

Acuerdo

FOETRA Sindicato Buenos Aires – TELECOM ARGENTINA S. A.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los 13 días del mes de noviembre de 2019, 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 parte, los Sres. Sergio Faraudo, Hernán López Figueroa, Guillermo Scapini, Walter Gerboles, Kevin Prime, Jorge Locatelli y Matias Fredriks, en representación de **TELECOM ARGENTINA S. A.**, quienes han llegado al acuerdo Convencional que a continuación se detalla:-----

Artículo 1º - Ámbito de Aplicación-----

El presente acuerdo será de aplicación a todos los empleados de Telecom Argentina S. A., representados por los Sindicatos que conforman las Federaciones que suscriben el presente acuerdo, que se desempeñen en la función de Atención Personalizada al Cliente, en los locales comerciales. -----

Artículo 2º - Aplicación Subsidiaria-----

Todo aquello que no fuera regulado en el presente acuerdo, se regirá por la Convención Colectiva de Trabajo de actividad N° 676/13. -----

Artículo 3º - Jornada de Trabajo-----

Se establece una jornada de trabajo de 40 hs semanales y 8 horas diarias. -----

Artículo 4º - Descansos-----

Se establece una pausa para refrigerio de 30 minutos diarios y una pausa para descanso de 15 minutos diarios, computándose en ambos casos como parte del tiempo de labor. ----

Artículo 5º - Diagramas horarios-----

Se establecen los siguientes diagramas horarios en razón de dar respuesta a la dinámica propia de la actividad de cada localidad y/o ubicación de cada local comercial, de requerimientos operativos y/o de mayor eficiencia:

5.1 Diagramas horarios para Locales Comerciales Tradicionales (LCT)-----

5.1.1 Diagrama Horario A Locales Comerciales Tradicionales (LCT – A): Se establece una jornada diaria de trabajo de ocho horas de lunes a viernes. -----

5.1.2 Diagrama Horario B Locales Comerciales Tradicionales en horario discontinuo (LCT – B): Se establece una jornada diaria de trabajo de ocho horas de lunes a viernes, las que se distribuirán a razón de 4 horas por la mañana y 4 horas por la tarde de acuerdo a los horarios de atención al cliente establecidos para cada local comercial. Las pausas para refrigerio y descanso, serán distribuidas de forma proporcional en cada uno de los bloques horarios (mañana – tarde). -----

5.2 Diagramas horarios para Locales Comerciales de Alto Tránsito-----

IF-2019-111474139-APN-MT

5.2.1 Diagrama horario A Locales Comerciales de Alto Tránsito (LCAT – A): Se establece una jornada diaria de trabajo de ocho horas de lunes a viernes. -----

5.2.2 Diagrama horario B Locales Comerciales de Alto Tránsito (LCAT – B): Se establece una jornada diaria de trabajo de ocho horas de martes a sábados. -----

En caso de que a futuro, la empresa requiera reclasificar un Local Tradicional como de Alto Tránsito Comercial, las partes se reunirán para analizar el impacto y la implementación.

5.3 Diagramas horarios para Locales Comerciales en Centros Comerciales o Shopping Centers-----

5.3.1 Diagrama horario A Locales Comerciales en Shoppings Francos Fijos (LCSH – A): Se establece una jornada semanal de 40 horas, que podrán ser distribuidos de lunes a domingo con 2 francos semanales fijos. La jornada diaria será de 8 horas. -----

5.3.2 Diagrama horario B Locales Comerciales en Shoppings Francos Móviles (LCSH – B): Se establece una jornada semanal de 40 horas, que podrán ser distribuidas de lunes a domingo con 2 francos semanales móviles. La jornada diaria será de 8 horas. --

6° - Jornada de Trabajo a Tiempo Parcial, sobre diagramas de artículos 5.1, 5.2 y 5.3

6.1 Tiempo Parcial Francos Fijos: Se establece una jornada semanal de 20 horas, con 2 francos semanales fijos. La jornada diaria será de 4 horas. Las pausas para refrigerio y descanso serán proporcionales a las establecidas para la jornada de 8 horas. -----

6.1.1 Tiempo Parcial Francos Móviles: Se establece una jornada semanal de 20 horas, con 2 francos semanales móviles. La jornada diaria será de 4 horas. Las pausas para refrigerio y descanso serán proporcionales a las establecidas para la jornada de 8 horas.--

7° - Premio extraordinario por presentismo perfecto -----

7.1 Presentismo perfecto para diagramas con horario discontinuo-----

El personal que desempeñe sus funciones en horario discontinuo, percibirá un premio extraordinario por presentismo perfecto de pesos \$ 2.500 (pesos dos mil quinientos), que estará sujeto a las siguientes condiciones: -----

- No registrar más de 30´ de llegadas tarde acumuladas en el mes.
- No registrar suspensiones disciplinarias.
- No registrar ausencias en el mes, con excepción de las licencias convencionales por vacaciones, fallecimiento familiar, exámen (en el caso que sean carreras universitarias o terciarias afines a las tareas que se desarrollan en las distintas direcciones de la empresa cursadas en instituciones oficiales) y licencia gremial.

7.2 Presentismo perfecto para diagramas con horario continuo-----

El personal que desempeñe sus funciones en horario continuo, percibirá un premio extraordinario por presentismo perfecto de pesos \$1.000,- que estará sujeto a las siguientes condiciones: -----

- No registrar más de 30´ de llegadas tarde acumuladas en el mes.

IF-2019-111474139-APN-MT

- No registrar suspensiones disciplinarias.
- No registrar ausencias en el mes, con excepción taxativa de las licencias convencionales por vacaciones, fallecimiento familiar, examen (en el caso que sean carreras universitarias o terciarias afines a las tareas que se desarrollan en las distintas direcciones de la empresa cursadas en instituciones oficiales) y licencia gremial.

8° - Personal preexistente -----

El personal preexistente mantendrá las condiciones de jornada vigentes a la firma del presente acuerdo. En caso de ser requerido a futuro por la empresa nuevas condiciones de jornada para un local comercial, las partes se reunirán para su análisis. -----

9° - Premio por Ventas-----

El personal comprendido en el presente acuerdo, percibirá un premio mensual a liquidar bajo el concepto "Premio por Ventas", conforme se detalla en el **Anexo C** del presente. Cada vez que la empresa decida modificarlo para adecuarlo a requerimientos de negocio, previamente dará aviso a la entidad sindical. -----

10° - Ubicación en la Grilla Salarial-----

El personal ingresante será ubicado en la categoría A por el término de 24 meses contados a partir de la fecha de su ingreso. -----

Para ascender de la categoría A a la categoría C se deberán reunir las siguientes condiciones: -----

- Haber cumplido 24 meses de trabajo efectivo en la función de Atención Presencial al Cliente.
- Haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso.
- No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) durante los 6 meses previo a la fecha de ascenso.

Para ascender de la categoría C a la categoría D se deberán reunir las siguientes condiciones: -----

- Haber cumplido 24 meses de trabajo efectivo en la función de Atención Presencial al Cliente.
- Haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso.
- No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) durante los 6 meses previo a la fecha de ascenso.

Para ascender de la categoría D a la categoría E se deberán reunir las siguientes condiciones: -----

- Haber cumplido dieciocho (18) meses de trabajo efectivo en la función de Atención Presencial al Cliente.
- Haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso.

- c) No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) durante los 6 meses previo a la fecha de ascenso.

Cumplidos los requisitos establecidos en el presente artículo los ascensos se efectivizarán en dos oportunidades por año calendario, a partir del primero de mayo o a partir del primero de noviembre de cada año. -----

10.1 Promociones para el personal preexistente en categoría D-----

De forma extraordinaria, se establece que, en el mes de diciembre del corriente, serán promocionados desde la categoría D a la categoría E, aquellos empleados que en la medición de cumplimiento de objetivos del período Julio/Septiembre de 2019, hayan obtenido un mínimo del 75%. A la fecha de firma del presente acuerdo suman 115 casos.- Asimismo, el resto del personal que al 1 de diciembre de 2019 reviste en la categoría D y no haya accedido a la promoción de acuerdo a las pautas del párrafo precedente, será evaluado mensualmente, accediendo a la promoción a la categoría E, cuando alcance 2 meses consecutivos de cumplimiento por encima del 75%.-----

Las partes acuerdan tratar la situación de aquel personal que no acceda a las promociones. -----

10.2 Adicional para categoría "E" -----

Se incorporará un adicional remunerativo de \$ 1.000 (pesos mil), para el personal que revista la categoría E, actualizable por paritarias, bajo el concepto "Adicional Acta Nov 2019". Este adicional será absorbido en caso de una futura promoción y será proporcional para la jornada part time. -----

11° - Medición del desempeño-----

La empresa fijará objetivos de cumplimiento en relación a los siguientes indicadores: Ausentismo, ventas, NPS entre otros.-----

A tal fin, periódicamente se realizarán mediciones del grado de cumplimiento de los objetivos fijados al personal según detalle en **Anexo B**.-----

11.1 Medición del desempeño personal ingresante-----

El personal ingresante, será evaluado durante el 6to mes desde su ingreso. En función del resultado de esa medición, la Empresa dispondrá: -----

- a) Extinguir el contrato de trabajo conforme Ley de Contrato de Trabajo, ó
b) Proseguir con la relación laboral.

Artículo 12° - Homologación-----

Las partes en forma conjunta y/o separada quedan facultadas para someter el presente acuerdo a la homologación del Ministerio de Producción y Trabajo 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. -----

IF-2019-111474139-APN-MT

ANEXO A

Tipo de oficina	Sub-región	Provincia	Localidad	Oficina Comercial	Tipo de jornada
Convergente	CABA	Capital Federal	Capital Federal	Abasto	Shopping
Convergente	CABA	Capital Federal	Capital Federal	Barrio Norte	Locales de alto tránsito - Continuo
Personal	CABA	Capital Federal	Capital Federal	Belgrano	Locales de alto tránsito - Continuo
Personal	CABA	Capital Federal	Capital Federal	Caballito	Tradicional simple contiuo
Personal	CABA	Capital Federal	Capital Federal	Centro	Tradicional simple contiuo
Personal	CABA	Capital Federal	Capital Federal	Estación Retiro	Tradicional simple contiuo
Personal	CABA	Capital Federal	Capital Federal	Liniers	Tradicional simple contiuo
Personal	CABA	Capital Federal	Capital Federal	Palermo Soho	Locales de alto tránsito - Continuo
Convergente	GBA Noroeste	Buenos Aires	Morón	Moron	Locales de alto tránsito - Continuo
Convergente	GBA Noroeste	Buenos Aires	Morón	Plaza Oeste	Shopping
Personal	GBA Noroeste	Buenos Aires	Ramos Mejía	Ramos Mejía	Tradicional simple contiuo
Personal	GBA Noroeste	Buenos Aires	San Isidro	San Isidro	Tradicional simple contiuo
Personal	GBA Noroeste	Buenos Aires	San Justo	San Justo	Tradicional simple contiuo
Convergente	GBA Noroeste	Buenos Aires	San Martín	San Martin	Tradicional simple contiuo
Personal	GBA Noroeste	Buenos Aires	San Miguel	San Miguel	Locales de alto tránsito - Continuo
Convergente	GBA Noroeste	Buenos Aires	Tortuguitas	TOM	Shopping
Convergente	GBA Noroeste	Buenos Aires	Martinez	Unicenter	Shopping
Convergente	GBA Noroeste	Buenos Aires	Villa Ballester	Villa Ballester	Tradicional simple contiuo
Convergente	GBA Sur	Buenos Aires	Avellaneda	Alto Avellaneda	Shopping
Personal	GBA Sur	Buenos Aires	Avellaneda	Avellaneda	Tradicional simple contiuo
Personal	GBA Sur	Buenos Aires	Lomas de Zamora	Lomas de Zamora	Tradicional simple continuo con 2 sábados ½ jornada
Personal	GBA Sur	Buenos Aires	Quilmes	Quilmes	Tradicional simple contiuo

Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left, a signature in the center, and several initials on the right.

ANEXO B - Sistema de Medición del Desempeño

Los indicadores o KPI's que serán envaluados son: Ausentismo, Nivel de Satisfacción (SAT) o Insatisfacción de los clientes (IN SAT), Efectividad y ATN (pendiente por unificación de turneros).

Condiciones:

- Período de evaluación del último trimestre. Actualización mensual.
- Debe cumplir con un mínimo de 25% del período trabajado para la medición.
- Es condición alcanzar un porcentaje mayor a 75%

Puntuación y rangos:

KPI	Puesto	Ponderación	Umbral	Nota	
Ausentismo (No Incluye Vacaciones / Maternidad /Paternidad /Examen/Casamiento /Licencias Gremiales)	Todos	30%	0% < 3%	30	
			3% > < 6%	24	
			6% > < 10%	19,5	
			10% > < 15	9	
			> 15%	0	
SAT	Representante	25%	> 95%	25	
			95% > < 90%	20	
			85% > < 90%	15	
			75% > < 85%	7.5	
			< 75%	0	
INSAT	Representante	20%	< 3%	20	
			5% > < 3%	16	
			8% > < 5%	12	
			10% > < 8%	6	
			> 10%	0	
% Efectividad (Vtas. Móvil (Allas+Porta+Capro)+ Vtas. Hogares(Catv+FlowIP+Fiber+Fiber Lite)/ Clientes Atendidos.	Representante	25%	> 15.4%	25	Móvil - Convergente
			10.8% > < 15.4%	20	
			7.1% > < 10.8%	15	
			5% > < 7.1%	7.5	
			< 5%	0	

Definición de objetivos:

Se fijan 4 objetivos claves para la medición de performance de los recursos, uno que concentra todos los puestos y tres que alcanzan exclusivamente a los representantes.

- Ausentismo (todos los puestos): se definieron umbrales en relación al % de ausentismo y se desestimaron las siguientes licencias:

Vacaciones / Exámen / Maternidad / Paternidad / Matrimonio / Gremiales

- Sat / Insat (solo Rap.): están definidos por benchmark (SAT 85%, Insat 5%) siendo los mismos la media de los umbrales.
- %Efectividad (Solo Rap): El mismo se definió a través de la construcción de cuartiles sobre la efectividad convergente (Productos Móvil + Productos Hogares).

ANEXO B - Sistema de Medición del Desempeño (Continuación)

Cómo se toman los datos:

Los datos se extraen de las mismas bases con las que se construye el Tablero General de Oficinas Comerciales y de la Planilla Rap publicada para seguimiento de los representantes.

Las bases de origen de la información son: Planeamiento Comercial, Turneros (PQ y E-flow), Sap y Portal C-SAT.

Cómo se calcula:

- Ausentismo: Licencias contempladas / días hábiles
- SAT: Encuestas T2B (4 y 5) / total de encuestas
- Insat: Encuestas BB (1) / total de encuestas
- % de Efectividad: (Venta móvil + venta hogares) / Atendidas
 - Venta móvil = Altas Puras + portabilidad + capro
 - Venta hogares = Solicitudes CATV + Flow IP + Fibertel Lite + Fibertel

Evaluación:

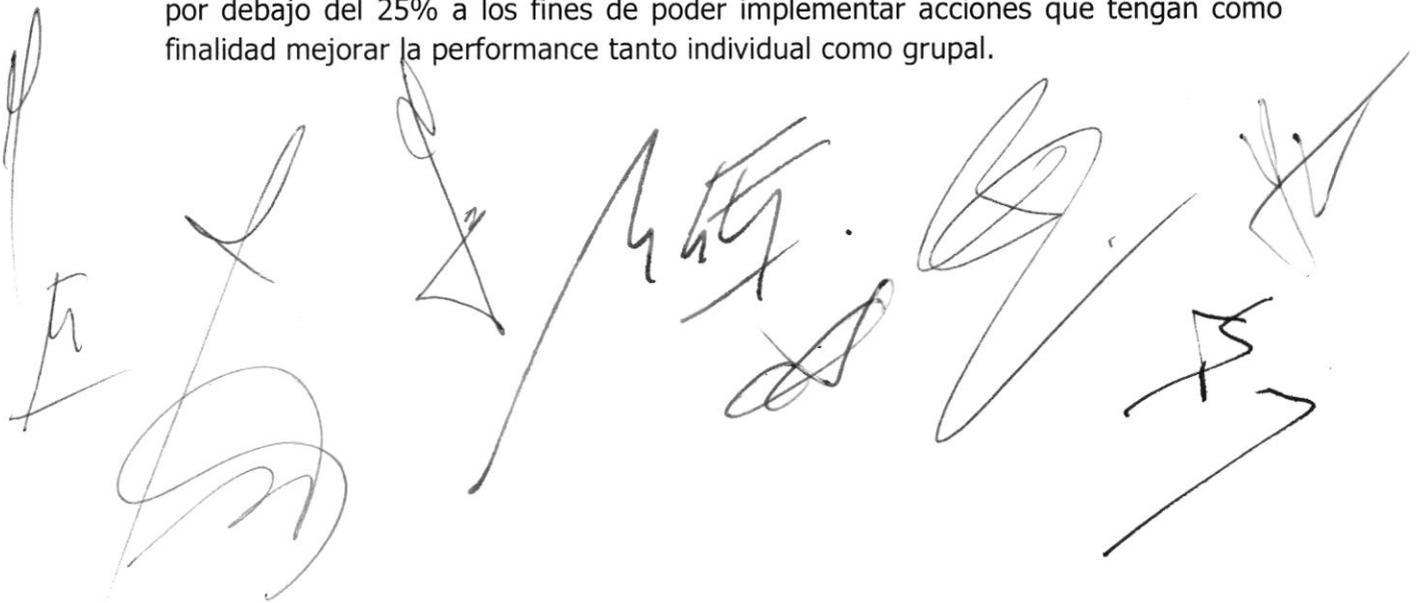
Promedio del puntaje obtenido en los últimos 3 períodos.

Rango del resultado:

Muy Bueno	100	75
Bueno	75	60
Regular	60	40
Mal	40	25
Insuficiente	< 25	

Compromiso:

Las partes acuerdan analizar en conjunto los casos en los que la medición se ubica por debajo del 25% a los fines de poder implementar acciones que tengan como finalidad mejorar la performance tanto individual como grupal.



ANEXO C - Política de Premios por Venta Locales Comerciales

- **Composición de Premio por ventas**

(1) Grupal	Actividad comercial + SAT	40%
(2) Individual	Actividad comercial	60%

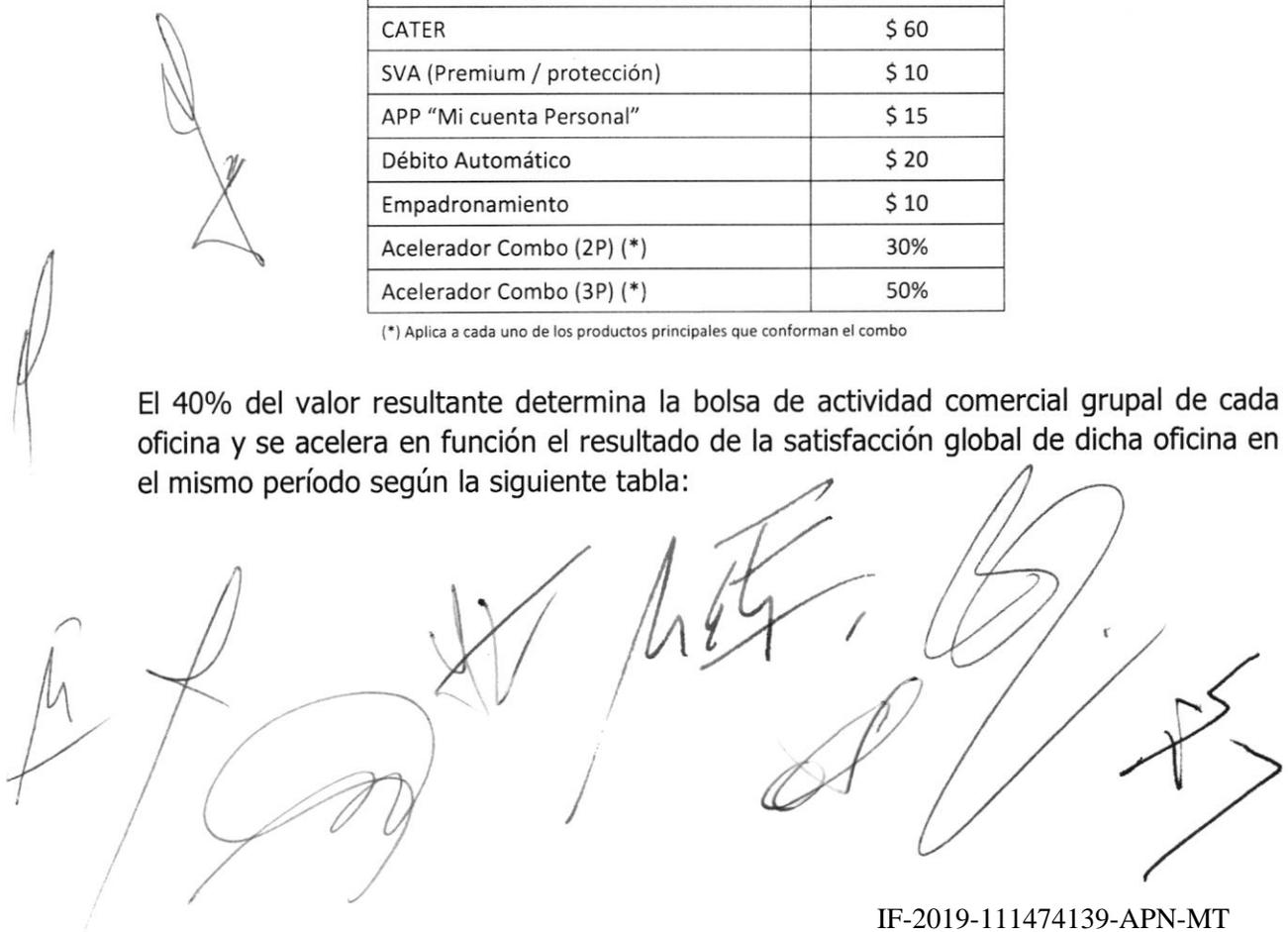
(1) Actividad comercial + SAT (grupal)

Se multiplica la actividad realizada por los representantes de atención personalizada (venta, posventa y derivador) de la oficina comercial por los valores unitarios detallados en la siguiente tabla:

Productos	Comisión (\$)
Televisión	\$ 90
BAF – Fibertel	\$ 90
BAF - Fibertel Lite	\$ 90
Deco adicional	\$ 10
Up grade	\$ 20
Alta pura	\$ 60
Alta abono Port In	\$ 120
Alta pre Port in	\$ 15
CAPRO	\$ 60
CAPLAN	\$ 20
CATER	\$ 60
SVA (Premium / protección)	\$ 10
APP "Mi cuenta Personal"	\$ 15
Débito Automático	\$ 20
Empadronamiento	\$ 10
Acelerador Combo (2P) (*)	30%
Acelerador Combo (3P) (*)	50%

(*) Aplica a cada uno de los productos principales que conforman el combo

El 40% del valor resultante determina la bolsa de actividad comercial grupal de cada oficina y se acelera en función el resultado de la satisfacción global de dicha oficina en el mismo período según la siguiente tabla:



IF-2019-111474139-APN-MT

ANEXO C - Política de Premios por Venta Locales Comerciales (Continuación)

Acelerador	Escala 1 Satisfacción	Escala 2 Satisfacción	Escala 3 Satisfacción	Escala 4 Satisfacción	Escala 5 Satisfacción
x 1,00	< 75%	< 70%	< 65%	< 60%	< 55%
x 1,20	75% <> 78%	70% <> 75%	65% <> 70%	60% <> 65%	55% <> 60%
x 1,40	78% <> 81%	75% <> 80%	70% <> 75%	65% <> 70%	60% <> 65%
x 1,50	81% <> 85%	80% <> 85%	75% <> 80%	70% <> 75%	65% <> 70%
x 1,75	85% <> 90%	85% <> 90%	80% <> 90%	75% <> 90%	70% <> 90%
x 2,00	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%

El valor obtenido se divide entre los representantes de atención personalizada (venta, posventa y derivador) de la oficina comercial en función de los días efectivamente trabajados por cada uno.

(2) Actividad comercial (individual)

Se multiplica la actividad realizada por cada representante de atención personalizada (venta, posventa y derivador) de la oficina comercial por los valores unitarios en la tabla del punto (1) y se calcula el 60% para obtener la porción individual.

La posición de derivador (repcionista y soporte de autogestión) tendrán un piso individual garantizado equivalente al promedio del mejor cuartil de la oficina.

Para tener acceso a dicho piso garantizado, deberá haber registrado durante el ciclo una liquidación al menos el 80% de su tiempo en cualquiera de esas funciones.

En los casos de Cajas, Logística y Entregas y Configuraciones, se actualizará el incentivo mensual actual, alcanzando un monto total de \$ 3.000 (pesos tres mil). Este esquema será reevaluado en los próximos 60 días, para ir a un modelo de promedio de bolsa cobrado por cada oficina, corregido por ausentismo.

- **Ciclo de medición.** Mes calendario (01/MM - 30/MM)
- **Ciclo de liquidación.** Salario de MM + 2
- **Información.** La información de ventas y comisiones será publicada en forma mensual y podrá ser consultada por los representantes.
- **Factor de actualización.** Los precios unitarios de la tabla se ajustarán a partir del mes de enero de 2020, de acuerdo y en la misma proporción que las variaciones que registren las escalas salariales como producto de negociaciones paritarias.

IF-2019-111474139-APN-MT

Los rangos de satisfacción serán revisados cuando la escala inferior no contenga ninguna oficina dentro de dicho rango.

La presente política de premios por ventas requiere para ser eficaz, de flexibilidad para potenciar o disminuir incentivos a la venta de ciertos productos, de acuerdo a la estrategia comercial de la Empresa. Es por ello, que la empresa podrá variar los precios de los productos cada vez que lo considere adecuado.

Si la variación en el premio por venta de un producto representa una disminución, el valor que disminuye en uno o en varios productos será compensado incrementando en el mismo valor el premio de otro/s producto/s. Asimismo, en el caso que la empresa unilateralmente incremente el valor de uno o más productos, ese incremento será tomado a cuenta de la actualización que corresponda como resultante de negociaciones paritarias.

- **Topes.** Se fija un tope mensual para la comisión final de \$ 50.000 (pesos cincuenta mil).
- **Asegurado.** A partir de la vigencia de la presente Política -1 de diciembre de 2019-, se contemplará un asegurado por 90 días, sobre la base de los últimos tres meses de medición.

