

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 10 días del mes de Abril de 2018, se reúnen, por una parte, los Sres. Rodriguez Daniel y Alberto Máximo TELL en representación de FEDERACION DE OBREROS, ESPECIALISTAS Y EMPLEADOS DE LOS SERVICIOS DE LA INDUSTRIA DE LAS TELECOMUNICACIONES DE LA REPUBLICA ARGENTINA (FOEESITRA) y por la otra, los Sres. Mariano PERI, Horacio GOMEZ, Hugo RE y Diego ROCA en representación de TELEFONICA MOVILES ARGENTINA S.A., en adelante 'la Empresa', quienes manifiestan lo siguiente;

CONSIDERANDO:

Que es un objetivo compartido de las partes:

- Mejorar la experiencia de nuestros clientes a partir de una atención comercial integrada,
- Desarrollar los equipos de trabajo tanto en las condiciones laborales en que desempeñan diariamente sus tareas como en el mejoramiento continuo de las mismas,
- Afianzar la atención comercial, unificando a través de un sistema de gestión en funcionamiento -T3 - para completar el perfil de atención personalizada, y brindar una experiencia totalizadora.
- Contar con procesos y estándares de atención homogéneos que permitan mejorar la atención y satisfacción de nuestros clientes,

Luego de un análisis exhaustivo de la situación, las partes acuerdan:

PRIMERO: Implementar un modelo de gestión integral en todos los CENTROS DE EXPERIENCIA DE CLIENTES (CECS) que incluye la unificación de marca "MOVISTAR".

SEGUNDO: Implementar, a partir del 1º de abril de 2018, Centros de Experiencia de Clientes (CECS) con gestión integrada de productos fijos, móviles, digitales, medios audiovisuales y nuevas tecnologías.

La empresa determinará las oficinas de implementación a partir de la fecha indicada en el párrafo anterior.

TERCERO: A tales efectos, se tenderá a que los empleados de los CECS cuenten con un perfil de atención personalizada de gestión integrada, que abarque las tareas de venta, posventa, retención y fidelización.

CUARTO: En consonancia con lo expuesto, la Empresa brindará la capacitación a los empleados involucrados, dándoles las herramientas y entrenamiento necesarios para que puedan cumplir con la modalidad de atención mencionada en el punto Tercero.

QUINTO: La Empresa procurará lograr que los CECS sean espacios agradables y atractivos para los clientes, a través de las inversiones de infraestructura que resulten necesarias. A tales efectos, se remodelarán los CECS como tiendas del futuro, aplicándose diseños internacionales de la marca "MOVISTAR", con un mobiliario dinámico, permitiendo a los trabajadores tener diferentes opciones de atención hacia los clientes. Se tendrá en cuenta las condiciones ergonómicas y de prevención y seguridad en el trabajo.

SEXTO: A efectos de lograr la gestión integral de los clientes y alcanzar su satisfacción, teniendo especialmente en cuenta el entorno actual de alta competitividad de la actividad, la Empresa podrá modificar y/o ampliar el horario de atención ya sea continuo o discontinuo en algunos Cecs,

Acta Móviles CECs Integrados

definiendo, según el caso, un corrimiento de los horarios de apertura, discontinuidad y/o de cierre de los mismos.

A tales fines, se establecerán esquemas de jornadas de trabajo escalonadas y discontinuas de corresponder, las cuales, en una primera instancia, serán convenidas de mutuo acuerdo con los empleados. Si con dichos acuerdos no logra completarse el cupo necesario de empleados para cubrir todo el horario de atención a los clientes, la Empresa podrá implementar esquemas de jornadas de trabajo rotativo entre los empleados de los distintos Cecs, así como eventualmente efectuar nuevos ingresos.

SEPTIMO: Las partes acuerdan para el personal que cumpla las tareas en los CECS, una jornada semanal de cuarenta (40) horas de trabajo, una vez que se implemente efectivamente la convergencia en cada uno de los CECS. El trabajador que cumpla jornada completa y continuada tiene derecho dentro de la jornada normal de trabajo a un descanso de 30 minutos. Dicho descanso será otorgado por el empleador preferentemente cuando promedie la jornada, excepto que por necesidades operativas deba otorgarse en otro momento.

OCTAVO: Será de aplicación para el personal que cumpla tareas en la modalidad de CEC's integrados, lo establecido en el art. 15 del 712/15 (Descanso por refrigerio) en todos sus términos.

NOVENO: En función de lo establecido y a efectos de adecuarse a los requerimientos de la actividad, la Empresa podrá establecer el cumplimiento de la jornada semanal de martes a sábados, esta modalidad no podrá afectar a los trabajadores que actualmente realizan jornada semanal de lunes a viernes, salvo que los mismos a modo de conveniencia personal y bajo consulta efectiva, así lo manifiesten. Las partes acordaran un cupo máximo de asignación de trabajadores para cumplir la jornada semanal de martes a sábados, considerando tanto a nuevos empleados como a los que hayan aceptado el cambio en forma voluntaria.

DECIMO: Las oficinas que la empresa defina abrir los días sábados que no cubran el nivel de dotación necesario con las alternativas fijadas en el punto anterior, deberán cubrirse con las herramientas que dispone la empresa de acuerdo al convenio colectivo de trabajo vigente, de manera tal que el nivel de servicio quede garantizado. Los empleados de cada CEC deberán ser informados de la convocatoria para el día sábado con la debida antelación a los fines de una debida organización del trabajo.

DECIMO PRIMERO: En función de lo acordado en el punto anterior, y a los fines de cubrir las necesidades operativas, la Empresa podrá realizar ingresos de personal durante el transcurso del año 2018 pudiendo participar de los mismos la Bolsa de Trabajo Gremial.

DECIMO SEGUNDO: Las partes acuerdan implementar un esquema unificado de incentivos. Asimismo, las partes acuerdan garantizar los valores promedio de incentivos actuales durante los primeros tres meses de la convergencia.

Las partes acuerdan que el ausentismo y el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) no afectarán los Incentivos individuales de los empleados. El mencionado ISC será únicamente computado a los fines de la determinación de los incentivos grupales.

DECIMO TERCERO: Las partes acuerdan conformar una comisión Gremio Empresa a fin de monitorear en forma periódica lo siguiente:

- el despliegue del modelo de gestión unificado

Acta Móviles CECs Integrados

- el sistema de gestión de funcionamiento T3. En tal sentido, los eventuales problemas de funcionalidad que el mencionado sistema pueda presentar no podrán incidir en una sobrecarga de tareas para el trabajador, ni afectar la remuneración variable que el misma deba percibir.
- plan de carreras que incluya a la totalidad de los trabajadores que pertenecen a los CEC integrados dentro del ámbito de FOESITRA.
- modelo de incentivos.

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

