

## Acuerdo

### FATTEL / FOESITRA – TELECOM ARGENTINA S. A.

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los 4 días del mes de noviembre de 2019, se reúnen, por una parte, los Sres. Osvaldo Iadarola, Claudio César, Claudio Marín y Alejandro Tagliacozzo, en representación de **F.A.T.TEL.** (Federación Argentina de Trabajadores de las Telecomunicaciones); los Sres. Daniel Rodríguez y Alberto Tell, en representación de **F.O.E.E.S.I.T.R.A.** (Federación de Obreros, Empleados y Especialistas de los Servicios e Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina), y por la otra parte, los Sres. Sergio Farauo, Hernán López Figueroa, Walter Gerboles, Kevin Prime, Jorge Locatelli y Bruno Cisano, en representación de **TELECOM ARGENTINA S. A.**, quienes han llegado al acuerdo Convencional que a continuación se detalla:-----

#### Artículo 1º - Ámbito de Aplicación-----

El presente acuerdo será de aplicación a todos los empleados de Telecom Argentina S. A., representados por los Sindicatos que conforman las Federaciones que suscriben el presente acuerdo, que se desempeñen en la función de Atención Personalizada al Cliente, en los locales comerciales.-----

#### Artículo 2º - Aplicación Subsidiaria-----

Todo aquello que no fuera regulado en el presente acuerdo, se regirá por las Convenciones Colectivas de Trabajo de actividad Nº 713/15 y 712/15.-----

#### Artículo 3º - Jornada de Trabajo-----

Se establece una jornada de trabajo de 40 hs semanales y 8 horas diarias.-----

#### Artículo 4º - Descansos-----

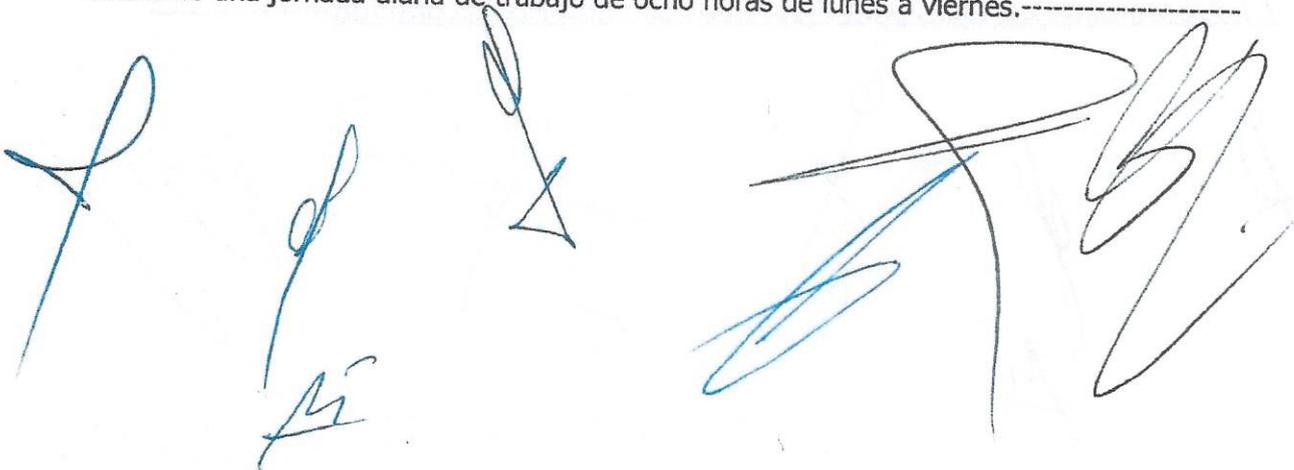
**4.1 Descansos:** Se establece una pausa para refrigerio de 30 minutos diarios y una pausa para descanso de 15 minutos diarios, computándose en ambos casos como parte del tiempo de labor.-----

#### Artículo 5º - Diagramas horarios-----

Se establecen los siguientes diagramas horarios en razón de dar respuesta a la dinámica propia de la actividad de cada localidad y/o ubicación de cada local comercial, de requerimientos operativos y/o de mayor eficiencia:

##### 5.1 Diagramas horarios para Locales Comerciales Tradicionales (LCT)-----

**5.1.1 Diagrama Horario A Locales Comerciales Tradicionales (LCT – A):** Se establece una jornada diaria de trabajo de ocho horas de lunes a viernes.-----

The bottom of the document features several handwritten signatures in blue ink. From left to right, there are four distinct signatures. The first is a stylized 'P' or 'F'. The second is a cursive signature. The third is a signature with a prominent vertical stroke. The fourth is a large, complex signature with multiple loops and a long horizontal stroke.

**5.1.2 Diagrama Horario B Locales Comerciales Tradicionales en horario discontinuo (LCT – B):** Se establece una jornada diaria de trabajo de ocho horas de lunes a viernes, las que se distribuirán a razón de 4 horas por la mañana y 4 horas por la tarde de acuerdo a los horarios de atención al cliente establecidos para cada local comercial. Las pausas para refrigerio y descanso, serán distribuídas de forma proporcional en cada uno de los bloques horarios (mañana – tarde).-----

**5.2 Diagramas horarios para Locales Comerciales de Alto Tránsito**-----

**5.2.1 Diagrama horario A Locales Comerciales de Alto Tránsito (LCAT – A):** Se establece una jornada diaria de trabajo de ocho horas de lunes a viernes.-----

**5.2.3 Diagrama horario B Locales Comerciales de Alto Tránsito (LCAT – B):** Se establece una jornada diaria de trabajo de ocho horas de martes a sábados.-----

En caso de que a futuro, la empresa requiera reclasificar un Local Tradicional como de Alto Tránsito Comercial, las partes se reunirán para analizar el impacto y la implementación.

**5.3 Diagramas horarios para Locales Comerciales en Centros Comerciales o Shopping Centers**-----

**5.3.1 Diagrama horario A Locales Comerciales en Shoppings Francos Fijos (LCSH – A):** Se establece una jornada semanal de 40 horas, que podrán ser distribuidos de lunes a domingo con 2 francos semanales fijos. La jornada diaria será de 8 horas.-----

**5.3.2 Diagrama horario B Locales Comerciales en Shoppings Francos Móviles (LCSH – B):** Se establece una jornada semanal de 40 horas, que podrán ser distribuidos de lunes a domingo con 2 francos semanales móviles. La jornada diaria será de 8 horas.---

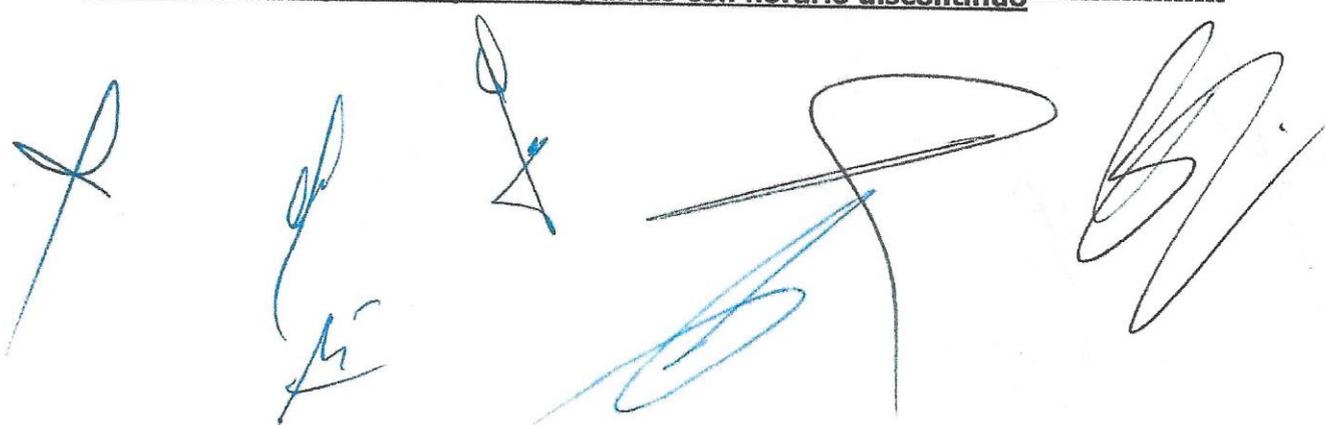
**6° - Jornada de Trabajo a Tiempo Parcial, sobre diagramas de artículos 5.1, 5.2 y 5.3**-----

**6.1 Tiempo Parcial Francos Fijos:** Se establece una jornada semanal de 20 horas, con 2 francos semanales fijos. La jornada diaria será de 4 horas. Las pausas para refrigerio y descanso serán proporcionales a las establecidas para la jornada de 8 horas.-----

**6.1.1 Tiempo Parcial Francos Móviles:** Se establece una jornada semanal de 20 horas, con 2 francos semanales móviles. La jornada diaria será de 4 horas. Las pausas para refrigerio y descanso serán proporcionales a las establecidas para la jornada de 8 horas.---

**7° - Premio extraordinario por presentismo perfecto**-----

**7.1 Presentismo perfecto para diagramas con horario discontinuo**-----



El personal que desempeñe sus funciones en horario discontinuo, percibirá un premio extraordinario por presentismo perfecto de pesos \$ 2.500 (pesos dos mil quinientos), que estará sujeto a las siguientes condiciones:-----

- No registrar más de 30 ´ de llegadas tarde acumuladas en el mes.
- No registrar suspensiones disciplinarias.
- No registrar ausencias en el mes, con excepción de las licencias convencionales por vacaciones, fallecimiento familiar, exámen (en el caso que sean carreras universitarias o terciarias afines a las tareas que se desarrollan en las distintas direcciones de la empresa cursadas en instituciones oficiales) y licencia gremial.

**7.1.1** Para quienes en la actualidad tienen horario continuo, y pasarán al esquema de horario discontinuo, el adicional de \$ 2.500 (pesos dos mil quinientos) del punto 7.1 será fijo.-----

**7.1.2** En las localidades que habitualmente realizan jornadas mixtas (durante el verano discontinuo y el resto del año corrido), el adicional estará sujeto a presentismo perfecto.---

**7.2 Presentismo perfecto para diagramas con horario continuo**-----

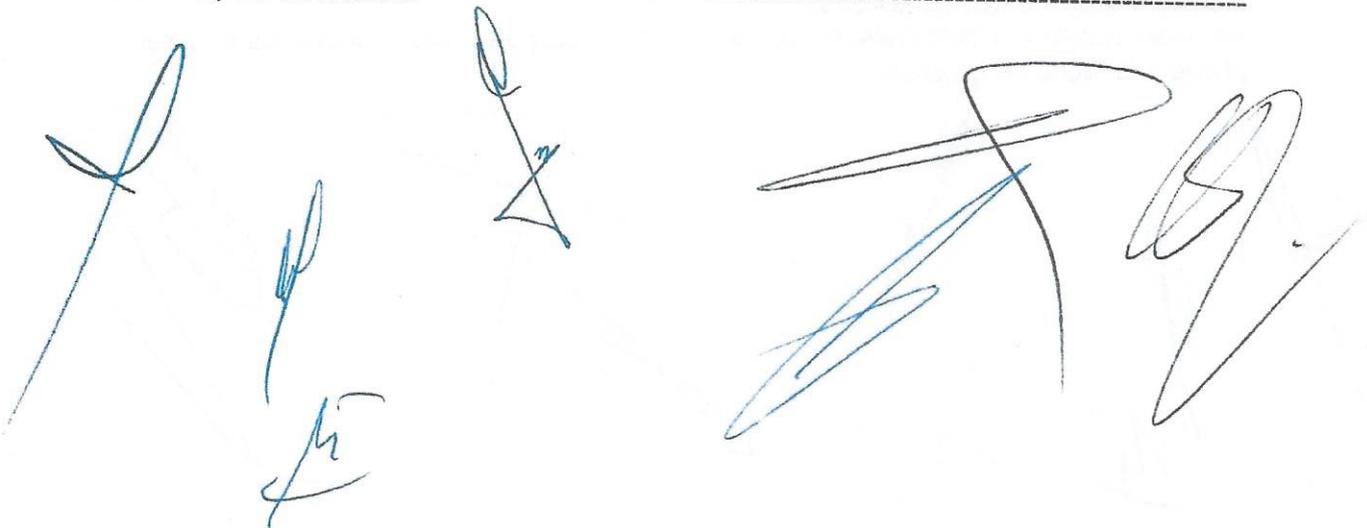
El personal que desempeñe sus funciones en horario continuo, percibirá un premio extraordinario por presentismo perfecto de pesos \$1.000,- que estará sujeto a las siguientes condiciones:-----

- No registrar más de 30 ´ de llegadas tarde acumuladas en el mes.
- No registrar suspensiones disciplinarias.
- No registrar ausencias en el mes, con excepción taxativa de las licencias convencionales por vacaciones, fallecimiento familiar, exámen (en el caso que sean carreras universitarias o terciarias afines a las tareas que se desarrollan en las distintas direcciones de la empresa cursadas en instituciones oficiales) y licencia gremial.

**8° - Personal preexistente**-----

El personal preexistente, será readecuado a las condiciones de jornada que se establecen en el presente convenio, según el **Anexo A** que se adjunta al presente.-----

Luego de la adecuación establecida en el presente artículo, en caso de ser requerido por la empresa establecer nuevas condiciones de jornada para un local comercial, las partes se reunirán para su análisis.-----



**9° - Premio por Ventas**

El personal comprendido en el presente acuerdo, percibirá un premio mensual a liquidar bajo el concepto "Premio por Ventas", conforme se detalla en el **Anexo C** del presente. Cada vez que la empresa decida modificarlo para adecuarlo a requerimientos de negocio, previamente dará aviso a la entidad sindical.

**10° - Ubicación en la Grilla Salarial**

El personal ingresante será ubicado en la categoría A por el término de 24 meses contados a partir de la fecha de su ingreso.

Para ascender de la categoría A a la categoría C se deberán reunir las siguientes condiciones:

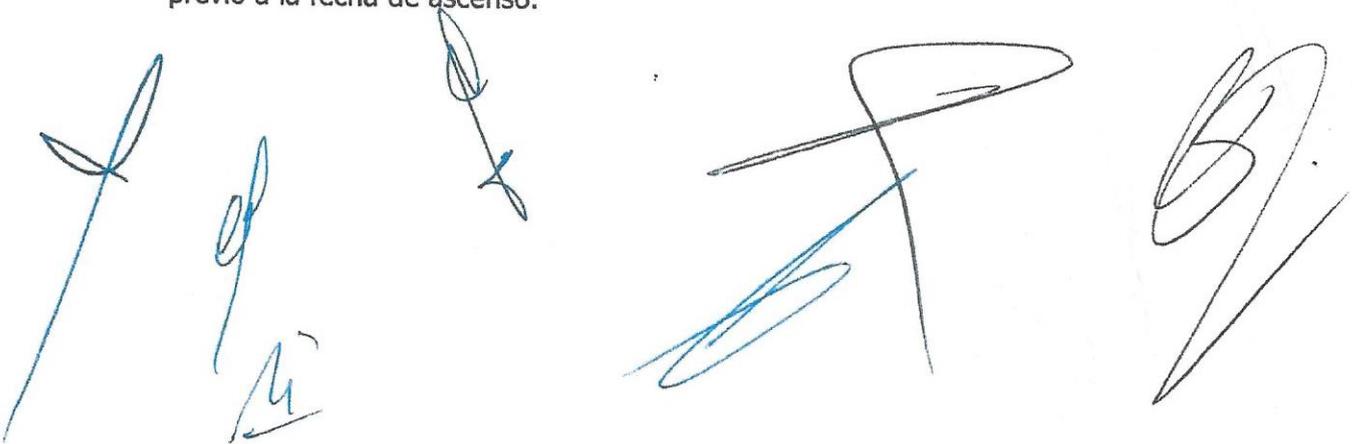
- a) Haber cumplido 24 meses de trabajo efectivo en la función de Atención Presencial al Cliente.
- b) Haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso.
- c) No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) durante los 6 meses previo a la fecha de ascenso.

Para ascender de la categoría C a la categoría D se deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) Haber cumplido 24 meses de trabajo efectivo en la función de Atención Presencial al Cliente.
- b) Haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso.
- c) No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) durante los 6 meses previo a la fecha de ascenso.

Para ascender de la categoría D a la categoría E se deberán reunir las siguientes condiciones:

- a) Haber cumplido dieciocho (18) meses de trabajo efectivo en la función de Atención Presencial al Cliente.
- b) Haber registrado indicadores de medición de desempeño superiores al 75% en los últimos 6 meses antes del ascenso.
- c) No haber registrado sanciones disciplinarias graves (suspensiones) durante los 6 meses previo a la fecha de ascenso.



Cumplidos los requisitos establecidos en el presente artículo los ascensos se efectivizarán en dos oportunidades por año calendario, a partir del primero de mayo o a partir del primero de noviembre de cada año.-----

**10.1 Cupos promociones personal preexistente en cat. D**

De forma extraordinaria, se establecen cupos de promociones desde la categoría D a la categoría E, para aplicar sobre el personal preexistente al presente acuerdo que revista al mes de noviembre de 2019 en la categoría D y cumpla con el 75% de los objetivos fijados.-----

**10.2 Adicional para categoría "E"**-----

Se incorporará un adicional remunerativo de \$1.000 (pesos mil), para el personal que revista la categoría E, actualizable por paritarias, bajo el concepto "Adicional Acta Nov 2019". Este adicional será absorbido en caso de una futura promoción y será proporcional para la jornada part time.-----

**11° - Medición del desempeño**-----

La empresa fijará objetivos de cumplimiento en relación a los siguientes indicadores: Ausentismo, ventas, NPS entre otros.-----

A tal fin, periódicamente se realizarán mediciones del grado de cumplimiento de los objetivos fijados al personal según detalle en **Anexo B**.-----

**11.1 Medición del desempeño personal ingresante**-----

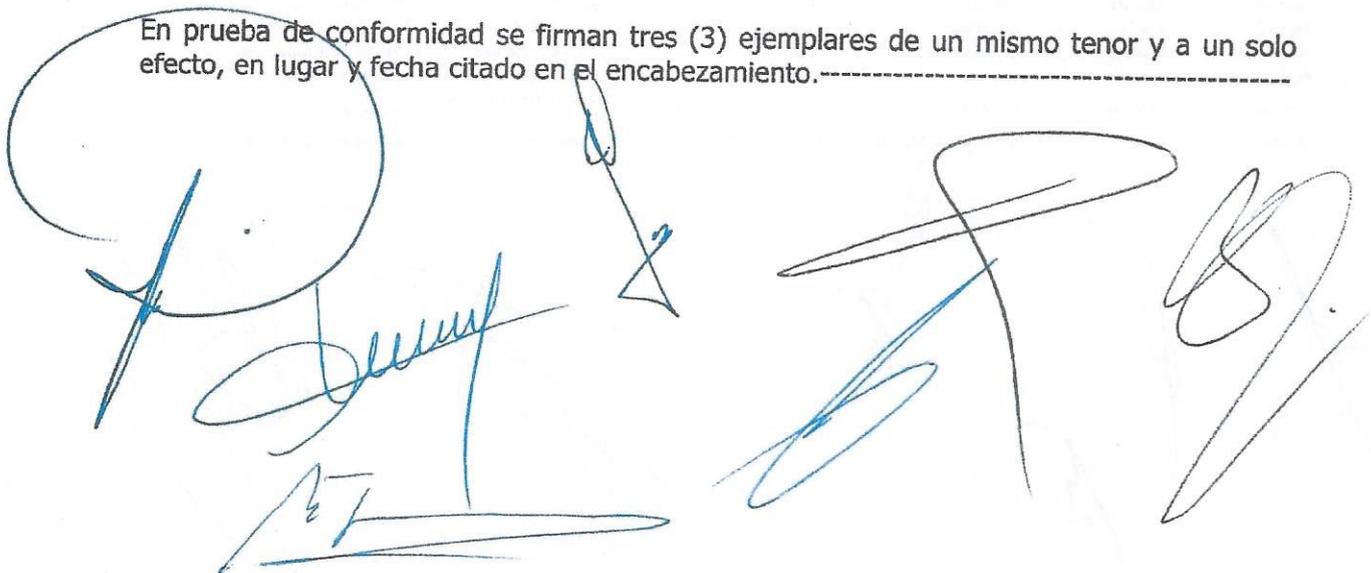
El personal ingresante, será evaluado durante el 6to mes desde su ingreso. En función del resultado de esa medición, la Empresa dispondrá:-----

- a) Extinguir el contrato de trabajo conforme Ley de Contrato de Trabajo, ó
- b) Proseguir con la relación laboral.

**Artículo 12° - Homologación**-----

Las partes en forma conjunta y/o separada quedan facultadas para someter el presente acuerdo a la homologación del Ministerio de Producción y Trabajo 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

| Tipo de oficina | Provincia       | Localidad              | Oficina Comercial            | Dirección  | Tipo de jornada                |
|-----------------|-----------------|------------------------|------------------------------|--|--------------------------------|
| Convergente     | Capital Federal | Capital Federal        | Abasto                       | Av. Corrientes 3247                                | Shopping                       |
| Convergente     | Capital Federal | Capital Federal        | Barrio Norte                 | Av. Santa Fe 1680                                  | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Capital Federal | Capital Federal        | Belgrano                     | Av. Cabildo 1588                                   | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Capital Federal | Capital Federal        | Caballito                    | Av. Rivadavia 5263                                 | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Capital Federal | Capital Federal        | Centro                       | Av. Corrientes 566                                 | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Capital Federal | Capital Federal        | Estación Retiro              | Av. Ramos Mejía 1348, Loc. 40 (Estación de Trenes) | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Capital Federal | Capital Federal        | Liniers                      | Av. Rivadavia 11.150                               | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Capital Federal | Capital Federal        | Palermo Soho                 | Honduras 4748                                      | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Buenos Aires    | Merlo                  | Merlo                        | Juan Domingo Peron 25694                           | Locales de alto tránsito       |
| Convergente     | Buenos Aires    | Morón                  | Morón                        | 9 de Julio 36                                      | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Buenos Aires    | Pilar                  | Pilar                        | Pedro Lagrave 518                                  | Tradicional simple continuo    |
| Convergente     | Buenos Aires    | Morón                  | Plaza Oeste                  | Av. Brig. Gral. Juan Manuel de Rosas 658           | Shopping                       |
| Personal        | Buenos Aires    | Ramos Mejía            | Ramos Mejía                  | Av. de Mayo 567                                    | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Buenos Aires    | San Isidro             | San Isidro                   | Av. Centenario 125                                 | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Buenos Aires    | San Justo              | San Justo                    | Dr. Ignacio Arieta 3169                            | Tradicional simple continuo    |
| Convergente     | Buenos Aires    | San Martín             | San Martín                   | Av. Mitre 3731                                     | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Buenos Aires    | San Miguel             | San Miguel                   | Presidente Peron 1184                              | Locales de alto tránsito       |
| Convergente     | Buenos Aires    | Tortuguitas            | TOM                          | Km 36,5, Ramal Pilar                               | Shopping                       |
| Convergente     | Buenos Aires    | Martínez               | Uncenter                     | Paraná 3745  | Shopping                       |
| Convergente     | Buenos Aires    | Villa Ballester        | Villa Ballester              | Pueyrredon 2776                                    | Tradicional simple continuo    |
| Convergente     | Buenos Aires    | Avellaneda             | Alto Avellaneda              | General Guemes 897                                 | Shopping                       |
| Personal        | Buenos Aires    | Avellaneda             | Avellaneda                   | Av. Mitre 425                                      | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Buenos Aires    | Lomas de Zamora        | Lomas de Zamora              | Av. Hipólito Irigoyen 8613                         | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Buenos Aires    | Quilmes                | Quilmes                      | Alsina 134   | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Formosa         | Formosa                | Formosa Belgrano             | Belgrano 654                                       | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Chaco           | Resistencia            | Resistencia Alberdi          | Alberdi 226  | Locales de alto tránsito       |
| Convergente     | Chaco           | Resistencia            | Resistencia Juan B. Justo    | Juan B. Justo 204                                  | Locales de alto tránsito       |
| Convergente     | Corrientes      | Corrientes             | Corrientes                   | Junin 1517   | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Corrientes      | Corrientes             | Corrientes Junin Peatonal    | Junin 1078   | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Corrientes      | Goya                   | Goya                         | Cristobal Colon 1043                               | Tradicional simple discontinuo |
| Convergente     | Misiones        | Posadas                | Posadas Colón                | Colón 1515   | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Misiones        | Posadas                | Posadas Córdoba              | Córdoba 1978                                       | Locales de alto tránsito       |
| Convergente     | Entre Ríos      | Concepción del Uruguay | Concepción del Uruguay       | Posadas 961  | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | Entre Ríos      | Concordia              | Concordia                    | Entre Ríos 686                                     | Tradicional simple discontinuo |
| Convergente     | Entre Ríos      | Gualeduaychú           | Gualeduaychú                 | Luis Palma 899                                     | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | Entre Ríos      | Paraná                 | Paraná                       | Italla 100   | Locales de alto tránsito       |
| Convergente     | Santa Fe        | Rafaela                | Rafaela                      | San Martín 399                                     | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | Santa Fe        | Reconquista            | Reconquista                  | Gral. Obligado 902                                 | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | Santa Fe        | Santa Fe               | Santa Fe San Jerónimo        | San Jerónimo 2730                                  | Locales de alto tránsito       |
| Convergente     | Santa Fe        | Rosario                | Rosario Peatonal             | Córdoba 1199                                       | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Santa Fe        | Rosario                | Rosario Roca                 | Pte Roca 843                                       | Locales de alto tránsito       |
| Convergente     | Santa Fe        | Venado Tuerto          | Venado Tuerto                | Belgrano 555                                       | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | Córdoba         | San Francisco          | San Francisco 25 de Mayo     | Bv. 25 de Mayo 2188                                | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Córdoba         | Villa María            | Villa María                  | San Martín 256                                     | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Córdoba         | Río Cuarto             | Río Cuarto General Paz       | General Paz 760                                    | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | La Pampa        | Santa Rosa             | Santa Rosa Carlos Pellegrini | Carlos Pellegrini 371                              | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Mendoza         | Mendoza                | Mendoza                      | San Martín 968                                     | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | San Juan        | San Juan               | San Juan                     | l. de La Roza 145                                  | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | San Luis        | San Luis               | San Luis                     | Junin 1050   | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | Mendoza         | San Rafael             | San Rafael                   | H. Irigoyen 245                                    | Tradicional simple discontinuo |
| Personal        | Córdoba         | Córdoba                | Capitalinas                  | Humberto Primo 630                                 | Tradicional simple continuo    |
| Personal        | Córdoba         | Córdoba                | Córdoba 9 de Julio           | 9 de Julio 348                                     | Locales de alto tránsito       |
| Personal        | Córdoba         | Córdoba                | Nuevo Centro Córdoba         | Duarte Quiros 1400, Local 107                      | Shopping                       |
| Personal        | Jujuy           | San Salvador de Jujuy  | Jujuy                        | Necochea 272                                       | Locales de alto tránsito       |

Handwritten signatures in blue ink, including a large signature on the left and a large signature on the right.

**ANEXO A (Continuación)**

|             |                     |                            |                          |                             |                                |
|-------------|---------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Convergente | Salta               | Salta                      | Salta Alvarado           | Alvarado 595                | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Salta               | Salta                      | Salta Balcarce           | Balcarce 1                  | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Catamarca           | S. F. del V. de Catamarca  | Catamarca                | Rivadavia 758               | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | La Rioja            | La Rioja                   | La Rioja                 | Pelagio B. Luna 466         | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Santiago del Estero | Santiago del Estero        | Santiago del Estero      | Avellaneda 179              | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Santiago del Estero | Santiago del Estero        | Avellaneda               |                             |                                |
| Personal    | Tucumán             | San Miguel de Tucuman      | Santiago del Estero      | Independencia 494           | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Tucumán             | San Miguel de Tucuman      | Independencia            |                             |                                |
| Personal    | Río Negro           | Bariloche                  | Tucumán 24 de Septiembre | 24 de Septiembre 550        | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Chubut              | Comodoro Rivadavia         | Tucumán Muñecas          | Muñecas 226                 | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Neuquén             | Neuquén                    | Bariloche                | San Martín 162              | Tradicional simple contínuo    |
| Personal    | Santa Cruz          | Río Gallegos               | Comodoro Rivadavia       | España 818                  | Tradicional simple contínuo    |
| Personal    | Chubut              | Trelew                     | Neuquén                  | Av. Argentina 196           | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Tierra del Fuego    | Ushuahia                   | Río Gallegos             | Bernardino Rivadavia Nro 79 | Tradicional simple contínuo    |
| Personal    | Río Negro           | Viedma                     | Trelew                   | 9 de Julio 470              | Tradicional simple discontinuo |
| Personal    | Buenos Aires        | La Plata                   | Ushuahia                 | San Martín 206              | Tradicional simple contínuo    |
| Personal    | Buenos Aires        | Mar del Plata              | Viedma                   | Buenos Aires 225            | Tradicional simple discontinuo |
| Personal    | Buenos Aires        | Tandil                     | La Plata calle 8         | Calle 8 633                 | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Buenos Aires        | Chivilcoy                  | Mar del Plata San Luis   | San Luis 1864               | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Buenos Aires        | Junín                      | Tandil                   | Alem 635                    | Tradicional simple discontinuo |
| Personal    | Buenos Aires        | Pergamino                  | Chivilcoy                | Pelegrini 65                | Tradicional simple discontinuo |
| Convergente | Buenos Aires        | San Nicolás de los Arroyos | Junín                    | Av. Arias 49                | Tradicional simple discontinuo |
| Telecom     | Buenos Aires        | San Nicolás de los Arroyos | Pergamino                | Av de Mayo 508              | Tradicional simple discontinuo |
| Convergente | Buenos Aires        | Zárate                     | San Nicolás              | Mitre 303                   | Locales de alto tránsito       |
| Telecom     | Buenos Aires        | Zárate                     | San Nicolás Urquiza      | Urquiza 17                  | Locales de alto tránsito       |
| Personal    | Buenos Aires        | Bahía Blanca               | Zárate                   | Moreno 166                  | Tradicional simple discontinuo |
|             |                     |                            | Zárate Ituzalngo         | Ituzalngo 999               | Tradicional simple discontinuo |
|             |                     |                            | Bahía Blanca             | Alsina 35                   | Locales de alto tránsito       |

## ANEXO B - Sistema de Medición del Desempeño

Los indicadores o KPI's que serán envaluados son: Ausentismo, Nivel de Satisfacción (SAT) o Insatisfacción de los clientes (IN SAT), Efectividad y ATN (pendiente por unificación de turneros).

Condiciones:

- Período de evaluación del último trimestre. Actualización mensual.
- Debe cumplir con un mínimo de 25% del período trabajado para la medición.
- Es condición alcanzar un porcentaje mayor a 75%

### Puntuación y rangos

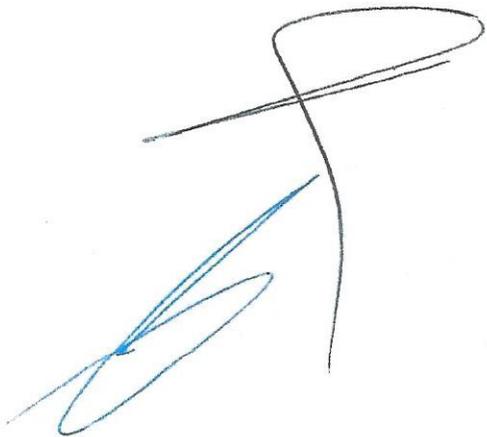
| KPI   | Puesto        | Ponderación | Umbral          | Nota |                        |
|---|---------------|-------------|-----------------|------|------------------------|
| Ausentismo<br>(No incluye Vacaciones /<br>Maternidad /Paternidad<br>/Examen/Casamiento /Licencias<br>Gremiales)           | Todos         | 30%         | 0% < 3%         | 30   |                        |
|   |               |             | 3% > < 6%       | 24   |                        |
|   |               |             | 6% > < 10%      | 19,5 |                        |
|   |               |             | 10% > < 15      | 9    |                        |
|   |               |             | > 15%           | 0    |                        |
| SAT   | Representante | 25%         | > 95%           | 25   |                        |
|   |               |             | 95% > < 90%     | 20   |                        |
|   |               |             | 85% > < 90%     | 15   |                        |
|   |               |             | 75% > < 85%     | 7,5  |                        |
|   |               |             | < 75%           | 0    |                        |
| INSAT   | Representante | 20%         | < 3%            | 20   |                        |
|   |               |             | 5% > < 3%       | 16   |                        |
|   |               |             | 6% > < 5%       | 12   |                        |
|   |               |             | 10% > < 8%      | 6    |                        |
|   |               |             | > 10%           | 0    |                        |
| % Efectividad (Vias. Móvil<br>(Alfas+Porta+Capro)+ Vias.<br>Hogares(Catv+FlowIP+Fiber+Fiber<br>Life)/ Clientes Atendidos. | Representante | 25%         | > 15.4%         | 25   | Móvil -<br>Convergente |
|   |               |             | 10,8% > < 15,4% | 20   |                        |
|   |               |             | 7,1% > < 10,8%  | 15   |                        |
|   |               |             | 5% > < 7,1%     | 7,5  |                        |
|   |               |             | < 5%            | 0    |                        |

### Definición de objetivos

Se fijan 4 objetivos claves para la medición de performance de los recursos, uno que concentra todos los puestos y tres que alcanzan exclusivamente a los representantes.

- Ausentismo (todos los puestos): se definieron umbrales en relación al % de ausentismo y se desestimaron las siguientes licencias:

Vacaciones / Exámen / Maternidad / Paternidad / Matrimonio / Gremiales



## ANEXO B - Sistema de Medición del Desempeño (Continuación)

- Sat / Insat (solo Rap.): están definidos por benchmark (SAT 85%, Insat 5%) siendo los mismos la media de los umbrales.
- %Efectividad (Solo Rap): El mismo se definió a través de la construcción de cuartiles sobre la efectividad convergente (Productos Móvil + Productos Hogares).

### Cómo se toman los datos

Los datos se extraen de las mismas bases con las que se construye el Tablero General de Oficinas Comerciales y de la Planilla Rap publicada para seguimiento de los representantes.

Las bases de origen de la información son: Planeamiento Comercial, Turneros (PQ y E-flow), Sap y Portal C-SAT.

### Cómo se calcula

- Ausentismo: Licencias contempladas / días hábiles
- SAT: Encuestas T2B (4 y 5) / total de encuestas
- Insat: Encuestas BB (1) / total de encuestas
- % de Efectividad: (Venta móvil + venta hogares) / Atendidas
  - Venta móvil = Altas Puras + portabilidad + capro
  - Venta hogares = Solicitudes CATV + Flow IP + Fibertel Lite + Fibertel

### Evaluación

Promedio del puntaje obtenido en los últimos 3 períodos.

Rango del resultado:

|              |      |    |
|--------------|------|----|
| Muy Bueno    | 100  | 75 |
| Bueno        | 75   | 60 |
| Regular      | 60   | 40 |
| Mal          | 40   | 25 |
| Insuficiente | < 25 |    |

### Compromiso

Las partes acuerdan analizar en conjunto los casos en los que la medición se ubica por debajo del 25% a los fines de poder implementar acciones que tengan como finalidad mejorar la performance tanto individual como grupal.

## ANEXO C - Política de Premios por Venta Locales Comerciales

- Composición de Premio por ventas

|                |                           |     |
|----------------|---------------------------|-----|
| (1) Grupal     | Actividad comercial + SAT | 40% |
| (2) Individual | Actividad comercial       | 60% |

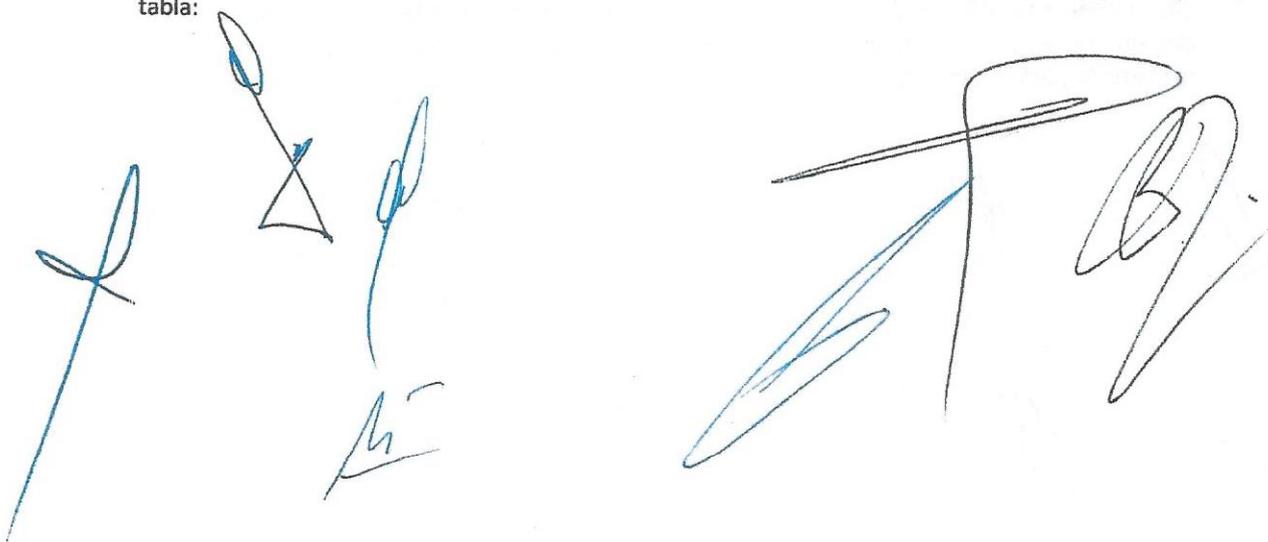
(1) Actividad comercial + SAT (grupal)

Se multiplica la actividad realizada por los representantes de atención personalizada (venta, posventa y derivador) de la oficina comercial por los valores unitarios detallados en la siguiente tabla:

| Productos                  | Comisión (\$) |
|----------------------------|---------------|
| Televisión                 | \$ 90         |
| BAF - Fibertel             | \$ 90         |
| BAF - Fibertel Lite        | \$ 90         |
| Deco adicional             | \$ 10         |
| Up grade                   | \$ 20         |
| Alta pura                  | \$ 60         |
| Alta abono Port In         | \$ 120        |
| Alta pre Port in           | \$ 15         |
| CAPRO                      | \$ 60         |
| CAPLAN                     | \$ 20         |
| CATER                      | \$ 60         |
| SVA (Premium / protección) | \$ 10         |
| APP "Mi cuenta Personal"   | \$ 15         |
| Débito Automático          | \$ 20         |
| Empadronamiento            | \$ 10         |
| Acelerador Combo (2P) (*)  | 30%           |
| Acelerador Combo (3P) (*)  | 50%           |

(\*) Aplica a cada uno de los productos principales que conforman el combo

El 40% del valor resultante determina la bolsa de actividad comercial grupal de cada oficina y se acelera en función el resultado de la satisfacción global de dicha oficina en el mismo período según la siguiente tabla:



## ANEXO C - Política de Premios por Venta Locales Comerciales (Continuación)

| Acelerador | Escala 1 Satisfacción | Escala 2 Satisfacción | Escala 3 Satisfacción | Escala 4 Satisfacción | Escala 5 Satisfacción |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| x 1,00     | < 75%                 | < 70%                 | < 65%                 | < 60%                 | < 55%                 |
| x 1,20     | 75% <> 78%            | 70% <> 75%            | 65% <> 70%            | 60% <> 65%            | 55% <> 60%            |
| x 1,40     | 78% <> 81%            | 75% <> 80%            | 70% <> 75%            | 65% <> 70%            | 60% <> 65%            |
| x 1,50     | 81% <> 85%            | 80% <> 85%            | 75% <> 80%            | 70% <> 75%            | 65% <> 70%            |
| x 1,75     | 85% <> 90%            | 85% <> 90%            | 80% <> 90%            | 75% <> 90%            | 70% <> 90%            |
| x 2,00     | > 90%                 | > 90%                 | > 90%                 | > 90%                 | > 90%                 |

El valor obtenido se divide entre los representantes de atención personalizada (venta, posventa y derivador) de la oficina comercial en función de los días efectivamente trabajados por cada uno.

### (2) Actividad comercial (individual)

Se multiplica la actividad realizada por cada representante de atención personalizada (venta, posventa y derivador) de la oficina comercial por los valores unitarios en la tabla del punto (1) y se calcula el 60% para obtener la porción individual.

La posición de derivador (repcionista y soporte de autogestión) tendrán un piso individual garantizado equivalente al promedio del mejor cuartil de la oficina.

Para tener acceso a dicho piso garantizado, deberá haber registrado durante el ciclo una liquidación al menos el 80% de su tiempo en cualquiera de esas funciones.

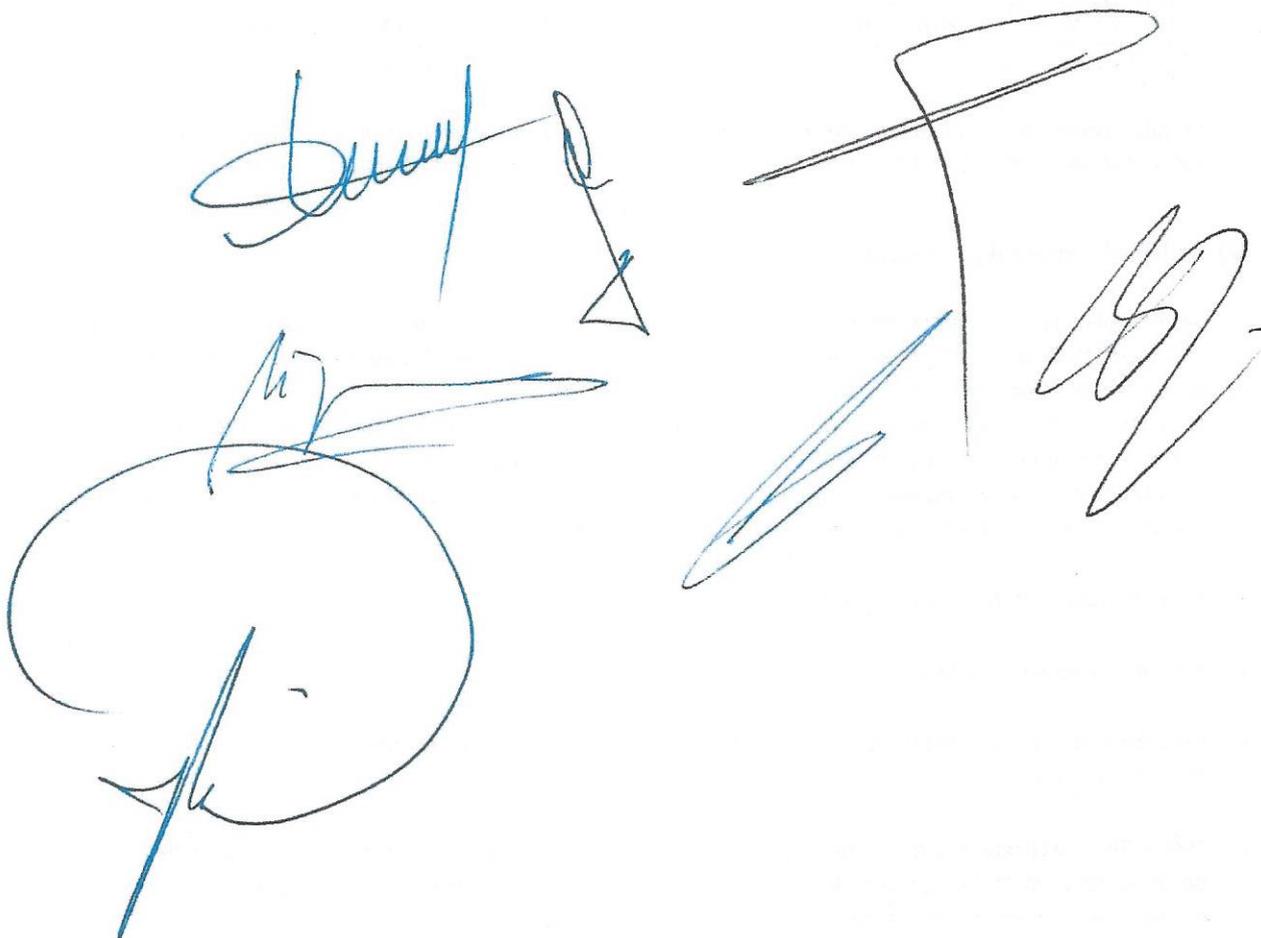
- **Ciclo de medición.** Mes calendario (01/MM - 30/MM)
- **Ciclo de liquidación.** Salario de MM + 2
- **Información.** La información de ventas y comisiones será publicada en forma mensual y podrá ser consultada por los representantes.
- **Factor de actualización.** Los precios unitarios de la tabla se ajustarán a partir del mes de enero de 2020, de acuerdo y en la misma proporción que las variaciones que registren las escalas salariales como producto de negociaciones paritarias.

Los rangos de satisfacción serán revisados cuando la escala inferior no contenga ninguna oficina dentro de dicho rango.

La presente política de premios por ventas requiere para ser eficaz, de flexibilidad para potenciar o disminuir incentivos a la venta de ciertos productos, de acuerdo a la estrategia comercial de la cía. Es

por ello, que la empresa podrá variar los precios de los productos cada vez que lo considere adecuado. Si la variación en el premio por venta de un producto representa una disminución, el valor que disminuye en uno o en varios productos será compensado incrementando en el mismo valor el premio de otro/s productos. Asimismo, en el caso que la empresa unilateralmente incremente el valor de uno o más productos, ese incremento será tomado a cuenta de la actualización que corresponda como resultante de negociaciones paritarias.

**Topes.** Se fija un tope mensual para la comisión final de \$ 50.000 (enero a junio / julio a diciembre).



The image contains several handwritten signatures in blue ink. On the left side, there is a large, circular signature. Above it, there are two smaller, more stylized signatures. On the right side, there are three distinct signatures, including one that appears to be a large, bold letter 'S' or 'T'.