

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 5 días del mes de Mayo de 2009, se reúnen, por una parte, los Señores Osvaldo IADAROLA, Claudio MARIN y Alejandro TAGLIACOZZO en representación de **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES** y por la otra, los Sres. Daniel DI FILIPPO y Hugo RE, en representación de **TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.**, quienes manifiestan lo siguiente:

CONSIDERANDO

- a) El acuerdo suscripto entre las partes el 02/09/2008 a través del cual Telefónica de Argentina S.A. procedió a efectuar un análisis de las tareas que los trabajadores desempeñan en la actualidad a partir de la aplicación de nuevas tecnologías y teniendo especialmente en cuenta los requerimientos del mercado.
- b) La situación actual de un grupo de trabajadores pertenecientes al denominado "Staff 114".

Que en base a las negociaciones llevadas adelante hasta la fecha, las partes han arribado al presente acuerdo:

PRIMERO: En atención al interés común manifestado por las partes de aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios; se establece que las funciones que desarrollan los trabajadores del sector denominado "Staff 114" pasarán formar parte del Grupo Laboral Técnico Superior en virtud de las características especiales que posee actualmente dicho sector. A título enunciativo se enumeran las funciones de las áreas que forman parte del Staff 114:

- **Calidad y Capacitación:** Responsable de la detección de oportunidades de mejora que afectan al negocio y al cliente final mediante el monitoreo de transacciones; Proveedor de los atributos que permitirán al área de procesos optimizar sus procedimientos de

Handwritten signature/initials on the left margin.

Handwritten signature/initials at the bottom left.

Handwritten signature/initials at the bottom center.

Handwritten signature/initials at the bottom center.

Handwritten signature/initials at the bottom right.

manera continúa; Responsable de la capacitación y verificación de las habilidades mínimas de un RAC previo a la atención.

- **Sistemas:** Responsable de garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas; Administración de las reglas de ruteo de llamadas; Proveedor de tableros de control para la gestión de tiempo real en la operación; Proveedor de datos a áreas internas de la compañía.
- **Procesos de STB y Speedy:** Responsable de definición y actualización de los procesos de atención y de gestión de reclamos generando palanca en la satisfacción del cliente y en la experiencia vivida en cada llamado al call center por parte de los clientes; Impacto en la calidad del servicio a través de la optimización de los procesos que conducen a la resolución en el primer contacto; Proveedor de datos a áreas internas de la compañía.
- **Planificación:** Responsable del cumplimiento del nivel de servicio mediante un preciso pronóstico de llamadas y una correcta distribución del personal a lo largo de los 7 días de la semana durante las 24 horas del día; Garantizar la misma experiencia del cliente en los distintos días y en los distintos intervalos dentro de estos.

SEGUNDO: En virtud a lo establecido en el punto PRIMERO, a partir del 1° de Mayo de 2009, los trabajadores pertenecientes al Sector Staff 114 cuya nómina se adjunta al presente como Anexo I, serán encuadrados en la categoría Y como Técnicos Superiores de 2da. y dentro del Grupo Laboral Técnico Superior (CCT547/03 E). El personal promovido percibirá las mismas remuneraciones y beneficios de la categoría en la cual quedó comprendido, manteniendo el cronograma de remuneratización de los vales alimentarios, según Ley 26.341, por los montos que individualmente venían percibiendo.

TERCERO: En atención a los términos del acuerdo arribado, las partes manifiestan que nada más tendrán que reclamarse recíprocamente por ningún concepto, respecto al encuadre de los trabajadores alcanzados por el presente

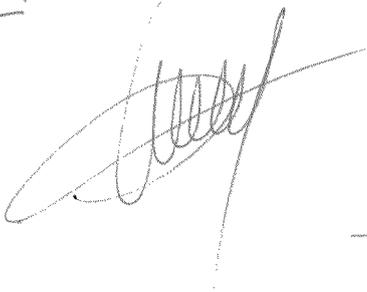
Alfaro

4

acuerdo, sobre cuyas eventuales consecuencias y derivaciones las partes manifiestan que se encuentran definitivamente acordadas las diferencias que pudieran haberse originado.

Las partes acuerdan solicitar a la Autoridad de Aplicación la pertinente homologación del presente.

Sin más, se firman tres (3) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

A Sardorido.  Alfonso



Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social

"2009 – Año de homenaje a Raúl SCALABRINI ORTIZ"



Expte N° 1.334.616/09

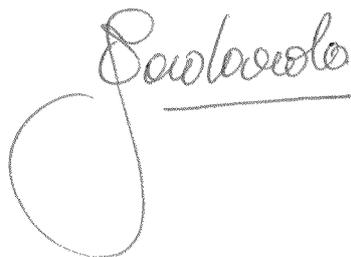
En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a las 11:30hs del día 21 de Septiembre de 2009, en el **MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL**, comparece ante el Lic. Omar M. RICO, Secretario de Conciliación del Departamento de Relaciones Laborales N° 1, por **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES**, el señor: Osvaldo M. IADAROLA, en su carácter de Secretario General, quien asiste a este acto.-----

Declarado abierto el acto por el funcionario actuante se cede la palabra a la **representación gremial**, manifiesta que: Vengo a ratificar el acuerdo suscripto entre **FOETRA SINDICATO BUENOS AIRES. Y TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A.**, celebrado el día 05/05/09, obrante a fs.2/5, y solicito su homologación.-----

Oída la parte gremial, el funcionario actuante pasa las presentes actuaciones a la Asesoría Técnico Legal, para su conocimiento y consideración.-----

No siendo para más, se da por finalizado el acto firmando el compareciente de conformidad previa lectura y ratificación ante mí que CERTIFICO.-----

REPRESENTACIÓN GREMIAL


Osvaldo


LIC. OMAR M. RICO
Secretario de Conciliación
Depto. R.L. N° 1 - D.N.C
D.X.R. 1 - MTE y SS