normal de labor dentro del mes (5 días por semana, descontado francos, inasistencias, licencias legales y convencionales).
- El valor resultante positivo que resulte cada mes se procederá a liquidar como horas suplementarias con el recargo del 50 %.

Las horas que se trabajen durante los días de descanso semanal o francos que para cada empleado tenga previsto, serán liquidadas aparte con el recargo del 100%.



Se utilizará el divisor 160 horas mensuales.

- f) Plus De Comida: Corresponderá el pago del Plus de Comida previsto en el Art. 54 del CCT 878/08 E por cada jornada normal de trabajo que se prolongue 2 o más horas respecto a las 8 horas efectivas promedio de referencia.
- g) Turnos Diagramados: Regirá lo dispuesto en el art. 19 del CCT 878/08 E.
- h) Disponibilidad: Las partes acuerdan que para las categorías W, X, Y, Z, Z1, Z2, Z3 y Z4 regirán los mismos valores de disponibilidad que rigen para la categoría 6.
- i) Bonus: Las partes acuerdan que la totalidad del personal convenionado en el CCT 878/08 E que realiza funciones diferenciales ocupando las categorías convencionales W, X, Y, Z, Z1, Z2, Z3 y Z4, se encuentre incluido en el esquema de pago anual por logro de objetivos denominado "Bonus", con excepción de las funciones que se encuentren incluidas en planes de incentivos de diferente periodicidad, en tanto que los mismos tengan un valor de referencia anual superior al "bonus de referencia".

- Se define como "bonus de referencia" al monto de dinero teórico a pagar por concepto de bonus que correspondería a un cumplimiento del 100 % de los objetivos totales.
- El valor del "bonus de referencia" será equivalente al 7% de las remuneraciones fijas brutas anuales de cada empleado, calculándose sobre los salarios de diciembre del año al que corresponda el pago.
- Los valores establecidos tienen incluida la doceava parte correspondiente al SAC
- Los valores establecidos corresponden al año calendario completo y en caso de personal que durante el período tenga ausencias sin cobro de haberes ó haya comenzado a cumplir funciones diferenciales ocupando las categorías convencionales W, X, Y, Z, Z1, Z2, Z3 y Z4 con posterioridad al 1 de enero de cada año, el bonus será proporcional.
- Las partes dejan constancia que el valor que se abone en concepto de bonus será liquidado en dos conceptos a saber: "Gratificación Anual" por un valor del 0.923 del bonus determinado (12/13) y la doceava parte del valor de la Gratificación anual bajo la voz "SAC gratificación anual".
- Los pagos anuales en caso de corresponder se realizarán conjuntamente con la liquidación del mes de marzo de cada año.
- La herramienta a utilizar para medir el porcentaje de cumplimiento de objetivos de cada período será la misma que la empresa utiliza actualmente. La empresa podrá realizar cambios en la herramienta, debiendo avisar a la organización sindical con suficiente antelación.
- La entidad sindical podrá verificar las evaluaciones realizadas y requerir explicaciones para casos de disconformidad.

Las Partes acuerdan que para el "Grupo Clientes Carterizados" regirán, además de las condiciones laborales dispuestas para las funciones diferenciales referenciadas precedentemente, las siguientes:

- Es condición inherente a este grupo laboral el cobro de remuneraciones variables basado en el logro de objetivos individuales y/o grupales. Hasta tanto las partes determinen paritariamente nuevos sistemas de remuneración variable, las partes acuerdan que la empresa continuará



aplicando a estos grupos de trabajo los sistemas de incentivos, comisiones y concurso por ventas que actualmente utiliza y en la forma en que actualmente se aplican.

- Es condición inherente a este grupo laboral la movilidad geográfica, por lo que las partes coinciden en que el personal de este grupo laboral podrá tomar y/o dejar servicio, así como trasladarse dentro de la jornada de trabajo, en cualquier lugar que se encuentre dentro de su zona geográfica de actuación y conforme las normas convencionales garantizando la toma de servicio en la oficina de asiento al menos una vez por semana salvo situaciones de fuerza mayor.
- En los casos que los empleados no puedan alcanzar los objetivos mínimos fijados para las distintas posiciones que forman parte del grupo laboral durante dos períodos consecutivos, la empresa deberá brindar capacitación y/o entrenamiento adecuados para la eficaz realización de las tareas encomendadas y de ser necesario completar una planilla diaria con las visitas realizadas a los distintos clientes o potenciales clientes, para facilitar un plan de mejora monitoreado por su superior. Cumplido lo expuesto precedentemente, y en caso de continuar sin mejorar los indicadores de performance del empleado en un plazo máximo de 6 meses, la Empresa evaluará la reubicación del mismo en otras áreas de la empresa
- En el caso del personal que desarrolle funciones de este grupo laboral, la empresa podrá establecer modificaciones y reasignaciones de cartera siempre y cuando no produzcan trato inequitativo.

**QUINTO:** Las tres últimas categorías de cada carrera laboral correspondientes a actividades diferenciales, también contarán con un adicional individual de carácter remunerativo mensual denominado "Adicional posicionamiento" para que puedan continuar creciendo salarialmente. El criterio de asignación está fijado en el Anexo I apartado c) punto 3

Se deja establecido que el adicional posicionamiento será absorbido hasta su concurrencia en aquellos casos que el personal sea promocionado a una categoría superior.

Por su parte, se acuerdan las siguientes medidas extraordinarias para el personal de categorías que corresponden a funciones diferenciales:

- a) A partir del 01/08/15 los montos que hasta ese momento se liquiden a cada empleado que revista en categorías de cada carrera laboral correspondiente a actividades diferenciales bajo los diversos conceptos de "Ajuste encuadramiento" que surgieron de los encuadres convencionales realizados, pasarán a integrar el nuevo rubro denominado "Adicional Posicionamiento" en reemplazo de aquellos.
- b) En caso de producirse futuros encuadres en una carrera laboral correspondiente a actividades diferenciales, cualquier eventual diferencia que pudiese existir entre los salarios de cada empleado y los que surgen de las escalas salariales de SITRATTEL ROSARIO pasarán a integrar del "Adicional Posicionamiento".

**SEXTO:** A fin de mantener ordenado el encuadramiento del personal con funciones diferenciales, 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 878/08 E:**

El personal no encuadrado en el CCT 878/08 E, que pase a realizar funciones diferenciales pertenecientes a los distintos grupos laborales, será encuadrado en el grupo laboral y en la categoría que corresponda de acuerdo a sus funciones en el marco del CCT 878/08 E a partir del primer día del mes siguiente al que pase a desempeñar sus nuevas funciones.

**2. Personal de categorías del CCT 878/08 E sin condiciones especiales:**

El personal que actualmente está realizando funciones diferenciales pertenecientes a los distintos grupos laborales y que se encuentre revistando en categorías 1 a 7 (sin las condiciones especiales que caracterizan a estas funciones), tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones:

- a) Mantener su condición actual con carácter de excepción y al solo efecto de no ver alteradas sus condiciones de trabajo
- b) Solicitar el cambio de función acorde a su categoría profesional
- c) Pasar a desarrollar funciones diferenciales en la categoría que corresponda de acuerdo a su función.

**3. Cambios de función dentro del CCT 878/08 E:**

- a) En el caso del personal que pase a desempeñar funciones diferenciales pasará a revistar en alguna de las categorías pertenecientes al grupo laboral que corresponde a sus funciones.
- b) En el caso del personal de categorías pertenecientes a funciones diferenciales que pase a revistar en categorías sin condiciones especiales, pasará a desempeñarse en la categoría correspondiente al 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.

Las Partes acuerdan que todos aquellos trabajadores que se encuentren alcanzados por las situaciones previstas en el inciso 2) c) ó en el inciso 3) a) del presente punto pasarán a revistar en las categorías que correspondan respetando como mínimo el valor horario en cómputo anual.

**FUERZA DE VENTA DIRECTA**

**SEPTIMO:** Se establecen las siguientes condiciones especiales para el Grupo Fuerza de Venta Directa a saber:

- o Será de aplicación para este grupo laboral, en tanto no alteren las condiciones establecidas en el presente acuerdo, las disposiciones del CCT 878/08 E, a excepción del artículo 15.
- o La jornada de trabajo será de treinta y cinco horas semanales, con dos días de descanso semanal por cada 5 días efectivamente trabajados, siendo facultad de la Empresa establecer los horarios, el escalonamiento de los mismos y sus eventuales modificaciones.
- o Los trabajadores comprendidos en el presente grupo laboral, deberán realizar además las tareas técnicas y/o administrativas inherentes al grupo laboral, ya sean de carácter



complementarias y/o suplementarias para comenzar, proseguir, completar o perfeccionar una tarea o proceso.

A tal efecto, sin perjuicio de considerar las habilidades básicas de cada trabajador, la Empresa dotará a los mismos de la capacitación y/o entrenamiento adecuado para la eficaz realización de las distintas tareas encomendadas.

- Es condición inherente a este grupo laboral el cobro de remuneraciones variables basado en el logro de objetivos individuales y/o grupales. Hasta tanto las partes determinen paritariamente nuevos sistemas de remuneración variable, las partes acuerdan que la empresa continuará aplicando a estos grupos de trabajo los sistemas de incentivos, comisiones y concursos por ventas que actualmente está aplicando y en la forma en que actualmente se aplica.
- Es condición inherente a este grupo laboral la movilidad geográfica, por lo que las partes coinciden en que el personal de este grupo laboral podrá tomar y/o dejar servicio, así como trasladarse dentro de la jornada de trabajo, en cualquier lugar que se encuentre dentro de su zona geográfica de actuación y conforme las normas convencionales establecidas en el art. 53 del CCT 878/08 E, garantizando la toma de servicio en la oficina de asiento al menos una vez por semana salvo situaciones de fuerza mayor.
- En los casos que los empleados no puedan alcanzar los objetivos mínimos fijados para dichas funciones durante dos periodos consecutivos, la empresa deberá brindar capacitación y/o entrenamiento adecuados para la eficaz realización de las tareas encomendadas y de ser necesario completar una planilla diaria con las visitas realizadas a los distintos clientes o potenciales clientes, para facilitar un plan de mejora monitoreado por su superior. Cumplido lo expuesto precedentemente, y en caso de continuar sin mejorar los indicadores de performance del empleado en un plazo máximo de 6 meses, la Empresa evaluará la reubicación del mismo en otras áreas de la empresa.
- En el caso del personal que desarrolle funciones de este grupo laboral, la empresa podrá establecer modificaciones y reasignaciones de cartera siempre y cuando no produzcan trato inequitativo.

**OCTAVO:** Las Partes se comprometen a adecuar al nuevo esquema de carreras acordado los artículos del CCT 878/08 "E" que las Partes consideren que deben ajustarse, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- ART. 7 - CAPACITACIÓN
- ART. 27 - VACANTES
- ART.110 - CAMBIOS TECNOLÓGICOS
- ART. 113 - MOVILIDAD FUNCIONAL
- ART.114 - GRUPOS LABORALES

#### PERÍODO DE TRANSICION

**NOVENO:** Las Partes determinan un período de transición que abarcará desde la fecha de firma del presente acuerdo y hasta la implementación definitiva del nuevo esquema de carreras.



En dicho período se desplegarán planes de capacitación que permitan el desarrollo paulatino del personal de manera tal que se puedan ir cubriendo las vacantes en las categorías superiores de cada grupo laboral.

En concordancia con lo expuesto, Las Partes establecerán:

- ✓ Las cantidades anuales de promociones para cubrir los puestos de Oficial Superior de manera de garantizar que con posterioridad al período de transición, **todo el personal** que actualmente revista en cada grupo laboral habrá tenido la oportunidad de alcanzar esta categoría o en su caso la categoría 2 en el Grupo Laboral Fuerza de Venta Directa.
- ✓ Cupos crecientes para la cobertura de la función de **"Oficial Especializado"** en cada grupo laboral y para las **dos últimas** categorías de las carreras de las actividades diferenciales, que la Empresa distribuirá por organismo de acuerdo a las necesidades operativas.
- ✓ Las cantidades anuales de promoción dentro de las funciones diferenciales .
- ✓ Las cantidades anuales para la cobertura de las dos últimas categorías de "Oficial Especializado" en cada grupo laboral.
- ✓ Esquema con el que operará el cambio en el sistema de vuelcos automáticos.

Una vez finalizado este período de transición:

- ✚ Continuarán vigentes los cupos finales que las Partes definan para las funciones de "Oficial Especializado" y las dos últimas categorías de la carrera de las funciones diferenciales de cada grupo laboral, hasta que las Partes decidan modificarlos en virtud de los avances tecnológicos, la realidad del mercado y/o la situación organizativa de la Empresa.
- ✚ Continuarán promocionando por mérito quienes ostenten las categorías de oficial especializado, de acuerdo a los criterios de selección definidos en el Anexo I apartado c), en base a la cantidad de promociones que las Partes definan por año y hasta cubrir los cupos que se establezcan en cada una de las categorías.
- ✚ Todo el personal que apruebe el correspondiente concurso para la cobertura del puesto de "Oficial Superior" en las condiciones previstas en el régimen de promociones será promocionado sin limitaciones de cupo.
- ✚ Todas las promociones que se realicen en las categorías correspondientes a funciones diferenciales, hasta la antepenúltima categoría, se realizarán en las condiciones previstas en el régimen de promociones sin limitaciones de cupo.
- ✚ Se empezarán a realizar los vuelcos automáticos definidos para la primera categoría correspondientes a las funciones diferenciales.

### CAPACITACION

**DECIMO:** Las Partes ratifican su compromiso con la capacitación del personal convenionado en atención a los cambios tecnológicos, organizacionales y de mercado que caracterizan la actividad en la que se desenvuelve dicho personal.

A tal fin, la Empresa detectará anualmente las necesidades de capacitación organizacionales e individuales de su personal con el objetivo de implementar el Plan Anual de Capacitación; el cual contendrá los programas destinados a incorporar los conocimientos y competencias necesarias en los puestos de trabajo. La Empresa analizará, para cada caso, la necesidad de certificación de conocimientos y competencias técnicas.

Asimismo, las Empresa se compromete a incluir en el Plan Anual de Capacitación cursos orientados a la posibilidad de articulación de grupos Laborales.

Por otro lado, las Partes definirán y homologarán los cursos de capacitación que serán requeridos para cada categoría y grupo laboral.



### COMISION EMPRESA-GREMIO

**DECIMO PRIMERO:** 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 el Anexo I c, punto 5- b-.
- c. Garantizar el acceso a todos los trabajadores convencionales 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.
- d. Realizar el seguimiento del proceso de certificación de conocimientos y competencias, del personal convencional, para aquellos casos que corresponda.

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) Establecer los mecanismos para acceder a la capacitación orientada a la articulación entre grupos laborales.
- c) Modificar artículos convencionales en función a lo establecido en el punto NOVENO. ✓
- d) Funciones específicas que cumplirá el personal que corresponda encuadrar en las categorías Z3 y Z4, inclusión en los Grupos Laborales que corresponda, así como los correspondientes cupos, y los criterios y mecanismos para acceder a dichas categorías.
- e) Posibilidad de incluir la categoría 6 en los grupos laborales "Administración/Staff" y "Comercial".
- f) Evolución de las funciones de la especialidad "Telegestión Soporte Técnico" a fin de evaluar posibles mejoras en su carrera laboral.

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

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.



## Anexo I – Acta del 01/08/15 INDICE

- **Apartado A:** Grupos Laborales – Funciones y categorías
- **Apartado B:** Articulación de Grupos Laborales
- **Apartado C:** Mecanismos de desarrollo
  - Certificación Teórico-Práctica
  - Certificación de Conocimientos
  - Convocatoria
  - Habilidades y Desempeño
  - Evaluación de desempeño y Resultados
  - Mecanismos de Posicionamiento
  - Búsqueda Interna
  - Publicación y verificación gremial
- **Apartado D:** Permanencia Mínima para las Promociones
- **Apartado E:** Período de Transición



## Anexo I – Apartado A – Acta del 01/08/15 Grupos Laborales y Especialidades

1. Proyectos y Obras
  - ✚ Proyectos.
  - ✚ Sobrestancia de Instalaciones.
  - ✚ Sobrestancia de Mantenimiento.
  - ✚ Sobrestancia de Obras.
2. Operación de Red
  - ✚ Operación y Mantenimiento
  - ✚ Gestión de Red y Servicios.
  - ✚ Registro y Asignación.
  - ✚ Calidad de Servicio.
3. Asistencia Técnica
- 3a. Post Venta
  - ✚ Instalador.
  - ✚ Revisor.
  - ✚ Probador/Cruzador.
- 3b. Empalmes-Presurización
  - ✚ Empalmador
  - ✚ Presurizador
- 3c. Móvil Operaciones Técnicas
4. Comercial
  - ✚ Ventas.
  - ✚ Atención Comercial.
  - ✚ Soporte Comercial.
5. Administración / Staff
  - ✚ Registro y Procesamiento de Datos.
  - ✚ Confección de informes y Seguimiento de Proceso.
6. Almacén / Infraestructura y Servicios Generales
  - ✚ Almacén.
  - ✚ Soporte de Infraestructura y Servicios Generales.
7. Telegestión
  - ✚ Telegestión Comunicaciones.
  - ✚ Telegestión Comercial.
  - ✚ Telegestión Soporte Técnico.
8. Fuerza de Venta Directa
9. Depósito
10. Clientes Carterizados

1.- GRUPO LABORAL: **PROYECTOS Y OBRAS**

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Proyectos:** Realizar los proyectos y los requerimientos de plantel exterior y equipos asociados para la expansión o adecuación de la red. Desarrollar los proyectos de edificios e instalaciones normalizadas para albergar equipos de la red. Realizar la ingeniería de detalle. Realizar el análisis y la evaluación técnica de los proyectos y de las ofertas. Elaborar normas de ingeniería y construcción en materia de elementos de red, redes y obras. Confeccionar las especificaciones y las características técnicas de los equipos de las redes y servicios de telecomunicaciones. Definir, actualizar e implantar los procesos de explotación de redes y servicios de telecomunicaciones. Participar en la definición de las pruebas piloto de todos los nuevos equipos y sistemas de gestión. Desarrollar la programación técnica-económica del plan de obras. Realizar el seguimiento y validar las reprogramaciones. Administrar las altas, bajas y modificaciones al plan de obras durante su ejecución. Administrar los contratos y su adecuación a las necesidades de los proyectos.

**Sobrestancia de Instalaciones:** Realizar el seguimiento de tareas de provisión de productos y servicios, mantenimiento preventivo y correctivo de líneas y colocación de postes. Evaluar y solucionar pedidos informados por problemas en la instalación. Controlar que las contrataciones cumplan con las especificaciones correspondientes

**Sobrestancia de mantenimiento:** Coordinar y replantear la obra en sitio, otorgar las especificaciones a las contrataciones y controlar el cumplimiento del trabajo realizado. Efectuar seguimiento de averías.

**Sobrestancia de obras:** Efectuar el seguimiento general de las órdenes de compra y contratos de obras, de acuerdo al cronograma preestablecido e informar de las novedades.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional			
2	Auxiliar Proyectos	Auxiliar Sobrestancia de Instalaciones	Auxiliar Sobrestancia de Mantenimiento	Auxiliar Sobrestancia de Obras
3	Auxiliar Principal Proyectos	Auxiliar Principal Sobrestancia de Instalaciones	Auxiliar Principal Sobrestancia de Mantenimiento	Auxiliar Principal Sobrestancia de Obras
4	Oficial de Proyectos y Obras			
5	Oficial Superior de Proyectos y Obras			
6'	Oficial Especializado de Proyectos y Obras			
6	Oficial Especializado de Proyectos y Obras			
7	Oficial Especializado de Proyectos y Obras			

**Actividades diferenciales:**

Se identificarán como **Técnico Proyectos y Obras** y realizarán las siguientes funciones:

**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 ( fibra hasta el hogar ), o cualquier tecnología que la reemplace. Realizar transferencias de centrales telefónicas, 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

**Certificación y 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. 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.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
X	Técnico Proyectos y Obras X
Y	Técnico Proyectos y Obras Y
Z	Técnico Proyectos y Obras Z
Z1	Técnico Proyectos y Obras Z1
Z2	Técnico Proyectos y Obras Z2



## 2.- GRUPO LABORAL: OPERACIÓN DE RED

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Operación y Mantenimiento:** Operar y mantener los equipos de conmutación, transmisión, datos, TV digital, energía, aire acondicionado, redes de transmisión de fibra óptica (empalmes y mantenimiento de equipos de FO), radio enlaces, satelital y sistemas asociados. Definir y aplicar los diferentes planes de acción preventivos, predictivos y correctivos. Obtener, analizar y validar los indicadores. Realizar, coordinar y controlar la instalación, la sobrestancia, la aceptación y la puesta en servicio de los equipos. Actualizar y comunicar la documentación asociada a la actividad. Mantenimiento de torres, mástiles y antenas.

**Gestión de Red y Servicios:** Explotar las redes y servicios de telecomunicaciones a través de los sistemas técnicos de gestión y supervisión. Asegurar la calidad en la provisión y producción de servicios. Realizar la operación, el mantenimiento y la aceptación de equipos asociados a las redes y servicios de telecomunicaciones. Recibir y efectuar la gestión y el seguimiento de reclamos de clientes. Optimizar la utilización de los recursos de red disponibles.

**Registro y Asignación:** Efectuar la carga y la asignación de facilidades vacantes en la red (pares, números, enlaces y equipos con tecnología flexible). Asignar y reasignar pares entre centrales y requerimientos de líneas especiales. Gestionar solicitudes (voz y digitalización). Mantener un registro de planta digital actualizado con el fin de garantizar el conocimiento y disponibilidad de la red tanto de acceso como de transporte para cobre o fibra óptica, o las tecnologías que las reemplacen. Responder en tiempo y forma las solicitudes de Empresas terceras sobre información de la planta externa de la Empresa de forma tal que se minimice la posibilidad de daños en el plantel que produzcan interrupción en los servicios prestados.

**Calidad de Servicio:** Analizar los procesos que atañen a la calidad de prestación de servicios, proponiendo las mejoras necesarias. Elaborar y controlar el cumplimiento de los contratos de servicio. Controlar la evolución de los indicadores mayores y estratégicos analizando los desvíos y proponiendo acciones correctivas. Elaborar estadísticas e informes relacionados con la calidad de prestación de los servicios.

### Categorías profesionales:

Categoría	Denominación profesional			
2	Auxiliar Operación y Mantenimiento	Auxiliar Gestión de Red y Servicios	Auxiliar Registro y Asignación	Auxiliar Calidad de Servicio
3	Auxiliar Principal Operación y Mantenimiento	Auxiliar Principal Gestión de Red y Servicios	Auxiliar Principal Registro y Asignación	Auxiliar Principal Calidad de Servicio
4	Oficial de Operación de Red			
5	Oficial Superior de Operación de Red			
6'	Oficial Especializado de Operación de Red			
6	Oficial Especializado de Operación de Red			
7	Oficial Especializado de Operación de Red			

La Empresa podrá asignar a un Oficial o Técnico de Operación de Red funciones del grupo laboral Asistencia Técnica, en tanto y en cuanto revista en categoría 4 o superior.

### Actividades diferenciales:

Se identificarán como **Técnico Operación de Red** los trabajadores que tienen las siguientes responsabilidades:

**Centro de Gestión y Diagnóstico:** Gestionar – Derivar – Pruebas del técnico de campo, todos los pedidos de

instalación, puesta en marcha y reclamos de Servicios Especiales de los Grandes Clientes. Manejar todas las configuraciones, gestiones de equipos central y acceso al cliente que soportan los Servicios. Reparar y realizar pruebas de los equipos / placas / circuitos del Backbone de la Red Digital de Circuitos. Brindar soporte (asesoramiento, capacitación, elaboración de instructivos) al técnico de campo. Resolver Nivel 2 de resolución en fallas cuando excede al técnico en sitio tanto en instalaciones, puesta en marcha como en averías. Coordinación y vuelco en ampliaciones / migraciones / a causa de las evoluciones de tecnologías del Backbone de la Última Milla. Asesorar a ejecutivos de cuentas y coordinadores de ventas acerca de características y límites técnicos de los productos y servicio de valor agregado sobre ADSL.

**Planta Interna:** Ser referente, dar soporte en su área o región sobre los elementos de planta o sistemas de su especialidad. Colaborar activamente en la 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

**Red Integrada:** Además de las funciones establecidas para el Oficial Superior de Red realizarán las siguientes funciones: Diagnosticar y/o reparar fallas en equipamiento celular, transmisión y sistemas de fuerza, incluida la capacidad de gestión local ó remota del equipamiento así como intervenir localmente en el reemplazo de partes de hardware energizado (trabajos en el sistema Cota 0). Diagnosticar fallas en líneas de transmisión para asistir al personal que realice trabajos de altura. (medición de fallas en línea de transmisión hacia antenas en mástil) Visitar regularmente los sitios verificando el estado general de los mismos evitando mediciones intrusivas ó de emergencia. Prestar especial atención del rendimiento de equipos de climatización y sistema de respaldo de baterías, pudiendo requerirse medición de autonomía de éstas. Desde el sistema Cota 0 ser capaz de evaluar integridad de estructura de soporte de antenas. De ser necesario generar las tareas requeridas para atender novedades detectadas, ya sean tickets por mantenimiento de infraestructura, pedidos de obras ó inclusión en planes de mejora. Conocer el estado de la performance de las celdas. A partir de ese conocimiento ser capaz de detectar corrimientos en el comportamiento histórico (a través de estadísticas) y realizar un primer diagnostico de las posibles causas raíces. Relevar toda la planta / Drive Test / Prueba de llamadas.

Las tareas descriptas se regirán por lo establecido en el art.27 del CCT 878/08 E

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
X	Técnico Operación de Red X
Y	Técnico Operación de Red Y
Z	Técnico Operación de Red Z
Z1	Técnico Operación de Red Z1
Z2	Técnico Operación de Red Z2

### 3- GRUPO LABORAL: ASISTENCIA TECNICA

#### 3a.- GRUPO LABORAL: POST-VENTA

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Instalador:** Realizar instalaciones (montaje y/o desmontaje) de líneas de acceso y equipos terminales de clientes (SBT, banda ancha, decodificadores digitales e inalámbricos), telefonía pública, rural y servicios telefónicos temporarios y cualquier otro producto que pueda ser comercializado por la Empresa.

**Revisor:** Localizar y reparar las faltas que se producen en líneas o equipos de clientes de telefonía básica, televisión digital, banda ancha y telefonía pública, desde la caja del terminal hasta el equipo (pasando por el cable de bajada e instalación interna). Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos de la red de dispersión y las cruzadas en el subrepartidor.

**Probador / Cruzador:** Probar el funcionamiento de las líneas de clientes, de oficina y/o directas desde la mesa de prueba de la central. Realizar las cruzadas en el repartidor y localizar y reparar las fallas que allí se produzcan. Distribuir y despachar las reparaciones entre los distintos sectores operativos. Realizar el análisis y el seguimiento de las faltas y sus reparaciones.

#### Categorías profesionales:

Categoría	Denominación profesional		
1	Auxiliar Instalador	Auxiliar Revisor	Auxiliar Probador/Cruzador
2	Auxiliar Principal Instalador	Auxiliar Principal Revisor	Auxiliar Principal Probador/Cruzador
3	Oficial de Post Venta		
4	Oficial Superior de Post Venta		
5'	Oficial Especializado de Post Venta		
5	Oficial Especializado de Post Venta		
6'	Oficial Especializado de Post Venta		
6	Oficial Especializado de Post Venta SSEE		

Ante la necesidad de realizar trabajos preventivos en la red de dispersión, todo empleado que posea el puesto de "Oficial de Post-Venta" debe estar en condiciones de realizar las siguientes tareas:

- trabajos en armario o listones,
- cambios de módulos o cruzadas,
- reasignación o cambio de bajada,
- cambio y acondicionamiento de cajas.

En caso de que las circunstancias del servicio lo requieran, el personal del grupo laboral Post-Venta deberá colaborar realizando las tareas que le sean asignadas pertenecientes al Grupo laboral Empalmes-Presurización.

Asimismo, todo trabajador de este grupo laboral que cuente con el puesto de "Oficial" deberá poder realizar adicionalmente las tareas asociadas a Servicios Especiales, a saber:

Suministrar información para la elaboración de estudios técnicos de factibilidad para la instalación de nuevos servicios para el segmento Empresas, grandes clientes y operadores mayoristas. Gestionar y ejecutar las actividades de construcción, instalación y habilitación del acceso (por cobre, fibra óptica y satelital) y las tareas de implementación de los equipos CPE (router, switches, hub, equipos satelitales, etc.) de acuerdo con el servicio requerido para el segmento Empresas, grandes clientes y operadores mayoristas. Atender las solicitudes de reclamo

*(Handwritten signatures and initials)*



de servicio del segmento atendido y efectuar las actividades de resolución de fallas en la red de acceso y equipos CPE. Gestionar y ejecutar las operaciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos y redes asociadas (transmisión de datos, internet y servicios de valor agregado).

La Empresa podrá asignar a un Oficial de Post-Venta funciones del grupo laboral Operación de Red, en tanto revista en categoría 4 o superior.

### 3 b.- GRUPO LABORAL: EMPALMES-PRESURIZACIÓN

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Empalmador:** Realizar los empalmes en la red primaria y secundaria, cables de oficina, coaxiales y fibra óptica de alta o baja capacidad en tendidos nuevos o modificados de los mismos, ya sea por ampliación como por faltas que se produzcan.

**Presurizador:** Mantener la presión neumática de los cables (localizar y reparar averías); conexión y verificación del buen funcionamiento del equipo asociado

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional	
1	Auxiliar Empalmador	Auxiliar Presurizador
2	Auxiliar Principal Empalmador	Auxiliar Principal Presurizador
3	Oficial de Cables	
4	Oficial Superior de Cables	
5'	Oficial Especializado de Cables	
5	Oficial Especializado de Cables	
6'	Oficial Especializado de Cables	

El Oficial Especializado de Planta Externa deberá saber utilizar instrumentos de medición y localización de cobre y fibra óptica.

En caso de que las circunstancias del servicio lo requieran, el personal del grupo laboral Empalmador/Presurizador deberá colaborar realizando las tareas que le sean asignadas pertenecientes al Grupo laboral Post-Venta.

Asimismo la Empresa podrá asignar a un Oficial de Cables funciones del grupo laboral Operación de Red, en tanto revista en categoría 4 o superior.

20

### 3c.- GRUPO LABORAL: MOVIL OPERACIONES TECNICAS

**Descripción:** Desarrolla cualquiera de las funciones previstas para los grupos laborales "Post venta" y "Cables", incluyendo las siguientes actividades a título enunciativo:

- Trabajos Preventivos: reconstrucciones de bajadas, cambios de cajas terminales, listones y cableados de edificios, reformas de empalmes, cambio de módulos de armarios y sus respectivas cruzadas
- Picos en reparaciones de Planta Externa o Asistencia Técnica
- Absorber picos de trabajos de provisión: altas de telefonía básica y cruzadas en el repartidor, con probabilidad de tener horarios a contra turno
- Mantenimiento mayor y/o trabajos en fibra óptica y cobre.

El personal que pertenezca a este grupo de trabajo realizará indistintamente cualquiera de las funciones enunciadas precedentemente, en función de las necesidades del servicio y la organización del trabajo.

Los trabajadores asignados a dicho grupo laboral se organizarán en concentraciones que tendrán un área geográfica de actuación dentro de la cual cumplirán su jornada de trabajo en función de la demanda de tareas

El personal de este grupo, también podrá ser asignado para realizar trabajos fuera del área correspondiente a la concentración, aplicando íntegramente en estos casos las compensaciones dispuestas en el art. 36 del CCT 547/03"E".

Categoría	Denominación profesional
1	Auxiliar Móvil Operaciones Técnicas
2	Auxiliar Principal Móvil Operaciones Técnicas
3	Oficial Móvil Operaciones Técnicas
4	Oficial Superior Móvil Operaciones Técnicas
5'	Oficial Especializado Móvil Operaciones Técnicas
5	Oficial Especializado Móvil Operaciones Técnicas
6'	Oficial Especializado Móvil Operaciones Técnicas

El Oficial Especializado Móvil de Operaciones Técnicas deberá saber utilizar instrumentos de medición y localización de cobre y fibra óptica.

En caso de que las circunstancias del servicio lo requieran, el personal del grupo laboral Movil Operaciones Técnicas deberá colaborar realizando las tareas que le sean asignadas pertenecientes al Grupo laboral Asistencia Técnica,. Asimismo la Empresa podrá asignar a un Oficial Movil Operaciones Técnicas funciones del grupo laboral Operación de Red, en tanto revista en categoría 4 o superior.

21

4.- GRUPO LABORAL: **COMERCIAL**

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Ventas:** Realizar las actividades en forma personalizada de venta, seguimiento de la venta y desarrollo de la cartera de clientes en oficinas de la compañía. Realizar el primer nivel de asesoramiento.

**Atención Comercial:** Realizar en forma personalizada las actividades de información, reclamos de los distintos segmentos de clientes, trámites varios y eventualmente ventas. Realizar una atención telefónica carterizada y personalizada al segmento de clientes PYMES/Negocios y Grandes Empresas de alto valor comercial en las tareas de atención multiproducto, retención de bajas, intervención en procesos varios (CATE Comercial – Negocios)

**Soporte Comercial (Back Office):** Realizar todas las actividades de soporte a las áreas correspondientes a atención comercial, atención comercial telefónica, ventas, telemarketing y canales complementarios, incluyendo llamadas a clientes.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional		
1	Auxiliar Ventas	Auxiliar Atención Comercial	Auxiliar Soporte Comercial
2	Auxiliar Principal Ventas	Auxiliar Principal Atención Comercial	Auxiliar Principal Soporte Comercial
3	Oficial de Comercial		
4	Oficial Superior de Comercial		
5'	Oficial Especializado de Comercial		
5	Oficial Especializado de Comercial		
6'	Oficial Especializado de Comercial		

**5.- GRUPO LABORAL: ADMINISTRACIÓN / STAFF**

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Registro y Procesamiento de datos:** Cargar en sistemas de la compañía transacciones propias del área en donde se desempeña según cronograma y criterios establecidos, manteniendo actualizada la información. Separar y organizar los documentos utilizados sobre la base de una clasificación preestablecida. Verificar la carga de datos para identificar potenciales errores y realizar revisiones y ajustes posteriores si es necesario. Preparar la documentación de distintas fuentes a procesar, revisarla y corregir toda incongruencia. Consolidar la información, organizar y controlar los archivos del área y catalogar los documentos de modo de facilitar la consulta.

**Confección informes y seguimiento proceso:** Desarrollar actividades de apoyo al área, que incluyen la preparación de informes estadísticos, de seguimiento de resultados, procesos efectuados, presupuestos, etc. a los efectos de proporcionar información para el análisis y la toma de decisiones

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional	
1	Auxiliar Registro y Procesamiento de datos	Auxiliar Confección informes y seguimiento proceso
2	Auxiliar Principal Registro y Procesamiento de datos	Auxiliar Principal Confección informes y seguimiento proceso
3	Oficial de Administración/Staff	
4	Oficial Superior de Administración/Staff	
5'	Oficial Especializado de Administración/Staff	
5	Oficial Especializado de Administración/Staff	
6'	Oficial Especializado de Administración/Staff	

**Actividades diferenciales:**

Se incluyen estas posiciones:

- **Analista Administración/Staff**, se desempeña exclusivamente en alguna de las siguientes áreas: Finanzas, Control de Gestión, Compras, Recursos Humanos, Intervención, Regulación, Relaciones Institucionales, Secretaría General (Legales), Calidad, Estrategia, Contabilidad, Comunicación, Organización y Métodos (procesos), Marketing de los de los distintos segmentos y realiza en dichas áreas alguna de las siguientes funciones:
  - Ejercer la función de planificación y control de gestión en su ámbito de actuación
  - Procesar y analizar datos, generar informes para la toma de decisiones de acuerdo al ámbito de incumbencia donde trabaja, ya sea en la cadena de un proceso o en la implementación de un proyecto.
  - Elaborar proyecciones, realizar un seguimiento sobre las acciones realizadas a efectos de corregir posibles desvíos y optimizar acciones futuras.

21

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
W	Analista Administración/Staff W
X	Analista Administración/Staff X
Y	Analista Administración/Staff Y
Z	Analista Administración/Staff Z
Z1	Analista Administración/Staff Z1
Z2	Analista Administración/Staff Z2

- **Técnico Administración/Staff**, que realizan las siguientes funciones:

**Staff Call y 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 auditorías 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. Funciones de Monitoreo.

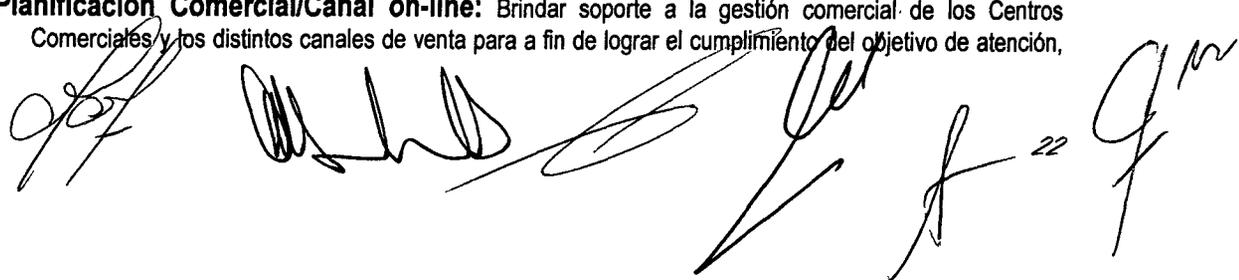
**Facturación:** Ejecutar y controlar los procesos de prefacturación y facturación, impresión y despacho, a fin de garantizar la correcta facturación de todos los productos y servicios. Ejecutar y controlar los inputs al proceso de prefacturación, garantizando la disponibilidad de los mismos en tiempo 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.

**Configuración/Administración 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.

**Liquidación 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.

**Reclamos CNC:** 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

**Planificación Comercial/Canal on-line:** Brindar soporte a la gestión comercial de los Centros Comerciales y los distintos canales de venta para a fin de lograr el cumplimiento del objetivo de atención,



29

ventas y reducción del churn. Definir el Plan Comercial en función del Plan de Negocio tentativo de cada canal y realizar su seguimiento. Desarrollar, informar y efectuar seguimiento de las distintas campañas y acciones comerciales a realizar en los distintos canales para mantener o mejorar el volumen de ventas y cobros, el índice de retención y la calidad de atención. Actualizar el canal on line poniendo foco en las necesidades del cliente. Participar junto a otras áreas en la automatización de los procesos "En Línea" de cara a migrar aquellas gestiones comerciales que el cliente pueda realizar vía web

**Planificación Operaciones Técnicas:** Asegurar la correcta planificación operativa de corto plazo de asignación de reclamos para cada empleado del grupo de Operación y Mantenimiento a efectos de poder hacer frente de manera correcta y adecuada a la demanda de reclamos/averías. Diseñar y hacer seguimiento de la planificación de RRHH y materiales. Definir y ejecutar armado de cuadrilla. Detección de necesidad de mayores RRHH, Estrategia de personal por Administración (Nube). Distribuir los recursos entre los distintos grupos operativos , adicionales.

**Gestor Críticos Operaciones Técnicas:** Asegurar la correcta evolución de actuaciones por el proceso de reparación con foco en los casos críticos (Entidades, CC, Somos Clientes, antiguos o muy reiterados, etc.). Maximizar la cantidad de averías críticas solucionadas dentro de los plazos preestablecidos. Coordinación entre áreas de solución de casos complejos. Hacer seguimiento uno a uno de casos críticos.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
W	Técnico Adm./ Staff W
X	Técnico Adm./ Staff X
Y	Técnico Adm./ Staff Y
Z	Técnico Adm./ Staff Z
Z1	Técnico Adm./ Staff Z1

En aquellos servicios de interés común de las partes (las tareas realizadas por los Analistas Administración/Staff de Finanzas y los Técnicos Administración/Staff de Facturación indicadas en este Grupo Laboral). éstas se comprometen a que, durante los conflictos que eventualmente se susciten entre ellas (incluidos aquellos donde se generen medidas de acción directa), se garantice el mantenimiento de los niveles mínimos necesarios de prestación para sostener la necesaria operatividad de las tareas, atendiendo la satisfacción de los clientes. A tal efecto se establecerán las guardias mínimas que se consideren pertinentes.

6.- GRUPO LABORAL: **ALMACEN / INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS GENERALES**

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Almacén:** Programar las necesidades y efectuar los requerimientos de materiales a los sectores compradores. Administrar los Centros de Distribución (recepción, preparación, despacho u distribución de los materiales). Realizar la asignación de materiales a cada unidad de operación. Procesar la documentación por transferencia de materiales. Determinar el medio de transporte, administrar los materiales y programar su tráfico desde el proveedor (en el exterior) y/o Centro de Distribución Central hacia los Centros de Distribución del interior. Recibir, administrar y despachar los materiales obsoletos y de rezago. Gestionar y administrar el stock mínimo de seguridad. Configurar los equipos de acuerdo a la necesidad de prestación de cada cliente. Realizar el control de calidad de materiales de telefonía, TV, banda ancha y demás materiales de consumo a la Organización a través de ensayos químicos, mecánicos y eléctricos.

**Soporte de Infraestructura y Servicios Generales:** Planificar, desarrollar y administrar: necesidades edilicias, asignación de espacios, equipamiento, control, mantenimiento y renovación de la flota automotor. Ejecutar las prestaciones de servicios de pasajes, hotelería y alquiler de autos. Mantener el archivo general de documentación. Realizar la prestación de diversos servicios de apoyo (recepción, telefonía y fotocopiado) y control de la distribución de la correspondencia interna y externa. Administración y control del cumplimiento de pago de los alquileres. Realizar proyectos y obras inmobiliarias y de infraestructura.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional	
1	Auxiliar Almacén	Auxiliar Servicios Generales e Infraestructura
2	Auxiliar Principal Almacén	Auxiliar Principal Servicios Generales e Infraestructura
3	Oficial de Almacén / Infraestructura y Serv. Generales	
4	Oficial Superior de Almacén / Infraestructura y Serv. Generales	
5'	Oficial Especializado de Almacén / Infraestructura y Serv. Generales	
5	Oficial Especializado de Almacén / Infraestructura y Serv. Generales	
6'	Oficial Especializado de Almacén / Infraestructura y Serv. Generales	

**Actividades diferenciales:**

Se identificarán como **Técnico Almacén, Infraestructura y Serv. Grales.** aquellos trabajadores que tienen las siguientes responsabilidades:

- Mantener actualizada la información de ocupación de espacios en los edificios y preparar distintos informes
- Analizar la gestión de alquileres, 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, gaz, 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

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a date '24'.

- 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 preciaros 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

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
W	Técnico Almacén , Infraestructura y Serv. Grales. W
X	Técnico Almacén , Infraestructura y Serv. Grales. X
Y	Técnico Almacén , Infraestructura y Serv. Grales. Y
Z	Técnico Almacén , Infraestructura y Serv. Grales. Z
Z1	Técnico Almacén , Infraestructura y Serv. Grales. Z1

En aquellos servicios de interés común de las partes (Almacenamiento y despacho de materiales, recupero de materiales, gestión de materiales de red, logística a terceras empresas, entre otros), éstas se comprometen a que, durante los conflictos que eventualmente se susciten entre ellas (incluidos aquellos donde se generen medidas de acción directa), se garantice el mantenimiento de los niveles mínimos necesarios de prestación, en particular lo atinente a terceros clientes al Grupo Telefónica y a la Operación de Movistar.



27

## 7.- GRUPO LABORAL: TELEGESTIÓN

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Telegestión Comunicaciones (110/000/19):** Realizar telefónicamente con soporte de medios informáticos, las actividades de información y gestionar comunicaciones

**Telegestión 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 ( ej: llamadas realizadas por los propios empleados del grupo Telefónica, llamadas por mantenimiento o dominio y web hosting ). Gestiones de soporte al canal WEB de Telefónica o gestión de clientes por medios digitales como herramienta de contacto.

Realización llamadas salientes ante necesidades de gestión especializada ( Ej: 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 Telefónica 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 Telefónica ).

Tareas administrativas de soporte a todas las gestiones de clientes, sean que hayan tomado contacto con Telefónica a través de otro canal, por ejemplo: carga de trámites, reclamos, seguimiento administrativos de tareas pendientes.

**Telegestión Soporte Técnico :** 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 ( Ej: 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 (Ej.: 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.

### Categorías profesionales:

Categoría	Denominación profesional		
1	Auxiliar Operador Información	Auxiliar Operador Comercial	Auxiliar Operador Soporte Técnico
2	Auxiliar Principal Operador Información	Auxiliar Principal Operador Comercial	Auxiliar Principal Operador Soporte Técnico
3	Oficial Operador de Telegestión		
4	Oficial Superior Operador de Telegestión		
5'	Oficial Especializado Operador de Telegestión		
5	Oficial Especializado Operador de Telegestión		
6'	Oficial Especializado Operador de Telegestión		

26

**8.- GRUPO LABORAL: FUERZA DE VENTA DIRECTA**

**Descripción:** Las funciones, a título enunciativo, son: la venta directa de todos los productos de telefonía de la compañía asociados al segmento masivo (segmento residencial) a través de visitas a los clientes y además, procurar expandir las ventas mediante la presentación de nuevos productos a clientes y la búsqueda de nuevos clientes. Es inherente a las funciones de este grupo laboral el cobro de Comisiones y el logro de objetivos de venta.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
1	Representante Fuerza de Venta Directa 1
2	Representante Fuerza de Venta Directa 2
3	Representante Fuerza de Venta Directa 3

**9.- GRUPO LABORAL: DEPOSITO**

**Descripción:** Las funciones, a título enunciativo, son separar y embalar la mercadería a enviar a un cliente con los materiales adecuados según especificaciones otorgadas. Cargar y ordenar la mercadería en el medio de transporte manualmente o por medio del montacargas con la precaución de no dañarla. Ordenar y agrupar la mercadería.

**Categoría profesional:**

Categoría	Denominación profesional
1	Peón de Depósito
2	Peón principal de Depósito

**10.- GRUPO LABORAL: CLIENTES CARTERIZADOS**

**Descripción:** Incluye las siguientes actividades diferenciales, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Actividades diferenciales:**

Se incluyen los siguientes posiciones:

- **Ejecutivo de Cuenta Negocios**, responsable de:
  - Cumplir con los objetivos de ingresos, cobranzas, ganancia neta de productos, el índice de satisfacción de clientes, etc. para la cartera asignada de clientes de Negocios
  - Detectar necesidades implícitas y explícitas de los clientes, brindar asesoramiento, efectuar seguimiento de reclamos.



- Realizar el aseguramiento y seguimiento de una efectiva facturación de los productos y servicios vendidos a los clientes
- Realizar análisis, plan y desarrollo de cada cuenta (cliente) y nuevos negocios, manteniendo en forma periódica actualizado su respectivo seguimiento
- Promover la venta de proyectos de valor agregado, generando y fortaleciendo los vínculos con personas clave para implementar dichas soluciones
- Interactuar con distintos sectores integrando un equipo de trabajo frente a los clientes a fin concretar en tiempo y forma la mejor propuesta a presentar al cliente
- Detectar oportunidades de negocio en la zona donde operan y gestionar la problemática de la competencia.
- Cumplir con los objetivos de venta de Tarjetas Prepagas en la zona a su cargo (TUP'S)
- Contactar y gestionar toda la cadena de valor de la conexión de un edificio de departamentos
- Interrelacionarse con los desarrollistas para ofrecer y cerrar acuerdos comerciales con los mismos
- Hacer seguimiento y control de ventas sobre los edificios de su cartera y realizar acciones para aumentar ventas en los mismos.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
W	Ejecutivo de Cuenta Negocios W
X	Ejecutivo de Cuenta Negocios X
Y	Ejecutivo de Cuenta Negocios Y
Z	Ejecutivo de Cuenta Negocios Z
Z1	Ejecutivo de Cuenta Negocios Z1

- **Ejecutivo de Cobros**, responsable de :
  - Gestionar en forma personalizada la morosidad la cartera asignada de clientes asignado con el fin de maximizar la cobranza y con el fin de minimizar el índice de incobrabilidad.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
W	Ejecutivo de Cobros W
X	Ejecutivo de Cobros X
Y	Ejecutivo de Cobros Y
Z	Ejecutivo de Cobros Z
Z1	Ejecutivo de Cobros Z1

- **Gestor de Ventas**, responsable de:
  - 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

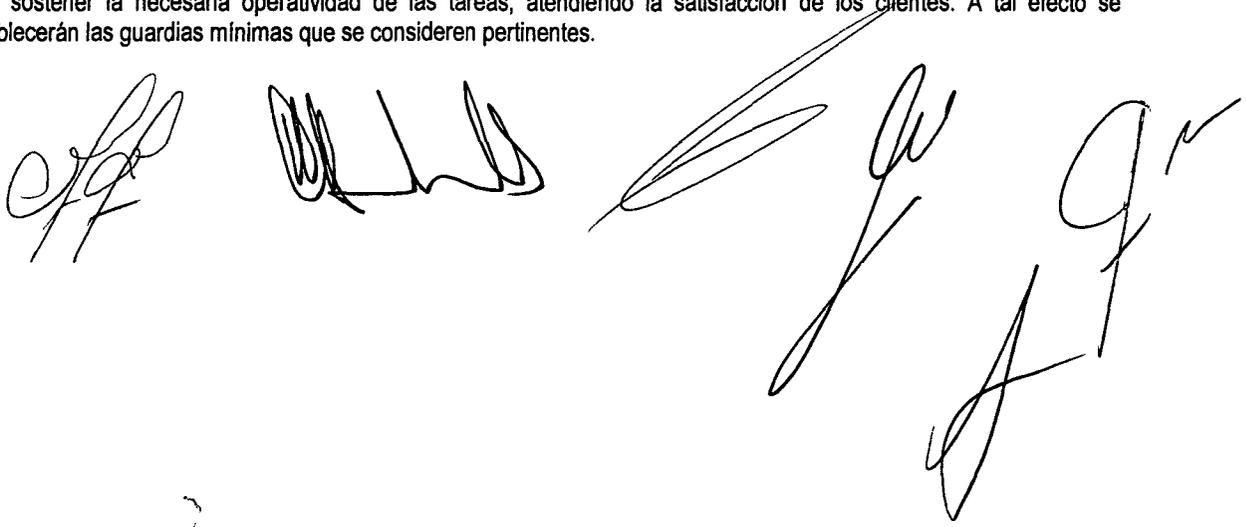
- Buscar soluciones a problemas vinculados con las ventas, reclamos, facturación, etc. en búsqueda de oportunidades de mejora

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
W	Gestor de Ventas W
X	Gestor de Ventas X
Y	Gestor de Ventas Y
Z	Gestor de Ventas Z
Z1	Gestor de Ventas Z1

En el caso de personal que desarrolla funciones de este grupo laboral, la Empresa podrá establecer modificaciones y reasignaciones de cartera, siempre y cuando no produzcan trato inequitativo.

En aquellos servicios de interés común de las partes (las funciones detalladas para este Grupo Laboral), éstas se comprometen a que, durante los conflictos que eventualmente se susciten entre ellas (incluidos aquellos donde se generen medidas de acción directa), se garantice el mantenimiento de los niveles mínimos necesarios de prestación para sostener la necesaria operatividad de las tareas, atendiendo la satisfacción de los clientes. A tal efecto se establecerán las guardias mínimas que se consideren pertinentes.



31

# Anexo I – Apartado B – Acta del 01/08/15

## Articulación de grupos laborales

Con la finalidad de posibilitar el desarrollo profesional se podrán articular las carreras de determinados grupos laborales con otros de mayor proyección, mediante la implementación de programas de capacitación, que faciliten el derecho de los trabajadores involucrados a participar en las convocatorias de las vacantes que se produzcan. Por tales razones se podrán articular las carreras de los siguientes grupos laborales, con el cambio de funciones correspondientes:

### Grupo Laboral Telegestión

Se articulará con los grupos laborales:

- Administración / Staff
- Comercial
- Fuerza de Venta Directa
- Asistencia Técnica
- Logística, Infraestructura y Servicios Generales

Grupo Laboral Asistencia Técnica, se podrán articular entre si y asimismo, se articulará con los grupos laborales:

- Proyectos y Obras
- Operación de redes

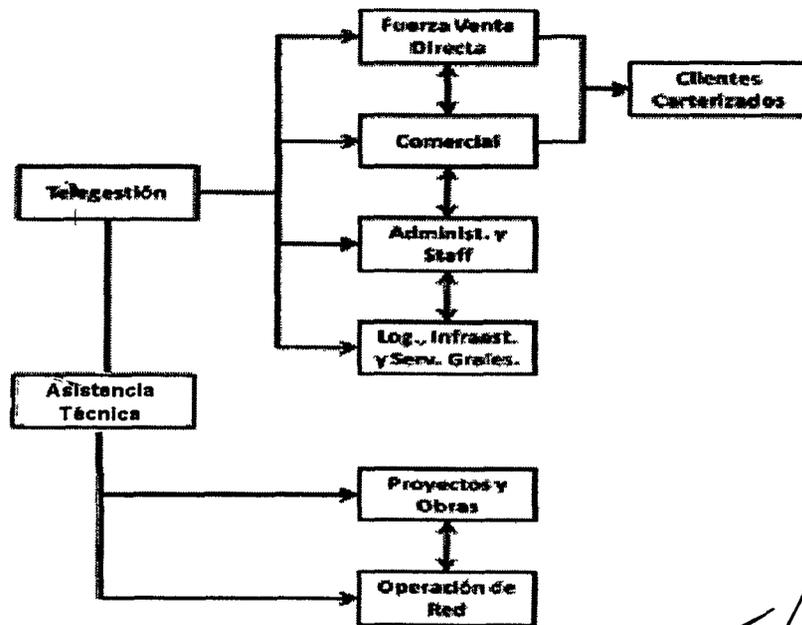
Grupos Laborales: Administración / Staff, Comercial, Fuerza de Venta Directa y Almacén Infraestructura y Servicios Generales, se podrán articular entre si.

### Grupos Laborales: Comercial y Fuerza de Venta Directa:

Se podrán articular con el grupo laboral:

- Cientes Carterizados

Grupos Laborales: Proyectos y obras y Operación de redes, se podrán articular entre si



Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones on the left and bottom right.

32

## Anexo I – Apartado C – Acta del 01/08/15 MECANISMOS DE DESARROLLO

### 1.- MECANISMOS DE PROMOCION - CATEGORÍAS 1 A 7

- **CERTIFICACION TEÓRICO-PRACTICA**= La Empresa certificará habilidades y desempeño del trabajador relacionados con las tareas propias de la especialidad y el conocimiento sobre las diferentes especialidades que componen el grupo laboral. A tal fin utilizará la herramienta de evaluación que la Empresa determine.

Esta certificación se considerará al momento en que cada trabajador cumpla el tiempo de permanencia en la categoría previsto en el Apartado D

En caso de disconformidad, el trabajador podrá solicitar la revisión de los resultados de la evaluación en cada uno de los factores, con participación de SITRATTEL ROSARIO.

- **CERTIFICACION DE CONOCIMIENTOS**: Las Partes podrán acordar la utilización, para determinados puestos y categorías, de mecanismos de certificación de conocimientos y habilidades a partir de la aprobación de cursos homologados por las Partes y dictados por cualquier organismo que las Partes determinen, que será considerado para las promociones del presente plan de carreras.
- **CONVOCATORIA**: La Empresa utilizará una herramienta de evaluación que estará compuesta por los siguientes factores:
  - Examen teórico-práctico.
  - Concepto del jefe inmediato

En el caso de convocatorias que se realicen para la cobertura de puestos de "Oficial especializado" el examen teórico-práctico incluirá la evaluación de habilidades para desarrollar un rol de facilitador técnico dentro de su grupo de trabajo y sobre conocimientos profundos de las especialidades que componen el grupo laboral. Asimismo se verificará que los empleados seleccionados, estén en condiciones técnicas y psicofísicas de realizar la totalidad de las tareas relacionadas con su función.

Las Partes podrán considerar las Certificaciones de Conocimientos en lugar del examen teórico-práctico.

El resultado final de la evaluación es producto de modificar el resultado del examen como máximo en +/- 1,5 puntos en una escala de 0 a 10 según el concepto de la jefatura, excepto en los siguientes casos:

- En caso que el postulante tenga antecedentes disciplinarios en los últimos 12 meses anteriores a su postulación, en cuyo caso podrá bajar dicho puntaje en una mayor medida en función de la gravedad de las faltas cometidas.
- En el caso que el postulante tenga 2 semestres de evaluaciones de desempeño con calificaciones superiores a 8 puntos sobre una escala de 10, en cuyo caso podrá subir dicho puntaje hasta 2,5 puntos.

Promocionarán quienes habiendo cumplido el tiempo de permanencia establecido en el Apartado D, y aprobado el examen teórico práctico ( o la Certificación de Conocimientos cuando corresponda ), obtengan los mejores puntajes finales hasta cubrir las vacantes establecidas.

Las convocatorias serán publicadas anualmente a partir del mes de junio, debiendo producirse las promociones resultantes con vigencia en el mes de octubre de cada año.

31

33

- **HABILIDADES Y DESEMPEÑO:** La Empresa determinará la herramienta de evaluación de habilidades y desempeño que utilizará semestralmente la jefatura para evaluar las habilidades de acuerdo a un comportamiento esperado.

Será requisito para promocionar a la categoría siguiente dentro de los puestos de oficial especializado la Evaluación de habilidades y desempeño positiva por 3 semestres en la posición de "Oficial Especializado". Se considera una evaluación de desempeño positiva cuando la calificación sea igual o superior a 8 sobre un puntaje total de 10.

Promocionarán quienes hayan cumplido los requisitos anteriores con mejores evaluaciones, hasta cubrir las cantidades de promociones definidas anualmente.

Las promociones resultantes tendrán vigencia en el mes de octubre de cada año.

La Empresa determinará en cada caso el mecanismo de promoción a aplicar.

**2- MECANISMOS DE PROMOCION - CATEGORÍAS W a Z2**

- **EVALUACION DESEMPEÑO Y RESULTADOS:** Se entenderán como evaluaciones positivas cuando se cumplan simultáneamente los siguientes requisitos:
  - No tener sanciones disciplinarias en los últimos 12 meses.
  - Poseer un desempeño individual (objetivos individuales + comportamientos globales) igual ó superior al nivel 3 - Contribución Esperada, correspondiente a la siguiente escala de desempeño:

5 - Contribución Excepcional	116 % a 130 %
4 - Contribución Alta	100 % a 115 %
3 - Contribución Esperada	90 % a 99 %
2 - Contribución Mejorable	50 % a 89 %
1 - Contribución Baja	0 % a 49 %

Para aquellos empleados que están bajo un esquema de incentivos, el componente de objetivos individuales se traducirá a uno equivalente.

**a- Cobertura de las últimas 2 categorías de la carrera de estas categorías especiales:**

Las vacantes de las 2 últimas categorías dentro de cada carrera laboral se cubrirá con quienes obtengan el de mayor puntaje del último año dentro del grupo laboral y organismo.

La Empresa informará previamente a SITRATTEL ROSARIO la manera en que se calculará el puntaje a utilizar, el cual incluirá un índice calibrador. Dicho índice es un coeficiente que asigna un superior del jefe del colaborador a efectos de ajustar todas las evaluaciones del grupo de colaboradores que tiene a su cargo para lograr una mayor homogeneidad de criterios y miradas.

En caso de disconformidad en trabajador podrá solicitar la intervención del Comité de Revisión a fin de verificar el cumplimiento del procedimiento.

**3.- MECANISMO DE POSICIONAMIENTO - Actividades Diferenciales**

Para las tres últimas categorías diferenciales, el "Adicional posicionamiento" será otorgado a los empleados que ocupe las mencionadas categorías en base al mérito, permanencia en el puesto, características cualitativas y diferenciales en la realización de su trabajo y a la profundización de conocimientos.

32

Los cambios de posicionamiento para todas las categorías que alcanzan se instrumentarán en las fechas y por los montos que se definan en cada negociación paritaria salarial o que la Empresa determine.

#### **4.- MECANISMO DE BUSQUEDA INTERNA**

Las oportunidades de desarrollo están relacionadas con la cobertura de vacantes que surjan en cualquier grupo laboral con personal perteneciente a otros grupos laborales (articulación entre grupos laborales) o con la cobertura de vacantes para una posición que realiza funciones diferenciales mencionadas en el Anexo I con personal perteneciente a ese mismo grupo laboral o a otros grupos laborales. La Empresa desarrollará una herramienta de evaluación que estará compuesta por los siguientes factores:

- Examen técnico sobre las nuevas funciones.
- Evaluación del perfil a través de entrevistas grupales.
- Evaluación psicolaboral.
- Antecedentes laborales.
- Opinión del responsable del puesto vacante.

Las oportunidades de desarrollo se realizarán cada vez que exista una vacante a cubrir que impliquen cambio de grupo laboral sin promoción o un cambio a actividades diferenciales. La Empresa podrá utilizar el mismo mecanismo para el caso de traslados que no impliquen promoción.

#### **5.- PUBLICACION Y VERIFICACION GREMIAL**

##### **a) PUBLICACIÓN DEL PROCESO DE CONVOCATORIAS:**

Deberán efectuarse con antelación no inferior a 30 días a la fecha de la admisión de solicitudes y tendrá una amplia difusión en todos los ámbitos de las Empresas:

En toda publicación se hará constar expresamente:

- a) Perfil de función y descripción general de tareas.
- b) Condiciones que deben reunir los postulantes.
- c) Temario de la evaluación teórico-práctico y fecha de inicio de las mismas.
- d) Plazo, forma y lugar en que deberán presentarse las solicitudes.

##### **b) VERIFICACIÓN GREMIAL:**

i. **CERTIFICACION TEORICO/PRACTICA - CONVOCATORIA:** La participación de la Representación Gremial será la siguiente:

- El Sindicato ejercerá el seguimiento de las diversas instancias de evaluación, a cuyo efecto podrá asignar un veedor del acto examinador o evaluación del líder.
- Tendrá además como misión verificar la publicación de los procesos, la calificación de los postulantes y la lista del personal seleccionado.
- Las Empresas informarán a SITRATTEL ROSARIO, el programa y resultado de las promociones que vayan realizando durante cada ejercicio anual.
- En caso de controversias que se puedan generar en el proceso de promoción, las mismas serán derivadas para su resolución a una Comisión Empresa-Gremio.

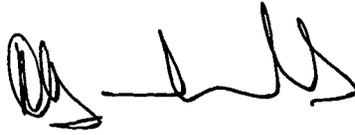
ii. **EVALUACION DE DESEMPEÑO Y RESULTADOS – EVALUACION DE HABILIDADES Y DESEMPEÑO:**



33

Se crea un Comité de Revisión conformado por cuatro integrantes (dos en representación de la Empresa y dos de la entidad sindical) que tendrá como misión analizar y resolver los casos de disconformidad de los empleados ante cualquier evaluación "Anual de Desempeño y Resultados" o de "Habilidades y Desempeño".

Dicho Comité realizará las verificaciones y consultas pertinentes en un plazo no mayor a los 60 días de la presentación del reclamo y realizará las recomendaciones que considere pertinentes.



# Anexo I – Apartado D – Acta del 01/08/15

## PERMANENCIA MINIMA PARA LAS PROMOCIONES

### PERMANENCIA MINIMA PARA PROMOCION POR GRUPO LABORAL:

Adicionalmente al requisito que en cada caso corresponda, se establecen las siguientes permanencias mínimas para ascender de categoría en los siguientes grupos laborales:

#### a. PROYECTOS Y OBRAS y OPERACIÓN DE RED

Pasaje de categoría	Permanencia Mínima
2 a 3	6 meses en categ. 2
3 a 4	12 meses en categ. 3
4 a 5	30 meses en categ. 4
5 a 6'	24 meses en categ. 5
6' a 6	24 meses en categ. 6'
6 a 7	24 meses en categ. 6

#### b. ASISTENCIA TECNICA, COMERCIAL, ADMINISTRACION / STAFF, ALMACENES / INFRAESTRUCTURA y SERVICIOS GENERALES, TELEGESTION

Pasaje de categoría	Permanencia Mínima
1 a 2	6 meses en categ. 1
2 a 3	12 meses en categ. 2
3 a 4	30 meses en categ. 3
4 a 5'	24 meses en categ. 4
5' a 5	24 meses en categ. 5'
5 a 6'	24 meses en categ. 5

#### c. FUERZA DE VENTA DIRECTA

Pasaje de categoría	Permanencia Mínima
1 a 2	12 meses en categ. 1
2 a 3	24 meses en categ. 2

#### d. DEPOSITO

Pasaje de categoría	Permanencia Mínima
1 a 2	12 meses en categ. 1

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones on the left. A small number '35' is written near the bottom right signature.

Las promociones de categoría 1 a 2 en los grupos laborales previstos en el inc. b); así como las promociones de 2 a 3 en el grupo laboral previsto en el inc. a), se producirán por vuelco automático, luego del cumplimiento de la permanencia mínima.

Las promociones de categoría 2 a 3 en el grupo laboral previsto en el inc. b), así como las promociones de 3 a 4 en el grupo laboral previsto en el inc. a), se producirán a través del mecanismo de Certificación Teórico-práctica, luego del cumplimiento de la permanencia mínima.

Las restantes promociones se efectuarán con el mecanismo de promoción que en cada caso determine La Empresa, dentro de las opciones descriptas en la presente acta.

**Actividades diferenciales:**

Según los grupos laborales, las pautas para ascender de categoría cuando se desarrollan estas funciones, son:

**e. PROYECTOS Y OBRAS y OPERACIÓN DE RED - Analista ADMINISTRACION/STAFF**

Pasaje de categoría	Cantidad de evaluaciones anuales positivas en la categoría	Mecanismo
X a Y	3 evaluaciones	Evaluación Desempeño y Resultados
Y a Z	3 evaluaciones	Evaluación Desempeño y Resultados
Z a Z1	4 evaluaciones	Evaluación Desempeño y Resultados inc. a)
Z1 a Z2	4 evaluaciones	Evaluación Desempeño y Resultados inc. a)

**a. CLIENTES CARTERIZADOS – Técnico ADMINISTRACION/STAFF - ALMACÉN / INFRAESTRUCTURA y SERVICIOS GENERALES**

Pasaje de categoría	Cantidad de evaluaciones anuales positivas en la categoría	Mecanismo
W a X	----	Vuelco Automático -12 meses en categoría W
X a Y	3 evaluaciones	Evaluación Desempeño y Resultados
Y a Z	3 evaluaciones	Evaluación Desempeño y Resultados inc. a)
Z a Z1	4 evaluaciones	Evaluación Desempeño y Resultados inc. a)



## Anexo I – Apartado E – Acta del 05/08/15 PERIODO DE TRANSICION

- 1) **Vuelcos automáticos:** Los nuevos plazos de vuelcos automáticos (categoría 1 a 2 en los grupos laborales previstos en el inc. b) del apartado D, así como las promociones de 2 a 3 en el grupo laboral previsto en el inc. a) del apartado D ) regirán para los trabajadores que ingresen a partir de la firma del presente acuerdo. Para el personal ingresado con anterioridad, se mantendrán los vuelcos previstos anteriormente.
- 2) **Esquema para Fuerza de Venta Directa:**
  - a. Todos los empleados que revistan en la categoría 1 del grupo laboral Fuerza de Ventas que hayan superado en promedio un puntaje de 6 en la evaluación de habilidades y desempeño en los dos últimos periodos evaluados (2do semestre 2015 y 1er semestre 2016), promocionarán a la categoría 2 a partir del 1/10/2016. El personal que en promedio no haya superado un puntaje de 3 en la evaluación de habilidades y desempeño de los dos últimos periodos evaluados, será incluido en alguna de las alternativas previstas en el art. 110 del CCT 878/08 "E".
  - b. El personal que revista en la Categoría 1 del grupo laboral Fuerza de Ventas que haya superado un puntaje de 3, pero que no supere un puntaje de 6 en la evaluación de habilidades y desempeño en los dos últimos periodos evaluados (2do semestre 2015 y 1er semestre 2016), podrá acceder a una nueva oportunidad de promocionar a la categoría 2 en el mes de octubre de 2016, si supera el puntaje de 6 en el 2do semestre 2015 y en el 1er semestre 2016. De no alcanzar dicho puntaje en las dos evaluaciones, dicho personal será incluido en alguna de las alternativas previstas en el art. 110 del CCT 878/08 "E".
  - c. A partir del año 2016 regirán para este grupo laboral los mecanismos generales previstos en el Apartado D.
- 3) **Otras Promociones:** Además de las promociones que surjan en virtud de lo establecido en los puntos 1) y 2) del presente apartado, las Partes establecen las siguientes promociones a realizar durante cada uno de los años del periodo de transición:

**Año 2016:** 5 promociones distribuidas de la siguiente manera:

- a. 2 promociones en categorías especiales a través del esquema que se establece en el punto 4) a) del presente apartado, con vigencia jul-16.
- b. 2 promociones a categoría 6<sup>a</sup> ( seis prima ) en el grupo laboral Operación de Red, a través del esquema de convocatoria previsto en el Apartado C, con vigencia jul-16.
- c. 1 promoción a categoría 5 (cinco) en el grupo laboral Operación de Red, a través del esquema convocatoria previsto en el Apartado C, con vigencia jul-16.

**Año 2017:** 5 promociones distribuidas de la siguiente manera:

- a. 2 promociones en categorías especiales a través del esquema que se establece en el punto 4) a) del presente apartado, con vigencia jul-17.
- b. 2 promociones a categoría 6<sup>a</sup> ( seis prima ) en el grupo laboral Operación de Red, a través del esquema de convocatoria previsto en el Apartado C, con vigencia jul-17.
- d. 1 promoción a categoría 5 (cinco) en el grupo laboral Operación de Red, a través del esquema convocatoria previsto en el Apartado C, con vigencia jul-17.

La cantidad de vacantes cubiertas al final del periodo de transición en las categorías de Oficial Especializado, constituirán el cupo a mantener cubierto con posterioridad al periodo de transición. Comprometiéndose a partir de allí la Empresa a realizar la correspondiente convocatoria para cubrir las vacantes que se produzcan en cada grupo laboral cada año. Las Partes podrán incrementar los cupos que regirán con posterioridad al periodo de transición.



Con posterioridad al período de transición, la Empresa continuará realizando promociones dentro de las funciones de Oficial Especializado a razón de un 10% anual de la dotación que revista en dichas funciones durante los siguientes 5 años.

En todos los casos, la Empresa distribuirá las promociones fijadas precedentemente por grupo laboral y organismo.

**4) Mecanismos de promoción para la transición:**

**a. Funciones especiales sin cupo**

La cantidad de promociones en categorías especiales sin cupo que la Empresa distribuya durante la transición para cada grupo laboral y organismo cada año se cubrirá con el personal de mayor puntaje obtenido en la Evaluación de Desempeño y Resultados anterior.

Serán requisitos para promocionar:

- No tener sanciones disciplinarias en los últimos 12 meses.
- Cumplir con los requisitos establecidos en el Apartado C para la Evaluación de Desempeño y Resultados.
- Tener un tiempo de permanencia en la categoría de 18 meses.

La Empresa informará previamente a SITRATTEL ROSARIO la manera en que se calculará el puntaje a utilizar, el cual incluirá un índice calibrador. Dicho índice es un coeficiente que asigna un superior del jefe del colaborador a efectos de ajustar todas las evaluaciones del grupo de colaboradores que tiene a su cargo para lograr una mayor homogeneidad de criterios y miradas.

**b. Categorías de "Oficial Superior"**

La cantidad de promociones para cubrir categorías de "Oficial Superior" que la Empresa distribuya durante la transición para cada grupo laboral y organismo cada año se cubrirá con el personal de mayor puntaje obtenido según el mecanismo de Convocatoria dispuesto en el Apartado C (Mecanismos de Desarrollo). Es requisito para promocionar la obtención de la Certificación Teórico-Práctica y un plazo de permanencia en la categoría igual o superior al establecido en el Apartado D (Permanencia Mínima para las Promociones).

**c. Categorías de "Oficial Especializado" ( excepto categoría inicial )**

La cantidad de promociones para cubrir la segunda y tercer categoría de "Oficial Especializado" que la Empresa distribuya durante la transición para cada grupo laboral y organismo cada año se cubrirá con el personal de mayor puntaje en la categoría anterior obtenido según el mecanismo de Evaluación de Habilidades y Desempeño del semestre anterior a la fecha prevista para la promoción. Es requisito indispensable para promocionar cumplir con los requisitos establecidos en el Apartado C (Mecanismos de Desarrollo) para la Evaluación de Habilidades y Desempeño y el plazo de permanencia establecido en el Apartado D (Permanencia Mínima para las Promociones).

(140)

**Anexo II – Acta del 01/08/15**  
Pasa a integrar el Anexo II y III del CCT 878/08 “E”

**Escala Salarial JULIO 2015**

Categoría	Básico	Adicional Especial	Acuerdo 17-6-13	Acuerdo part 2014 punto 3	Acuerdo 30-06-15	Adicional Vales Alimentarios	Compensación mensual por Viáticos	Compensación Tarifa Telefónica
1	5059	684	570	800	1809	220	1355	357
2	6053	823	698	923	2086	220	1355	357
3	7362	1050	885	1101	2488	330	1355	357
4	8434	1245	1035	1244	2812	389	1355	357
5'	8796	1310	1085	1292	2921	409	1355	357
5	9315	1378	1154	1357	3068	425	1355	357
6'	9615	1435	1197	1398	3160	442	1355	357
6	10079	1494	1257	1456	3292	462	1355	357
7	10439	1561	1308	1505	3402	483	1355	357
W	9103	1430	1137	1341	3031	430	1355	357
X	10099	1585	1270	1468	3318	455	1355	357
Y	10925	1823	1393	1585	3583	475	1355	357
Z	11757	2062	1515	1704	3850	500	1355	357
Z1	12649	2200	1645	1825	4126	600	1355	357
Z2	13537	2300	1766	1940	4387	680	1355	357
Z3	14421	2450	1888	2057	4650	724	1355	357
Z4	15359	2609	2017	2180	4930	771	1355	357

# Telefonica



Buenos Aires, 23 de Noviembre de 2015

DIRECCION GENERAL DE REGISTRO, GESTION Y ARCHIVO		
DOCUMENTAL		
DEPARTAMENTO MESA DE ENTRADAS SALIDAS Y ARCHIVO		
24 NOV 2015		
TIPO OFICINA	EXPEDIENTE N°	
DOC. ORIGEN		
1	2015	1701767

Sra. Directora Nacional de Relaciones del Trabajo

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación

Dra. Silvia ESQUIRE

S/D

Ref. Expte. 1.692.601/15

De nuestra consideración:

Gerardo José Carbone, en mi carácter de apoderado de TELEFONICA DE ARGENTINA S.A., como ya fuera acreditado oportunamente en el Expediente de la referencia, con domicilio en Pte. Ing. Huergo 723 – PB Bs. As , me presento ante Ud. y muy respetuosamente digo:

Que en el carácter mencionado, vengo en legal tiempo y forma a contestar vista al Dictamen de la Asesoría Técnica Legal N° 4550 conferida a mi representada.

En respuesta a ello, vengo a rectificar que la negociación se realizó en el marco del Convenio Colectivo de Trabajo de Empresa N° 878/07 "E".

Asimismo, notará esa Autoridad de Aplicación, que por un error involuntario de las partes en el Punto TERCERO.3 del acuerdo presentado si hizo referencia al punto DECIMO, cuando debería indicar punto NOVENO.

Por otro lado, en las observaciones realizadas en los puntos CUARTO A, CUARTO párrafo anteúltimo, y SEPTIMO ap. Segundo y Sexto, mi mandante les hace saber que se encuentran dentro de lo dispuesto en el artículo N° 66 de la Ley de Contrato de Trabajo. Por lo expuesto, es sin perjuicio de los derechos individuales de los trabajadores.

En cuanto a las observaciones realizadas en el punto SEGUNDO, tercer párrafo, no luce del acuerdo, ya que se hace referencia al anexo III del CCT 878/07 "E", y no al del presente acuerdo a homologar.

Finalmente, se solicita que se tenga por contestada la vista conferida y se fije Audiencia a los efectos que las partes firmantes puedan ratificar el Acta, ante esa Autoridad de Aplicación, y se proceda a su pertinente homologación.

Sin más, saludo a Ud. atentamente.

  
GERARDO JOSE CARBONE  
APODERADO



Ministerio de Trabajo,  
Empleo y Seguridad Social



Expte N°1.692.601/15

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, siendo las 11:00hs del día 14 de Octubre 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 la representación gremial: **SINDICATO DE TRABAJADORES TELEFÓNICOS (SI.TRA.TEL.) ROSARIO**, los señores: Claudio CESAR, en carácter de Secretario General, y Mauro TOME con D.N.I.N°24.944 285, en carácter de **Delegado de Personal**, por una parte y por la empresa: **TELFÓNICA DE ARGENTINA S.A.**, el Doctor: 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: Venimos a ratificar el acuerdo suscripto entre la representación gremial: SI.TRA.TEL ROSARIO y la empresa: TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., celebrado el día 24/07/15, obrante a fs.2/40; 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**

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.

83



*Ministerio de Trabajo,  
Empleo y Seguridad Social*

Expte N°1.692.601/15

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, siendo las 11 00hs del día 23 de Febrero de 2016, 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: **SINDICATO DE TRABAJADORES TELEFÓNICOS (SI.TRA.TEL.) ROSARIO**, los señores: Claudio CESAR, en carácter de Secretario General; y Cristian CUBILLED0 con D.N.I.N°25.171.337, en carácter de **Delegado de Personal**, por una parte y por la empresa: **TELFÓNICA DE ARGENTINA S.A.**, el Doctor 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°283, obrante a fs 80/82, venimos a ratificar el escrito presentado por la empresa TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., obrante a fs.76 (Expte. agregado N°1.701.767/15), elévese la misma como ACTA COMPLEMENTARIA del acuerdo suscripto entre la representación gremial SI TRA.TEL ROSARIO y la empresa: TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A., celebrado el día 24/07/15, obrante a fs 2/40, 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**

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.)