

Acta Genesys

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 2 días del mes de Noviembre de 2016, se reúnen, por una parte, los Sres. Daniel RODRIGUEZ y Alberto Máximo TELL, 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. Mariano Perí, Hugo RE y Diego ROCA en representación de TELEFONICA DE ARGENTINA S.A., quienes manifiestan lo siguiente:

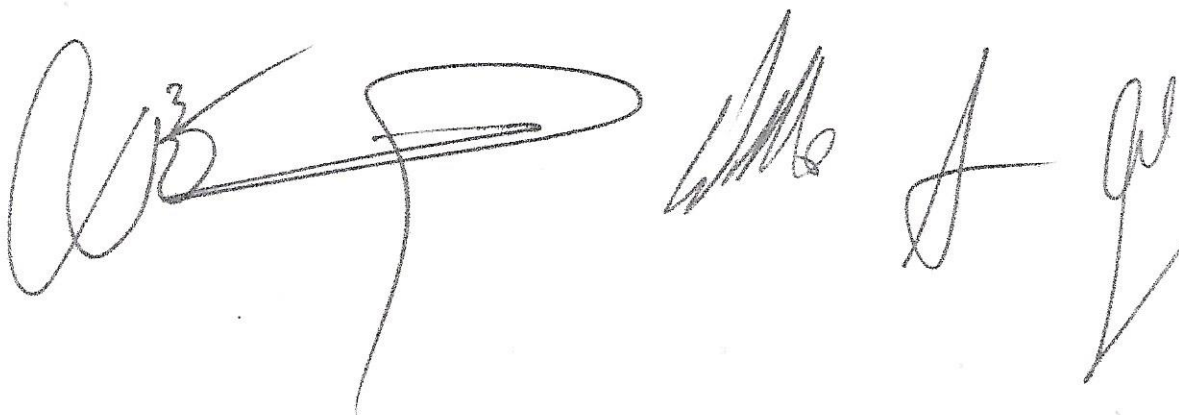
CONSIDERANDO:

- Que dentro de la búsqueda constante de herramientas que permitan ordenar y mejorar la forma de trabajo de tal modo de garantizar la continuidad y calidad del servicio, con una reducción sostenida de la tasa de reclamos y miras a la satisfacción del cliente y trabajadores involucrados, se ha realizado el despliegue de la herramienta TOA en todo el ámbito de FOEESITRA, conforme a acta acordada entre las partes con fecha 04/03/2015 y posteriores modificaciones.
- Que resulta indispensable garantizar una adecuada calidad de atención en el Despacho al personal que realice tareas de Revisor, Empalmador y las comprendidas en los grupos móviles de Operaciones Técnicas y Cable.
- Que las partes se han comprometido a profundizar la búsqueda de la máxima calidad del servicio que se brinda a los clientes, que para ello los técnicos deben contar con los materiales necesarios en cada intervención y que la correcta y oportuna distribución del stock es indispensable para este logro.

Las partes acuerdan:

PRIMERO: Las comunicaciones de los empleados que realicen tareas de Revisor, Empalmador y las comprendidas en los grupos móviles de Operaciones Técnicas y Cable con el personal que desempeñe tareas de Despacho, se cursaran a través del sistema Genesys y/o de la Red Social de TOA.

SEGUNDO: La Red Social de TOA permitirá que los empleados mencionados en el punto PRIMERO, puedan enviar un mensaje a su grupo de Despacho dentro de un chat. Dicho mensaje será entregado a una cola de mensajería que deberá ser atendida por los despachadores de ese grupo.



TERCERO: La red social de TOA permitirá además que los empleados que realicen las tareas descritas en el punto PRIMERO de una misma oficina, puedan comunicarse entre sí o con su Supervisor si lo necesitan.

CUARTO: Las llamadas de los técnicos de campo arriba mencionados hacia el Despacho serán cursadas a través del sistema Genesys. Para esto deberán comunicarse a un 0800, que distribuirá equitativamente las llamadas entre los despachadores que deberán atenderlas.

QUINTO: Para evitar que el personal del despacho utilice los auriculares en forma permanente, el ingreso de una llamada se notificará al despachador mediante una señal audible en los altavoces de su computadora y un aviso por pantalla, adicionales a la señal audible en los auriculares del despachador.

SEXTO: El despachador deberá aceptar la llamada para iniciar la comunicación. La compañía se compromete a deshabilitar la opción de atención automática en el sistema del Despacho.

SEPTIMO: Si el despachador no atiende, la llamada rotará a otro despachador.

OCTAVO: La Empresa no utilizará como herramienta de control con fines disciplinarios mediciones del tiempo que los despachadores están disponibles para recibir llamadas. Ni de la duración de las comunicaciones que mantengan como así tampoco del tiempo o las razones por las que desconecten del sistema ni de la cantidad de llamadas atendidas por persona. Para verificar que se brinda la buscada calidad de atención antes mencionada se observara solo la cantidad de llamadas atendidas del total de las recibidas en el Despacho.

NOVENO: La Empresa entregará a la FOEESITRA toda la información relacionada con los incentivos del personal de los Grupos Laborales de Asistencia Técnica, en el menor tiempo posible, de acuerdo a los compromisos asumidos en el punto SEXTO del acta de incentivos de fecha 1/3/16 y en el punto CUARTO del acta "TOA II" del 7/7/15. Comprometiéndose a abonar cualquier diferencia que pudiere existir respecto al cumplimiento de lo acordado en el punto SEGUNDO del acta TOA II, así como también a abonar durante el corriente año un total de incentivos promedio por empleado equivalente al valor de referencia establecido en el punto NOVENO del acta del 1/3/16.

No siendo para más, finaliza el acto firmando los comparecientes tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, previa lectura y ratificación.-