

En la ciudad de Buenos Aires a los 4 días del mes de marzo de 2015, se reúnen por una parte la **Federación de Obreros Especialistas y Empleados de los Servicios e Industrias de las Telecomunicaciones** (en adelante FOEESITRA), representada por los Sres. Daniel RODRIGUEZ y Alberto TELL, por otra parte **TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.**, (en adelante TELEFONICA), representada por los Sres. Diego MARTINEZ, Mariano PERI, Hugo RE y Diego ROCA quienes manifiestan:

**CONSIDERANDO:**

- El compromiso asumido oportunamente por las partes de profundizar la búsqueda de la máxima calidad del servicio que se brinda a los clientes y la promoción del trabajo preventivo y restauración del plantel exterior,
- La búsqueda constante de herramientas que permitan mejorar, ordenar y optimizar la forma de trabajo de tal modo de garantizar la continuidad y calidad del servicio, con una reducción sostenida de la tasa de reclamos.

Las partes acuerdan:

**PRIMERO:** Dentro de la búsqueda de mejoras en la contribución y la organización del trabajo, con miras a la satisfacción del cliente, TELEFONICA implementará a partir de diciembre de 2014, una nueva herramienta sistémica reconocida denominada TOA (Time of Arrival), que permitirá mejorar la organización del trabajo al agilizar los despachos y los cierres de actuaciones correctivas y preventivas, permitiendo contar con procesos digitales similares a las principales compañías de telecomunicaciones a nivel mundial, que mejorará la comunicación con los clientes, al contar con información actualizada on line.

**SEGUNDA:** La implementación mencionada en la cláusula anterior, se realizará por fases, iniciando con una prueba piloto que se implementará a partir de la firma del presente acta en todo el territorio representado por FOEESITRA.

Durante el período de prueba, que durará 90 días, las partes analizarán el funcionamiento de la herramienta y harán, en caso de considerarlo pertinente, las eventuales correcciones de tal modo que la herramienta funcione correctamente y se perfeccione con su uso. A tal efecto es de especial importancia contar con el feedback de los empleados usuarios de la misma.

**TERCERA:** Al solo efecto de poder desplegar la prueba piloto indicada en el punto SEGUNDO la Empresa asignará usuarios y dará acceso a este nuevo sistema, a todos los empleados que realicen tareas de empalmador, revisador y tareas de las comprendidas en los grupos móviles de Operaciones Técnicas.

A tal efecto, Telefonica brindará las capacitaciones necesarias al 100% de los trabajadores involucrados para el aprendizaje del correcto funcionamiento de todas las

funcionalidades de la herramienta TOA vinculadas a su tarea para garantizar el correcto despliegue de la prueba piloto de alcance nacional

**CUARTA:** Dentro de las funcionalidades que tiene la herramienta, cabe señalar que la misma realiza la entrega del trabajo estableciendo un orden que entiende es el óptimo para las realización de los trabajos asignados. Dicho orden puede ser alterado por el empleado en caso de considerar adecuado una disposición diferente al establecido por la herramienta, dejando registrado dicha modificación al momento del cambio, y aportando su feedback durante la prueba piloto para generar aprendizaje.

**QUINTA:** Asimismo, y a los efectos de lograr la satisfacción del cliente y el correcto funcionamiento de la herramienta, es necesario que una vez que se finalice cada uno de los trabajos asignados, el empleado deje asentado en la herramienta la finalización del mismo, y no informe todos los trabajos terminados a un mismo tiempo, dado que de éste modo no se podría utilizar las aplicaciones y distintas funcionalidades de la herramienta de cara al cliente, como ser estimarle al próximo cliente el horario aproximado de llegada del técnico al domicilio, reprogramar citas, entre otros.

**SEXTA:** La utilización de la herramienta TOA no implicará en ningún caso un incremento en la carga de trabajo del personal afectado, ni la toma de servicio en edificios diferentes a los habituales.

**SEPTIMA:** En el marco de este acuerdo, y teniendo en cuenta el interés de ambas partes, se constituirá una comisión Gremio Empresa a los efectos de tratar las cuestiones que surgieran de la implementación de esta herramienta durante este período de prueba piloto. Una vez superado el plazo previsto para la prueba piloto, las Partes deberán definir si se extiende el período de prueba, o se da por finalizada dicha fase ( en cuyo caso se podrá homologar la implementación definitiva del TOA, con las modificaciones que las partes estimen convenientes )

No siendo para más, se firman tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

