En la Ciudad de Buenos Aires, a los 5 días del mes de marzo de 2013, se reúnen, por una parte, los Sres. Daniel RODRIGUEZ, Daniel SANCHEZ, Alberto TELL, Mario GUIÑAZU y Julio BUSTAMANTE, en representación de FEDERACIÓN DE OBREROS, ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS E INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPUBLICA ARGENTINA(FOEESITRA) y por la otra, los Sres. Daniel DI FILIPPO, Hugo RE, Diego ROCA y María Paula BARGERO en representación de TELEFONICA DE ARGENTINA S.A., quienes manifiestan lo siguiente:

CONSIDERANDO:

- Que las Partes coinciden en la necesidad de reorganizar el Servicio de Atención Comercial (Call 112) y el Servicio de Atención Técnica (Call 114) para transformarlos en **Centros de Teleoperación** que la Empresa denominará internamente Centro de Gestión Comercial Especializada de Clientes (CGCEC) y en Centro de Gestión Técnica Especializada de Clientes (CGTEC) respectivamente. Estos **Centros de Teleoperación** constituirán dos áreas cualificadas de atención telefónica de procesos críticos y causas raíces de calidad de servicio para los clientes, organizada sobre la base del trato personalizado a los mismos y la especialización de funciones.
- Por ello, es de interés de las Partes que el personal convencionado al CCT 201/92 que se desempeña en el ámbito territorial de cada sindicato de la FOEESITRA realice tareas circunscriptas a las clausulas SEGUNDA y TERCERA, ya que ello implica una mayor cualificación profesional, un mayor conocimiento de las necesidades de los clientes y una mayor valor agregado en los procesos, lo que además debe permitir reducir la rotación del personal, la carga rutinaria de trabajo y mejorar las posibilidades de crecimiento profesional del personal.
- Que las Partes también han considerado de interés intensificar la colaboración y la interrelación entre los Centros de Gestión Especializada de Clientes y los servicios denominados Back Office con el objeto que la totalidad de las funciones realizadas por estos últimos sean atendidas con recursos propios.
- Además, las tareas distintivas a realizar por el personal de CGCEC y CGTEC están basadas en habilidades, competencias, y conocimientos que implicarán la necesidad de realizar programas de capacitación y entrenamiento con el objeto de asegurar que el personal pueda efectuar las mismas de acuerdo con la calidad que los clientes requieren y las métricas de servicio más reconocidas. A tal efecto, la Empresa procurará organizar sus procesos de trabajo de manera flexible con el fin de que todos los empleados tengan la posibilidad de conocer todas las funciones que allí se realizan.
- Que la ejecución de estas tareas amplia el horizonte de desarrollo profesional de los empleados involucrados, aumentando las expectativas de crecimiento y categorización.
- Al culminar su transformación, los CGCEC y CGTEC requerirán el establecimiento de dotaciones mínimas de flotación a fin de garantizar el normal y eficiente funcionamiento de los mismos.
- Que las premisas acordadas definen un marco general para la reorganización de los servicios en centros de teleoperación sin perjuicio de que en el ámbito de cada CGCEC y CGTEC se adapte previo acuerdo de las Partes a las características propias del negocio.

Las Partes acuerdan lo siguiente:

PRIMERA: La empresa instrumentará las modificaciones organizativas que resulten necesarias así como también cumplimentará las medidas y requisitos que se establecen en el presente acuerdo, de manera que la transformación del Call 112 y del Call 114 en los centros de teleoperación: Centro de Gestión Comercial Especializada de Clientes (CGCEC) y Centro de Gestión Técnica Especializada de Clientes (CGTEC) respectivamente, se encuentren implementadas en forma total en el ámbito de cada sindicato a partir de enero del 2014.

SEGUNDA: Serán funciones del Centro de Gestión **Comercial** Especializada de Clientes, algunas de las siguientes, según la especialización que se defina para cada uno de los centros que puedan abrirse en toda la Empresa:

- 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.
- Recepción de llamadas entrantes de clientes que hayan pasado por alguna de las gestiones indicadas en el punto anterior, y que vuelvan a llamar al servicio de atención dentro de un lapso de tiempo a definir, que en general en la experiencia actual oscila en los 30 días.
- Atención de llamados de muy pequeños grupos ó segmentos especiales de clientes, que necesiten de la especialización de este grupo, como por ejemplo, las 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.
- Tareas relacionadas a la mejora del proceso a través de devoluciones correspondientes a las escuchas realizadas según el enfoque de monitoreo.
- Realización llamadas salientes ante necesidades de gestión especializada como:
  - cambios de domicilio, venta de productos especiales (On Video, servicios avanzados de banda ancha de alta velocidad) pendientes de instalar que tengan algún inconveniente técnico ó comercial para su gestión
  - bienvenida para nuevos productos y servicios que lance Telefónica al mercado, durante los primeros meses desde su lanzamiento
  - encuestas de satisfacción a clientes para algún informe ó medición específico que sea necesario como parte de algún proyecto de mejora de satisfacción ó calidad de productos y servicios
  - gestión o cierre de reclamos ó situaciones comerciales especiales, reclamos de facturación pendientes ó gestión proactiva sobre problemas de facturación detectados preventivamente 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.
- Atención inicial de los clientes que compren nuevos productos que se lancen al mercado durante los primeros 6 meses a fin de relevar mejoras, asegurar la calidad de gestión inicial, generar aprendizaje y mejora de procedimientos, etc.
- Los trabajadores deberán aportar en forma concurrente y simultánea o alterna todos los conocimientos y habilidades correspondientes a sus capacidades, así como también la realización de toda otra función complementaria y/o suplementaria que le fuera indicada o que el mismo estimare necesaria para comenzar, proseguir, completar o perfeccionar una tarea o proceso. En este sentido el personal deberá realizar todas las funciones principales, accesorias, complementarias, técnicas y/o administrativas que le fuera encomendada o 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.

Las funciones detalladas precedentemente sustituirán las establecidas en el Anexo I del CCT 201/92 para la especialidad "Telegestión Comercial" perteneciente el grupo laboral Telegestión.

Ajustado a la diversidad de las tareas enumeradas y conscientes de que podrán tener una movilidad permanente, se deja establecido que para cualquier modificación del marco tentativo desarrollado ut-supra se deberá contar con el acuerdo de las Partes, Telefónica y FOEESITRA

TERCERA: Serán funciones del Centro de Gestión **Técnica** Especializada de Clientes, algunas de las siguientes, según la especialización que se defina para cada uno de los centros que puedan abrirse en toda la empresa:

- Identificación de las causas raíces de llamados reiterados de proceso, a partir del análisis de casos concretos y desarrollo de acciones correctivas a implementar (isla SolaR)
- Atención de llamadas de clientes con problemáticas complejas, con el objeto de minimizar el envío de averías a campo
- Gestión de reclamos de clientes que provienen de nuevos canales de atención distintos a los habituales, como por ejemplo Redes sociales.
- Atención y gestión de los nuevos productos que se lancen en el mercado y tengan relación con los Servicios de Telefonía Básica y ADSL, dando soporte técnico a los clientes, testeando los productos y mejorando los procesos, hasta su despliegue en forma masiva.
- Atención y gestión 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.)
- Certificación con el cliente de la conformidad con la solución brindada a las averías en los Servicios de Telefonía Básica y ADSL, a través de llamadas salientes.
- Desarrollo de programas de análisis y control para mejorar la demanda de llamadas y minimizar envío de averías a campo.
- Soporte a los técnicos e instaladores en la calle, para la posterior certificación de su gestión.
- Prueba, diagnóstico y análisis de reclamos sin definición para los servicios de Telefonía Básica y ADSL.
- Los trabajadores deberán aportar en forma concurrente y simultánea o alterna todos los conocimientos y habilidades correspondientes a sus capacidades, así como también la realización de toda otra función complementaria y/o suplementaria que le fuera indicada o que el mismo estimare necesaria para comenzar, proseguir, completar o perfeccionar una tarea o proceso. En este sentido el personal deberá realizar todas las funciones principales, accesorias, complementarias, técnicas y/o administrativas que le fuera encomendada o 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.

Las funciones detalladas precedentemente sustituirán las establecidas en el Anexo I del CCT 201/92 para la especialidad "Telegestión Soporte Técnico" perteneciente el grupo laboral Telegestión.

Ajustado a la diversidad de las tareas enumeradas y conscientes de que podrán tener una movilidad permanente, se deja establecido que para cualquier modificación del marco tentativo desarrollado ut-supra se deberá contar con el acuerdo de las Partes, Telefónica y FOEESITRA.

CUARTA: Las Partes acuerdan introducir la categoría 5 dentro de la carrera laboral del Grupo Telegestión prevista en el Anexo I del CCT 201/92, cuya denominación profesional será "Oficial Especializado Operador de Telegestión 5".

Las Partes establecen que el cupo establecido en el plan de carreras vigente que se irá completando hasta diciembre de 2016 para las categorías de Oficial Especializado se eleva del 20% al 30% y regirá específicamente en el grupo Laboral Telegestión para la función "Oficial Especializado Operador de Telegestión" (categoría 4) pudiendo acceder a la misma una vez que cuente con 30 meses de permanencia mínima en la categoría 3, y asimismo, se fija adicionalmente un cupo del 10% para la nueva categoría "Oficial Especializado Operador de Telegestión 5", cuyas vacantes serán distribuidas por la Empresa entre sus diferentes áreas, priorizando los Centros de Gestión Especializada de Clientes.

Las Partes establecen que en el año posterior al período de transición se lleva el cupo de categoría 5 a un 20%.

A tal fin las Partes acuerdan las promociones a categoría 4 que se establecen en el Anexo III de la presente, que se harán efectivas en los Centros de Gestión Especializada de Clientes a partir de junio del 2013.

Las Partes acuerdan agregar en el Anexo I d) del CCT 201/92 el criterio de promoción de categoría 4 a 5 en el Grupo Laboral Telegestión, estableciendo una permanencia mínima de 24 meses en la categoría 4.

Asimismo, considerando el enriquecimiento de funciones acordado para la especialidad Telegestión Soporte Técnico, las Partes acuerdan dejar sin efecto en el Anexo I del CCT 201/92 la especialidad Back Office Técnico del grupo laboral Asistencia Técnica, en tanto que sus funciones se encuentran incluidas en las establecidas en la cláusula TERCERA.

Por su parte, en el marco de la transformación pactada, los firmantes coinciden en la importancia que reviste la función de monitoreo a los fines del logro y mantenimiento de los estándares de calidad de servicio buscados, por lo que acuerdan que las mismas estarán encuadradas dentro del grupo laboral Administración Staff, dentro de la categorías correspondientes a las funciones de Técnico Administración / Staff. En todos los casos se respetará el derecho previsto en el punto J del Anexo A del acta de carreras laborales de fecha 23/09/11.

QUINTA: A partir de la firma del presente, las Partes fijan un período de transición hasta el 31/12/2013 en el cual la Empresa realizará las siguientes acciones con el objetivo de lograr la transformación pactada precedentemente:

a) Implementar programas de capacitación y entrenamiento intensivo a fin de que la totalidad del personal se encuentre en condiciones de efectuar las actividades definidas en las cláusulas anteriores cumpliendo con los valores de referencia establecidas en los Anexos I y II.
b) Para garantizar los servicios de atención descriptos, la Empresa acordará con FOEESITRA ingresos que serán realizados mediante convocatoria pública dando cumplimiento a lo previsto en el art. 31 del CCT 102/92. La Empresa realizará, durante el primer semestre del 2013, los ingresos detallados en el Anexo V.
c) Las Partes adaptarán los actuales sistemas de incentivos a la medición del adecuado cumplimiento de las tareas especializadas descriptas en las cláusulas SEGUNDA y TERCERA con el objeto de

que los mismos sigan reconociendo el buen desempeño de los empleados, ponderándose las circunstancias que afectan a los mismos

d) Las Partes asimismo, monitorearán el índice de ausentismo comprometiéndose a hacer los mejores esfuerzos para que la reestructuración que se contempla en este acuerdo provoque la disminución del mismo por el cambio de tareas asignadas al personal y la reducción de la carga rutinaria de trabajo que todo ello implica.

e) La Empresa adecuará los horarios de ingreso escalonadamente, de acuerdo a las necesidades de los trabajadores interesados en cambiar su horario. Antes de finalizar el plazo de transición, la Empresa fijará la composición de los diferentes grupos según los horarios que se establezcan, pudiendo establecer horarios rotativos en caso de no contar con las adhesiones necesarias para el cambio de horarios.

f) La Empresa agotará todas las instancias posibles para que el personal que no reúna las condiciones que requiere el perfil de los Centros de Gestión Especializada de Clientes o el personal que tenga desvíos respecto a los valores de referencia que se utilicen como indicadores de productividad o calidad indicados en los Anexos durante varios meses, o cuyos valores se encuentren muy por debajo del promedio del servicio, sea incluido en alguna de las alternativas previstas en el art. 108 del CCT 201/92, previo aviso y discusión con la organización sindical.

SEXTA: Luego de cumplimentado el período de transición que ese establece en la cláusula anterior, las Partes acuerdan que:

a) Las funciones enumeradas en la cláusula SEGUNDA y TERCERA serán realizadas exclusivamente por la dotación del CGCEC y del CGTEC, excepto en situaciones de desborde no habituales de este tipo de llamadas.

b) Al personal convencionado que se desempeñe en dichos Centros, en ningún momento se le asignará tareas asociadas a la primera línea de atención, excepto en el período de 12 meses asociado a la fase de aprendizaje y en los primeros 6 meses de lanzados nuevos productos al mercado, las llamadas correspondientes a las ventas de los mismos, en donde el personal afectado a esta última tarea no puede ser superior al 10% de la dotación del servicio.

c) Se asegurará el cumplimiento de los indicadores de productividad y calidad de referencia cuyos valores iniciales están establecidos en el Anexo I y II. Dichos valores estarán sometidos a revisión anual (mediante la utilización de la metodología actual u otra similar, teniendo en cuenta los objetivos de satisfacción de clientes) y sujetos a modificaciones, tanto en la determinación de indicadores como en los valores a alcanzar. Cualquier modificación requerirá previo acuerdo con FOEESITRA para la aplicación de la cláusula QUINTA inciso f.

d) Se garantizará el servicio de los Centros de Gestión Especializada en el horario de 8 a 21 hs., pudiendo la Empresa establecer cobertura de 7x24 en algunas campañas de los CGTEC. La Empresa podrá modificar excepcionalmente el horario a un pequeño grupo de empleados en caso que el servicio lo requiera por desborde de llamadas en algún horario particular de operación, cumpliendo las previsiones del art. 17 del CCT 201/92.

SEPTIMA: Las Partes impulsarán la plena utilización de las prácticas y herramientas de gestión que brinda la metodología COPC u otra que la empresa considere en el futuro para garantizar los estándares de calidad requeridos por los clientes. En el caso que dicho cambio implique una alteración sustancial de las condiciones de trabajo, será discutido con FOEESITRA.

OCTAVA: Las Partes consideran que al personal femenino que desarrolla las tareas especificadas en la clausula SEGUNDA y TERCERA corresponde aplicar el Régimen de Jubilación Especial establecido en el decreto 4645/72 dada su condición de teleoperador. Por lo que harán sus mayores esfuerzos para colaborar

en las gestiones necesarias ante las Autoridades correspondientes, para su aplicación a la totalidad del personal independientemente de las cuestiones de género.

NOVENA: La Comisión Empresa-Gremio de Seguridad e Higiene analizará y evaluará anualmente y/o a pedido de parte el impacto de los medios tecnológicos utilizados en estos Centros de Teleoperacion y su normal funcionamiento sobre la salud de los trabajadores.

DECIMA: Luego de finalizado el período de transición establecido en la cláusula QUINTA, en enero del 2014 tendrán plena vigencia las dotaciones de referencia o flotación que se establecen en el Anexo IV. Por lo tanto, en dicho mes serán realizados los ingresos necesarios para cumplir la dotación de flotación. Esto servirá, una vez implementados los cambios que se contemplan en las cláusulas precedentes, para dar una estabilidad dotacional al sector en años venideros, de tal manera que las disminuciones dotacionales sean compensadas de manera automática con ingresos en el sector, con el fin de mantener estable la dotación y con ello, lograr la calidad de servicio y los indicadores de productividad requeridos.
La dotación de los Centros de Teleoperación será controlada dos veces en cada año calendario (en enero y julio) y en caso de que la misma sea inferior a un 95% de la dotación de flotación acordada para cada Centro de Teleoperación, se generará automáticamente el proceso de ingreso para dicho Centro para alcanzar la dotación de flotación dando cumplimiento a lo previsto en el art. 31 del CCT 102/92.
Las dotaciones de flotación o referencia y su localización serán revisadas por las Partes periódicamente a fin de garantizar su coherencia con los objetivos planteados en el presente acuerdo.

UNDECIMA: Asimismo, las Partes manifiestan que es un objetivo deseable que los servicios denominados Back Office o Soporte Comercial sean atendidos con recursos propios de la dotación permanente. Por ello durante el año 2013 se realizarán también reubicaciones de empleados que actualmente realizan tareas en los Calls del 112 y 114 y no cumplen con el perfil requerido o los indicadores de referencia, con objeto de que las mismas se desempeñen de manera estable en los servicios de Back Office.

DUODECIMA: Las Partes establecen que el presente acuerdo sustituye lo anteriormente acordado en esta materia con cualquiera de los sindicatos adheridos a FOEESITRA.

Las Partes solicitan la homologación del presente acuerdo al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la filación.

En prueba de conformidad, se firman tres ejemplares del presente de un mismo tenor y a un solo efecto.

ANEXO I- Centro Gestión Comercial Especializada de Clientes
ACTA DEL 05/03/13

	SPL 48 HS "real"	TMO (seg)	PEC llamadas	% PEC reclamos	% Efectividad retención	% de Resolución de reclamos en línea
Reclamos	86,00%	643	100%	100%		100%
Retención TB	87,00%	615	100%		67%	
Retención Dual	87,00%	560	100%		67%	
Retención Integral	87,00%	710	100%		67%	

TB: Telefonía Básica

SPL. Solución al primer llamado (indicador de llamadas no reiteradas)

TMO: Tiempo medio de operación

PEC: Precisión de error crítico. Se medirá el valor promedio semestral. Se considerará, además, del valor real de cada representante, la relación que éste tiene con el promedio del servicio

ANEXO II - Centro Gestión Técnica Especializada de Clientes
ACTA DEL 05/03/13

	METRICAS					
	TMO (seg)	PEC	REITERADOS	GESTIONES/HORA	PUNTUALIDAD	PENDIENTES (ciclo 24 hs)
ATENCION DE NUEVOS PRODUCTOS	600	95%				
CERTIFICACION DE CALIDAD DE AVERIAS	260	95%	20%			
GESTION ADSL		95%	20%	10	95%	1 ciclo
GESTION STB		95%	20%	10	95%	1 ciclo
SEGUNDA LINEA SPEEDY				10	95%	1 ciclo
SEGUNDA LINEA TECNICA	130	95%				

TMO: Tiempo medio de operación
PEC: Precisión de error crítico
PUNTUALIDAD: Cantidad de transacciones gestionadas en un ciclo
PENDIENTES : Transacciones no gestionadas dentro de la duración del ciclo
STB: Servicio de Telefonía Básica

ANEXO III - Promociones a categoría 4 en los Centros de Gestión Especializada de Clientes
ACTA DEL 05/03/13

Centro de Gestión Comercial Especializada de Clientes	Cantidad de promociones CGTEC	Cantidad de promociones CGCEC
Mendoza	5	9
Bahía Blanca		13
Mar del Plata	4	7
La Plata		12

ANEXO IV - Dotación de Flotación o Referencia
ACTA DEL 15/02/13

Localización	Centro Gestión **Comercial** Especializada de Clientes	Centro Gestión **Técnica** Especializada de Clientes
Bahia Blanca	150	
La Plata	160	
Mar del Plata	170	70
Mendoza	100	45
TOTAL	580	115

ANEXO V – Ingresos previstos para el primer semestre del 2013
ACTA DEL 15/02/13

Localización	Centro Gestión Comercial Especializada de Clientes	Centro Gestión Técnica Especializada de Clientes
Mendoza	8	2
TOTAL	8	2