

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 30 días del mes de Marzo de 2020, se reúnen, por una parte, los Sres. Osvaldo Iadarola, Claudio Marín y Alejandro Tagliacozzo, en representación de **FOETRA Sindicato Buenos Aires**, y por la otra, los Sres. Nicolás Bruzzone, José Luis Pizza, Gastón de Arriba, Claudia Nisebe y Kevin Prime en representación de **TELECOM ARGENTINA S. A.**, quienes acuerdan lo siguiente: -----

Considerando, -----

Que la evolución de la tecnología, los servicios, las necesidades de los clientes y los estándares de la industria, nos permiten y a la vez nos imponen tener una visión unificada "punta a punta" e integral del ciclo de vida de los productos y servicios que usan nuestros clientes; -----

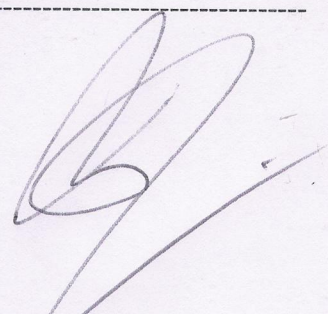
Que en ese contexto, es necesario avanzar en la unificación de horarios, procesos, sistemas y organización del trabajo que generen una cultura única, ágil y centrada en los clientes; -----

Que el personal que desarrolle funciones en el Network Operation Center (N.O.C.) deberá contar con una visión integral y conocimientos generales y específicos que vayan más allá de su función presente y les permitan tener una visión integral del proceso de aseguramiento, movilidad voluntaria entre los distintos grupos de trabajo y capacidad de crecimiento profesional a través de la adquisición continua de nuevos conocimientos impartidos mediante la aplicación de diferentes metodologías de capacitación/aprendizaje y actividades complementarias, como ser: en forma presencial, a través de plataformas e-learning, videoconferencias, etc.; -----

Que para ello, el perfil y desempeño requerido de los colaboradores involucrados deberá ser el adecuado, ya sea a través de la selección, la capacitación y/o el entrenamiento de los mismos, la evaluación a través de métricas, el coaching grupal y/o individual y mejora continua de los recursos. Respecto del coaching y entrenamiento, el personal se dispondrá a ser re-entrenado o re-entrenado en forma continua por su supervisor, con carácter exclusivamente formativo y/o de mejora del desempeño del empleado; -----

Que, con relación a lo antedicho, las partes han venido manteniendo una serie de reuniones, de las que surge como resultado la suscripción de este convenio, -----

Consecuentemente, las partes acuerdan: -----



RE-2021-14198491-APN-DGD#MT

1° - Ámbito de aplicación. -----

El presente acuerdo será de aplicación para todos los trabajadores de la empresa representados por FOETRA, que se desempeñen en el Network Operation Center (N.O.C.) excluyendo, en forma transitoria hasta alcanzar una estructura de funcionamiento uniforme que encuadre en las existentes, a las personas del NOC pertenezcan al grupo Core Voz (TDM). -----

2° - Articulación Convencional. -----

Todo aquello que no fuera regulado en el presente acuerdo, se regirá por la convención colectiva de trabajo nro. 567/03 y el acuerdo de fecha 25 de febrero de 2015, y todos aquellos acuerdos articulados firmados hasta el presente que se encuentran vinculados, y o aquella norma que en el futuro los reemplacen, en un todo de acuerdo con el art. 23 de la ley 25.877. -----

3° - Network Operation Center (NOC) – Objetivos. -----

El área Network Operation Center tiene como objetivo principal garantizar el funcionamiento de la infraestructura de red y servicios para alcanzar y asegurar los estándares de calidad, disponibilidad y confiabilidad para la que fue diseñada. Requiere una cobertura presencial de 24 hs. 7 días a la semana. -----

4° - Descripción de Funciones – Técnico de Operaciones NOC. -----

Las principales responsabilidades del Técnico de Operaciones NOC son, asegurar el monitoreo y control de KPI (key performance indicator), asegurar el monitoreo y control de KQI (key quality indicator). Garantizar el proceso *end to end* de *troubleshooting* (detección, diagnóstico, análisis, seguimiento y resolución). Acompañar, realizar y asegurar tareas proactivas ligadas al mantenimiento e implementaciones. -----

Asegurar los servicios móviles y de telefonía, de video, de banda ancha y B2B. -----

La presente descripción no excluye la realización de tareas que, por ser complementarias no se han detallado, pero que están estrechamente vinculadas a las principales. -----

RE-2021-14198491-APN-DGD#MT

5° - Jornada.

Se establece una jornada de trabajo de 9 hs., de la cuales 8 hs. serán de cumplimiento efectivo de labor.

La Empresa, asignará el refrigerio y el descanso al finalizar la jornada efectiva de labor (a partir de la finalización de la 8va hora), pudiendo el trabajador optar por gozarlo dentro del establecimiento o fuera del mismo.

6° - Diagramas de distribución horaria.

A fin de afrontar los desafíos y cambios tecnológicos, con el objetivo de mejorar los estándares de calidad del Network Operation Center y asegurar una cobertura de 24 hs. los 365 días del año, las partes acuerdan establecer el nuevo diagrama o esquema de distribución horaria que se detalla más abajo.

6.1 Diagrama NOC.

El personal comprendido en este esquema distribuirá su tiempo de trabajo de la siguiente forma: 9 horas diarias de lunes a viernes (ocho horas efectivas), más 3 días de fin de semana (9 hs. c/u, 8 hs. efectivas cada día de fin de semana) en ciclos de 4 semanas de conformidad con la secuencia establecida en el diagrama de trabajo que se adjunta en el Anexo A y forma parte del presente acuerdo. El esquema del diagrama precedentemente establecido en días sábado y domingo, deberá ser cumplido aun cuando coincidiera en día feriado.

En caso de que los trabajadores sean convocados sábados, domingos o feriados adicionales a los establecidos en el diagrama arriba mencionado, se abonaran las horas extras trabajadas, más el franco compensatorio correspondiente, tomándose como base de cálculo para las mismas los siguientes criterios:

Horas Extras al 50% = $((\text{Sueldo Básico} + \text{Antigüedad} + \text{Ad. Especial} + \text{Adicional Noc}) / 160 * 1,5 * \text{Cantidad de horas}) + ((\text{Sueldo Básico} + \text{Antigüedad}) / 160 * 0,27 * \text{Cantidad de horas})$.

Horas Extras al 100% = $((\text{Sueldo Básico} + \text{Antigüedad} + \text{Ad. Especial} + \text{Adicional Noc}) / 160 * 2 * \text{Cantidad de horas}) + ((\text{Sueldo Básico} + \text{Antigüedad}) / 160 * 0,36 * \text{Cantidad de horas})$.

Horas Extras al 50% Noct = $((\text{Sueldo Básico} + \text{Antigüedad} + \text{Ad. Especial} + \text{Adicional Noc}) / 160 * 1,7 * \text{Cantidad de horas}) + ((\text{Sueldo Básico} + \text{Antigüedad}) / 160 * 0,31 * \text{Cantidad de horas})$.

Horas Extras al 100% Noct = ((Sueldo Básico + Antigüedad + Ad. Especial + Adicional Noc) / 160 * 2,27 * Cantidad de horas) + ((Sueldo Básico + Antigüedad) / 160 * 0,41 * Cantidad de horas).-----

Horas Extras al 50% NR = ((Viáticos + Tarifa Telefónica) / 160 * 1,5 * Cantidad de horas) + (((Viáticos -1355) * 60%) / 160 * 0,27 * Cantidad de horas).-----

Horas Extras al 100% NR = ((Viáticos + Tarifa Telefónica) / 160 * 2 * Cantidad de horas) + (((Viáticos -1355) * 60%) / 160 * 0,36 * Cantidad de horas).-----

Horas Extras al 50% Nocturnas NR = ((Viáticos + Tarifa Telefónica) / 160 * 1,7 * Cantidad de horas) + (((Viáticos -1355) * 60%) / 160 * 0,31 * Cantidad de horas).-----

Horas Extras al 100% Nocturnas NR = ((Viáticos + Tarifa Telefónica) / 160 * 2,27 * Cantidad de horas) + (((Viáticos -1355) * 60%) / 160 * 0,41 * Cantidad de horas).-----

En relación al personal preexistente que al momento de suscripción de la presente estuvieran en las categorías Z1, Z2, Z3 y Z4, el adicional generado por su recategorización a las categorías NOC, se tomará como base de cálculo para el pago de horas extras realizadas por fuera del diagrama acordado.-----

Cuando el personal realice trabajo en jornadas que alternen horas diurnas y nocturnas, se abonará el adicional Plus Nocturno equivalente a ocho minutos por hora nocturna trabajada como tiempo suplementario, siendo cálculo de acuerdo a los siguientes criterios:-

Plus Nocturno al 50% = ((Sueldo Básico + Antigüedad + Ad. Especial + Adicional Noc) / 160 * 1,5 * Cantidad de horas * 13,33%) + ((Sueldo Básico + Antigüedad) / 160 * 0,27 * Cantidad de horas * 13,33%).-----

Plus Nocturno al 100% = ((Sueldo Básico + Antigüedad + Ad. Especial + Adicional Noc) / 160 * 2 * Cantidad de horas * 13,33%) + ((Sueldo Básico + Antigüedad) / 160 * 0,36 * Cantidad de horas * 13,33%).-----

Si por algún acuerdo convencional o normativa legal se determinarán nuevos conceptos que impacten como base de cálculo de horas extras, los mismos serán considerados para el cálculo de horas extras por fuera del esquema de trabajo acordado por la presente, como así también para el Plus Nocturno.-----

6.1.1 Retribución del Diagrama NOC-A:-----

Quienes cumplan tareas bajo este diagrama de trabajo, percibirán mensualmente como única compensación, un adicional mensual que se liquidará bajo la denominación "Plus diagrama NOC A" equivalente al 18% del salario básico más el adicional por antigüedad más con 3 francos compensatorios que serán diagramados en la grilla. Las partes dejan aclarado que la retribución que en este capítulo se establece, compensa adecuadamente

RE-2021-14198491-APN-DGD#MT

el mayor tiempo trabajado y no devengará ninguna otra retribución por tal concepto, ni descansos compensatorios más allá de los establecidos en el presente acuerdo. -----

7º - Categorías. -----

Se establecen para el sector NOC, 3 categorías, NOC 1, NOC 2 y NOC 3. Las categorías, a enero 2020, quedarán establecidas con los rubros que se detallan a continuación, de conformidad al diagrama establecido (Diagrama NOC): -----

Escala salarial NOC: -----

Se establece una Adicional NOC, actualizable por negociaciones paritarias y parcialmente absorbible por promociones dentro de la escala salarial NOC, conforme se detalla en el siguiente cuadro. Asimismo, las partes establecen que el adicional NOC, absorbe y reemplaza al adicional de pago trimestral Gratificación CSN.

El valor que se detalla a continuación como subtotal bruto para las categorías NOC 1, NOC2 y NOC 3, será ajustado por negociaciones paritarias.

	NOC3	NOC2	NOC1
Básico	\$ 40.758	\$ 44.246	\$ 47.620
Adic. Especial	\$ 24.805	\$ 26.927	\$ 28.980
Viáticos	\$ 4.189	\$ 4.415	\$ 4.643
Tarifa Tel.	\$ 357	\$ 357	\$ 357
Plus Diagrama NOC A (18%)	\$ 7.336	\$ 7.964	\$ 8.572
Adic. NOC A	\$ 8.669	\$ 7.167	\$ 5.590
SUBTOTAL BRUTO	\$ 86.115	\$ 91.077	\$ 95.761

(Valores a enero 2020)

7º - Ingreso y Ascensos. -----

La categoría de ingreso al sector NOC es la categoría NOC 3. -----

RE-2021-14198491-APN-DGD#MT

7.1° - Ascensos de Categoría NOC 3 a NOC 2. -----

Para ascender de categoría NOC 3 a NOC 2 se deberán reunir las siguientes condiciones: --

- a) 18 meses de trabajo efectivo en la categoría NOC 3.-----
- b) Haber cursado y/o aprobado según corresponda, los cursos que conforman el Plan de Capacitación que las partes de común acuerdo hayan determinado y haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso, de acuerdo a lo estipulado en el art. 8 del presente. -----
- c) No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) ni haber registrado ausencias injustificadas durante los 6 meses previos a la fecha de ascenso. -----

7.1.1° - Ascensos de Categoría NOC 2 a NOC 1. -----

Para ascender de categoría NOC 2 a NOC 1 se deberán reunir las siguientes condiciones: --

- a) 18 meses de trabajo efectivo en la categoría NOC 2. -----
- b) Haber cursado y/o aprobado según corresponda, los cursos que conforman el Plan de Capacitación que las partes de común acuerdo hayan determinado y haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso, de acuerdo a lo estipulado en el art. 8 del presente. -----
- c) No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) ni haber registrado ausencias injustificadas durante los 6 meses previos a la fecha de ascenso. -----

7.2 Cumplidos los requisitos establecidos en los artículos 7.1 y 7.1.1 incisos a y b, los ascensos se efectivizarán en dos oportunidades por año calendario, es decir a partir del 1º de Mayo o del 1º de Noviembre de cada año. -----

7.3 - Quienes no reúnan satisfactoriamente las condiciones previstas en los incisos b), de los art. 7.1 y 7.1.1, serán reevaluados para su ascenso semestralmente. -----

8° - Medición de desempeño. -----

RE-2021-14198491-APN-DGD#MT

Los trabajadores podrán ser evaluados de conformidad al nivel de cumplimiento de los objetivos aquí establecidos, que se relacionan con indicadores por cumplimiento de SLA/OLA, calidad operativa, grado de conocimientos y habilidades de gestión demostradas.

A tal fin, se realizarán mediciones sobre el nivel de cumplimiento de dichos objetivos, los cuales se encuentran detallados en el Anexo B que se adjunta al presente acuerdo formando parte integrante del mismo. -----

8.1 - Los objetivos dispuestos en el Anexo C que se adjunta, estarán sujetos a un proceso de evaluación que se realizará por las partes en forma conjunta, por el termino de 180 días a partir de la entrada en vigor del presente acuerdo, dicho proceso tendrá el objetivo de monitorear el funcionamiento del sistema de medición, y verificar su eficacia respecto al cumplimiento de los objetivos e intereses que ambas partes procuran lograr con el mismo, sin perjuicio de los plazos establecidos en el artículo precedente. En tal sentido en dicho plazo se deberán realizar de mutuo acuerdo los ajustes que las partes consideren necesarios para tal fin. -----

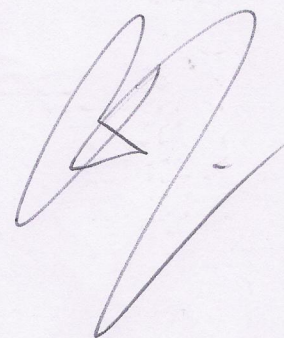
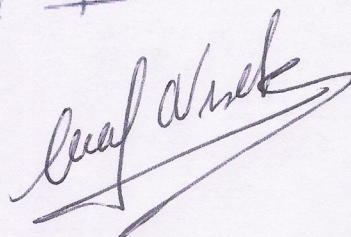
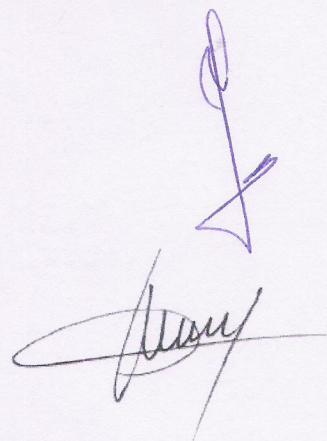
8.2 - Se deja expresamente aclarado que, si ante el vencimiento de los plazos establecidos en el artículo 7° inciso a), la empresa no hubiere realizado y/o cumplimentado con la ejecución de los cursos y/o las mediciones correspondientes con el debido proceso, no será causa imputable al trabajador para no otorgarle su ascenso, razón por la cual ante dicha situación el ascenso correspondiente se deberá otorgar en forma automática. -----

Artículo 9° - Servicio Mínimo. -----

Las partes acuerdan para este sector de la empresa exclusivamente que, durante los trescientos sesenta y cinco días del año, en ningún caso la dotación podrá ser menor al 25% del total de trabajadores de dicho sector. Con el alcance exclusivo referido, y dada la particularidad de las tareas este porcentaje deberá ser respetado. Las partes dejan sentado que lo aquí pactado no enerva los derechos y obligaciones establecidos en la ley 14786 vigente a la fecha de la firma. -----

Artículo 10° - Homologación. -----

Las partes en forma conjunta y/o separada quedan facultadas para someter el presente acuerdo a la homologación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. En prueba de conformidad se firman tres (3) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en lugar y fecha citado en el encabezamiento. -----



2
 AI



Franco Compensatorio

* La cantidad de Operadores bajo regimen de grilla y por turnos es en función de la necesidad operativa del NOC

*** La empresa asignará conforme a las necesidades operativas turnos fijos (mañana, tarde, noche) o turnos rotativos

ANEXO B

Sistema de Medición del Desempeño

Objetivos:

- Acompañar los acuerdos y/o objetivos de servicio de cara a nuestros clientes.
- Buscar y mantener la Calidad. Mejora Continua.
- Adquisición y puesta en práctica del conocimiento.
- Cercanía con el colaborador. Principios Culturales

1) Base de cumplimiento de SLA/OLA

Medición y Muestra:

- Sobre la base de trouble ticket gestionado por cada operador.
- >75 % de cumplimiento.
- Acuerdos existentes, en definición y futuros.

2) Calidad Operativa. (Detección*Diagnostico* Seguimiento* Resolución)

Medición:

- Sobre una muestra de la base de trouble ticket gestionado por cada operador.
- >70% de cumplimiento. Apuntamos a la calidad
- 3 TT/Mes representativos. Medición trimestral.
- Variables de medición asociadas a la detección: (Alarmas, Rutina, Otros inputs, bitácora, asertividad, precisión).
- Variables de medición asociadas al diagnóstico: (Abordaje integral, profundidad, precisión técnica, impacto, asertividad, bitácora).
- Variables de medición asociadas al seguimiento: (info. evolutiva, tracking, escalamientos, precisión, asertividad).
- Variables de medición asociadas a la resolución: (Abordaje integral, alcance/nivel/escalamiento, precisión, asertividad).
- Ídem para Change

3) Conocimientos. Alcanza las capacitaciones y los procesos técnicos y operativos

Medición:

- Sobre la base de capacitación
- Plan y feedback entre colaborador y coordinador
- > 70% de cumplimiento

ANEXO C – Sistema de Medición del Desempeño (Continuación)

Formula de Medición del Desempeño para Ascensos de Categoría

Polinomio: SLA (40%) * Calidad (30%) * Conocimientos (30%)

Esperable > 75% y con no menos del 50% en algunas de las variables del polinomio

Fórmula de Medición del Desempeño Standard:

Polinomio: SLA (40%) * Calidad (30%) * Conocimientos (20%) * Feedback (10%)

Esperable > 75% y con no menos del 50% en algunas de las variables del polinomio

Criterios y niveles de Composición

Composición SLA

0 a 59% = ponderación polinomio 0% (califica 0)

60 a 69% = ponderación polinomio 20% (califica 1)

70 a 79% = ponderación polinomio 30% (califica 2)

80 a 100% = ponderación polinomio 40% (califica 3)

Formula: (Q.de tt dentro de SLA/OLA gestionado por el operador / Q. de tt Total gestionado el operador) *100

Composición Calidad

0 a 49% = ponderación polinomio 0% (califica 0)

50 a 59% = ponderación polinomio 15% (califica 1)

60 a 69% = ponderación polinomio 22,5% (califica 2)

70 a 100% = ponderación polinomio 30% (califica 3)

Matriz

Trouble Ticket	Detección	Diagnóstico	Seguimiento	Resolución
X1	0 – 1	0 – 1	0 – 1	0 – 1
X2	0 – 1	0 – 1	0 – 1	0 – 1
Xn	0 – 1	0 – 1	0 – 1	0 – 1

Formula = (sumatoria campo detección / sumatoria Q. TT. Ídem para las tres variables siguientes)*100

Composición Conocimiento

0 a 39% = ponderación polinomio 0% (califica 0)

40 a 59% = ponderación polinomio 15% (califica 1)

60 a 69% = ponderación polinomio 22,5% (califica 2)

70 a 100% = ponderación polinomio 30% (califica 3)

Matriz

Capacitación	Feedback/evaluación
X1	0 – 1
X2	0 – 1
Xn	0 – 1

Formula = (sumatoria de capacitaciones aprobadas / sumatoria de capacitaciones)*100

Gradientes	Evaluación por comportamiento	Escala de Conversion Puntuación Total	% Cumplimiento
No demostrado	0	0 a 7	1%
Poco frecuentemente	1	8 a 12	3%
Frecuentemente	2	13 a 17	6%
Modelo de rol	3	18 a 24	8%

Los 2 puntos restantes para alcanzar el máx.. de 10% se complementa con cumplimiento de presentismo/horarios y nivel de volumetría

Nota Obtenida			100%			
Peso			Nota	Incidencia en nota	Peso	Comentarios Adicionales
30%	CALIDAD OPERATIVA		1	30%	30%	CALIDAD OPERATIVA
25%	Detección		3	7,5%	25%	
25%	Diagnostico		3	7,5%	25%	
25%	Seguimiento		3	7,5%	25%	
25%	Resolución		3	7,5%	25%	
40%	CUMPLIMIENTO SLA	Utilizado	1	40%	40%	CUMPLIMIENTO SLA
100%	Cumplimiento SLA sobre muestra		3	40%	100%	
30%	CONOCIMIENTO	Utilizado	1	30%	30%	CONOCIMIENTO
100%	Capacitaciones Técnicas / Procesos Operativos		3	30%	100%	