

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a los 1 días del mes de noviembre de 2021, se reúnen, por una parte, la **FEDERACION de OBREROS, ESPECIALISTAS y EMPLEADOS de los SERVICIOS e INDUSTRIA de las TELECOMUNICACIONES de la REPÚBLICA ARGENTINA (F.O.E.E.S.I.T.R.A)**, representada por los Sres. Daniel Rodríguez y Alberto Tell, y por la otra parte, la Empresa **TELECOM ARGENTINA S. A.**, representada por los Sres. Bruno Cisano y Kevin Prime, quienes manifiestan lo siguiente para el personal encuadrado en el **Convenio Colectivo de Trabajo N° 201/92:**

Considerando,

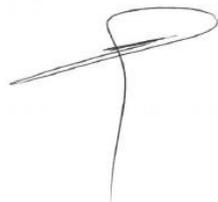
Que la evolución de la tecnología, los servicios, las necesidades de los clientes y los estándares de la industria, nos permiten y a la vez nos imponen tener una visión unificada “punta a punta” e integral del ciclo de vida de los productos y servicios que usan nuestros clientes;

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 la Gerencia de Gestión de la Calidad 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-instruido o re-reentrenado 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, que entrará en vigencia a partir del 1 de noviembre de 2021.



RE-2021-111798513-APN-DGD#MT

Consecuentemente, las partes acuerdan:

**Artículo 1°- Ámbito de aplicación.**

El presente acuerdo será de aplicación para todos los trabajadores de la empresa representados por FEDERACION de OBREROS, ESPECIALISTAS y EMPLEADOS de los SERVICIOS e INDUSTRIA de las TELECOMUNICACIONES de la REPÚBLICA ARGENTINA (F.O.E.E.S.I.T.R.A), que se desempeñen dentro de la **gerencia de Gestión de la Calidad (en adelante GdIC).**

**Artículo 2° - Articulación Convencional.**

Todo aquello que no fuera regulado en el presente acuerdo, se regirá por la convención colectiva de trabajo N° 201/92, y todos aquellos acuerdos firmados hasta el presente que se encuentran vinculados.

**Artículo 3° - Gestión de la Calidad. (GdIC) – Objetivos.**

La Gerencia tiene como objetivo contribuir y asegurar los estándares de Calidad definidos por la Compañía, mediante la medición y análisis de desvíos de las Normas Técnicas, así como también, coordinando junto con las distintas áreas un enfoque sistemático en la detección e implementación de mejoras para garantizar el ciclo de la Calidad Técnica.

**Artículo 4° - Descripción de Funciones – Verificador de Calidad (en adelante VC).**

Las principales responsabilidades del VC son, realizar las Verificaciones de las diferentes tareas de índole técnico que se ejecuten en todas las Unidades de Negocios que conforman la Empresa y sus Sociedades Controladas.

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. Más precisamente tareas con oportunidad de resolución/reparación que puedan comprometer al servicio. Ejemplo; al ingresar a un domicilio y detectar una falla sobre un conector flojo, que puede estar generando una degradación de servicio actual o bien ser un punto de interrupción del servicio a futuro



RE-2021-111798513-APN-DGD#MT

## Artículo 5° - Jornada.

Se establece una jornada de trabajo de lunes a viernes de 9:00 hs., de la cuales 8 hs. serán de cumplimiento efectivo de labor y 1 hora será destinada al descanso.

La Empresa, asignará el descanso en la mitad de su jornada laboral.

## Artículo 6° - Categorías, funciones y plan de carrera

**6.1 Categorías.** Se establecen para la Gerencia de Gestión de la Calidad, 5 categorías actuales **X, Y, Z, Z1 y Z2.**

**Las partes manifiestan que, en atención a la constante evolución** tecnológica y las futuras necesidades del área, podrán acordar nuevas funciones y responsabilidades que impliquen la asignación de las categorías Z3 y Z4.

**6.2: Funciones.** Las partes acuerdan el tipo de tareas, alcances y responsabilidades según se detallan a continuación:

- **Relevamiento (R):** Tareas de control visual y recolección de datos.
- **Verificación y Medición (V&M):** Tareas de Check List técnico y procedimiento de Medición
- **Diagnóstico (D):** Tareas de análisis de causas y propuestas de solución
- **Gestión (G):** Tareas de Promoción de las Soluciones.
- **Gestor de Mejores Prácticas (GMP):** Tareas de Seguimientos de Planes Mejoras de la Calidad.

### Categoría X:

Es la categoría de ingreso a la Gerencia de Gestión de la Calidad y dentro del alcance de la misma están incluidas todas las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Eventos Domiciliarios de Altas y Desconexiones y con la Medición de Tiempos, bajo metodologías presenciales y/o no presenciales (remotas o de soporte remoto).

### Categoría Y:

Dentro del alcance están incluidas todas las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Eventos Domiciliarios de Altas y Desconexiones y con la Medición de Tiempos, adicionándose las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Domiciliarios, relevamiento de Nuevos Productos y Servicios, relevamiento de Obras y Mantenimiento en la Red Fija, y mediciones en la Red Móvil, bajo metodologías presenciales y/o no presenciales (remotas o de soporte remoto).

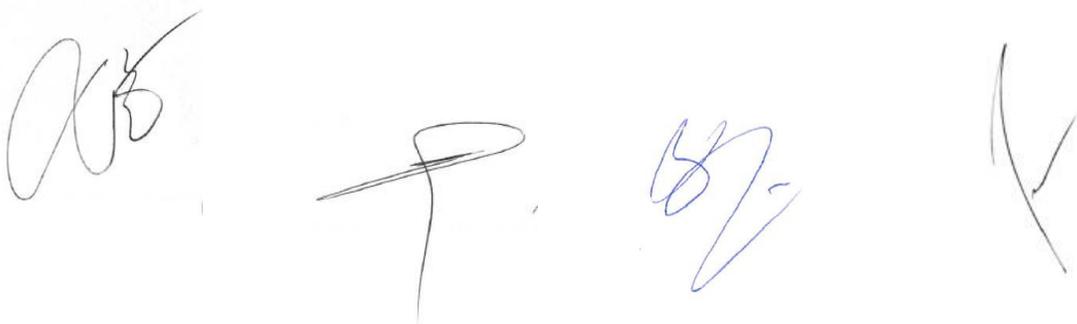
RE-2021-111798513-APN-DGD#MT

**Categoría Z:**

Dentro del alcance están incluidas todas las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Eventos Domiciliarios de Altas y Desconexiones y con la Medición de Tiempos, las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Domiciliarios, relevamiento de Nuevos Productos y Servicios, relevamiento de Obras y Mantenimiento en la Red Fija, y mediciones en la Red Móvil, adicionándose las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Garantía, mediciones en la Red Fija, Verificación de Obras y del Mantenimiento sobre la Red Fija y Móvil, verificación y diagnóstico en Planes de Mejores y relevamiento de Planta Interna, bajo las metodologías presenciales y/o no presenciales (remotas o de soporte remoto).

**Categoría Z1:**

Dentro del alcance están incluidas todas las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Eventos Domiciliarios de Altas y Desconexiones y con la Medición de Tiempos, las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Domiciliarios, relevamiento de Nuevos Productos y Servicios, relevamiento de Obras y Mantenimiento en la Red Fija, y mediciones en la Red Móvil, las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Garantía, mediciones en la Red Fija, Verificación de Obras y Mantenimiento sobre la Red Fija y Móvil, verificación y diagnóstico en Planes de Mejoras y relevamiento de Planta Interna, adicionándose las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Redes Fijas, es el inicio de la carrera de Gestor de Mejores Prácticas, y los temas de diagnóstico y gestión de Obras y Mantenimiento de la Red Fija y Móvil, la gestión de Planes de Mejora y las Relevamiento de Planta Interna, bajo metodologías presenciales y/o no presenciales (remotas o de soporte remoto).

Four handwritten signatures in blue ink, arranged horizontally. The first signature is on the left, followed by a second, then a third, and a fourth on the right. Each signature is a stylized, cursive script.

## Categoría Z2:

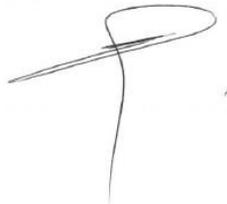
Dentro del alcance están incluidas todas las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Eventos Domiciliarios de Altas y Desconexiones y con la Medición de Tiempos, las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Domiciliarios, relevamiento de Nuevos Productos y Servicios, relevamiento de Obras y Mantenimiento en la Red Fija, y mediciones en la Red Móvil, las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Garantía, mediciones en la Red Fija, Verificación de Obras y Mantenimiento sobre la Red Fija y Móvil, verificación y diagnóstico en Planes de Mejoras y relevamiento de Planta Interna, adicionándose las tareas asociadas con la verificación y diagnóstico en Service Redes Fijas, Gestor de Mejores Prácticas, diagnóstico y gestión de Obras y Mantenimiento de la Red Fija y Móvil, la gestión de Planes de Mejora y las Relevamiento de Planta Interna, adicionándose las tareas asociadas al diagnóstico y gestión de Obras y Mantenimiento de Planta Interna, y de Instructor Técnico Part Time bajo metodologías presenciales y/o no presenciales (remotas o de soporte remoto).

### 6.3 Plan de Carrera y Promociones

#### - Ascensos de Categoría X a Y.

Para ascender de categoría X a Y se deberán reunir las siguientes condiciones:

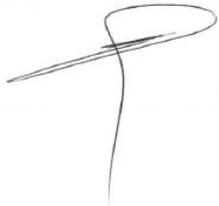
- a) 18 meses de trabajo efectivo en la categoría X.
- b) Haber cursado y/o aprobado según corresponda, los cursos teóricos/prácticos que conforman el Plan de Capacitación que las partes de común acuerdo hayan determinado y haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso, de acuerdo a lo estipulado en el **Artículo 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.



**- Ascensos de Categoría Y a Z.**

Para ascender de categoría **Y** a **Z** se deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) 18 meses de trabajo efectivo en la categoría **Y**.
- b) Haber cursado y/o aprobado según corresponda, los cursos teóricos/prácticos 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 **Artículo 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.



**- Ascensos de Categoría Z a Z1.**

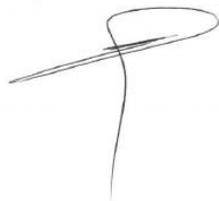
Para ascender de categoría **Z** a **Z1** se deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) 18 meses de trabajo efectivo en la categoría **Z**, para abrir la revisión del caso.
- b) Haber cursado y/o aprobado según corresponda, los cursos teóricos/prácticos que conforman el Plan de Capacitación que las partes de común acuerdo hayan determinado, haber realizado y aprobado los exámenes correspondientes para el ascenso de Categoría 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 **Artículo 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.

**- Ascensos de Categoría Z1 a Z2.**

Para ascender de categoría **Z1** a **Z2** se deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) Necesidad de vacante del puesto.
- b) 18 meses de trabajo efectivo en la categoría **Z1**, para abrir la revisión del caso.
- c) Haber cursado y/o aprobado según corresponda, los cursos teóricos/prácticos que conforman el Plan de Capacitación que las partes de común acuerdo hayan determinado, haber realizado y aprobado los exámenes correspondientes para el ascenso de Categoría 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 **Artículo 8°** del presente.
- d) No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) ni haber registrado ausencias injustificadas durante los 6 meses previos a la fecha de ascenso



RE-2021-111798513-APN-DGD#MT

## Artículo 7°

Cumplidos los requisitos establecidos en el artículo **6.3°**, 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.

### Artículo 7.1°

Quienes no reúnan satisfactoriamente las condiciones previstas en el artículo 6.3, serán reevaluados para su ascenso semestralmente.

## Artículo 8° - Medición de desempeño

Los trabajadores serán evaluados de conformidad al nivel de cumplimiento de los objetivos aquí establecidos, que se relacionan con indicadores por cumplimiento del Acuerdo del Nivel de Servicio (en adelante SLA) / Acuerdo de Nivel de Operación (en adelante 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 para promociones de categorías se encuentran detallados en el **Anexo A**, y las que no estén destinadas a tal fin en el **Anexo B**, que se adjuntan al presente acuerdo formando parte integrante del mismo.

### Artículo 8.1°

Se deja expresamente aclarado que, si ante el vencimiento de los plazos establecidos en el Artículo **6.3**, 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.

RE-2021-111798513-APN-DGD#MT

### **Artículo 9°**

Se conformará una mesa TÉCNICA entre empresa y gremio que tendrá como finalidad analizar la evolución tecnológica y el crecimiento y/o expansión del volumen de tareas que pueda generar las vacantes y continuidad del plan de carrera con la correspondientes recategorizaciones convencionales para el sector.

### **Artículo 10° – Personal Preexistente**

Las partes acuerdan condiciones específicas para la adecuación del personal preexistente a las condiciones establecidas en el presente, las cuales se detallan en el Anexo C.

### **Artículo 11° - 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.



## Anexo A – Sistema de Medición del Desempeño para Promociones

### Objetivos:

- Acompañar los objetivos acordados con las distintas áreas técnicas de cara a nuestros clientes Internos y Externos.
- Buscar y mantener la Calidad y la 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 cumplimiento de las tareas asignadas (Work Force – Zeus – Máximo - ICD)
- >75 % de cumplimiento.
- Acuerdos existentes, en definición y futuros.

### 2) Gestión de la Calidad

#### Medición:

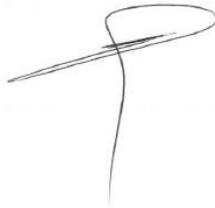
- Sobre una muestra de la base de lo efectuado por cada Verificador de Calidad.
- >75% de cumplimiento. Apuntamos a la mejora de la Calidad.
- 3 TT/Mes representativos. Medición trimestral.
- Variables de medición asociadas a las tareas de recolección de información, verificación y mediciones de las tareas.
- Variables de medición asociadas al correcto uso de las herramientas y sistemas referidas a la documentación de las tareas realizadas.
- Variables de medición asociadas al diagnóstico y conclusiones de las tareas efectuadas.
- Variables de medición de gestión de alertas tempranas y seguimiento de la solución de los desvíos.
- Variables de medición de generación y seguimiento de reportes de las tareas realizadas.

RE-2021-111798513-APN-DGD#MT

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

#### Medición:

- Sobre la base de capacitación de cursos y/o exámenes aprobados
- Plan y feedback entre colaborador y superior inmediato
- > 75% de cumplimiento



## Anexo B – Sistema de Medición del Desempeño

**Fórmula de Medición del Desempeño de Categoría:**

**Polinomio:** Estándar de Calidad (40%) \* Conocimiento (30%) \* Disciplina y Ausentismo (30%)

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

