

## Acta GRUPOS ADSL Genesys

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 6 días del mes de Diciembre 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 Peri, 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,
- Que resulta indispensable garantizar una adecuada calidad de atención al personal que realice tareas de Revisor, Empalmador, en Repartidores 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, en repartidores y las comprendidas en los grupos móviles de Operaciones Técnicas y Cable con el personal que desempeñe tareas en el grupo ADSL, se cursaran a través del sistema Genesys

**SEGUNDO** Las llamadas de los técnicos de campo arriba mencionados hacia el grupo ADSL serán cursadas a través del sistema Genesys. Para esto deberán comunicarse a un 0800, post discando el ANI de la avería a reparar, para luego distribuir equitativamente las llamadas entre los técnicos que deberán atenderlas.

**TERCERO** Para evitar que el personal del grupo ADSL utilice los auriculares en forma permanente, el ingreso de una llamada se notificará al empleado del grupo ADSL mediante una señal audible en los altavoces de su computadora y un aviso por pantalla, adicionales a la señal audible en los auriculares del técnico.

**CUARTO:** El personal del grupo ADSL deberá aceptar la llamada para iniciar la comunicación. La compañía se compromete a deshabilitar la opción de atención automática en el sistema.

**QUINTO:** Si el empleado del grupo ADSL no atiende, la llamada se redirigirá a otro empleado del mismo equipo de trabajo.

**SEXTO:** La Empresa no utilizará como herramienta de control con fines disciplinarios las mediciones que surjan por la utilización del sistema Genesys, ni del tiempo que los empleados 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.

**SEPTIMO:** A los efectos de rever el Plan de Incentivos del grupo ADSL, las partes se comprometen a analizar la información que surja a partir de la implementación del sistema Genesys para la operación de este grupo, en el plazo de los próximos 120 días. Hasta tanto, el Plan de Incentivos vigente permanecerá sin cambios.

La información referida al Plan de Incentivos actual, así como las modificaciones que las partes acuerden, deberán ser comunicadas a la FOEESITRA conforme a lo establecido en el punto SEXTO del acta de incentivos con fecha 1/3/2016 en los plazos y en las formas allí establecidas.

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.-

