

## Acta TASA CECs Integrados

En la Ciudad de Buenos Aires, a los 10 días del mes de Abril de 2018, se reúnen, por una parte, los Sres. Rodríguez 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 de 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, unificado 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.

**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 en algunos Cecs, definiendo, según el caso, un corrimiento de los horarios de apertura y de cierre de los mismos.

## Acta TASA CECs Integrados

No obstante lo indicado, la Empresa se compromete a respetar el horario vigente para la jornada laboral al momento de la firma del presente acuerdo para cada empleado.

Para cubrir las eventuales modificaciones y/o ampliaciones de horario de atención mencionadas en el párrafo anterior, la Empresa establecerá esquemas de jornadas de trabajo escalonadas y/o discontinuas, 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 y el Gremio deberán llegar a un acuerdo respecto a los pasos a seguir.

**SEPTIMO:** En caso que la empresa defina abrir oficinas los días sábados, la correspondiente citación a los empleados deberá realizarse a través de 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 oficina comercial deberán ser informados de la convocatoria para el día sábado con la debida antelación a los fines de una debida organización del trabajo.

**OCTAVO:** Las partes acuerdan implementar un esquema unificado de incentivos similar al aplicado en la nómina Movistar. Asimismo las partes acuerdan garantizar los valores promedio de incentivos actuales durante los primeros tres meses de la convergencia a partir de su implementación efectiva.

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.

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

- el despliegue del modelo de gestión unificado.
- 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 del ámbito de FOESITRA.
- modelo de incentivos.

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

