

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 Rodríguez y Alberto TELL, por otra parte **TELEFONICA DE ARGENTINA S.A.**, (en adelante TELEFONICA), representada por los Sres. Diego Martínez, Mariano PERI, Hugo RE y Diego ROCA, quienes manifiestan:

**CONSIDERANDO:**

- Que es un objetivo primordial de las partes, la búsqueda de la máxima calidad del servicio que se brinda a los clientes y el compromiso e implicación directa de los trabajadores con dicha calidad.
- Que con relación al mantenimiento y operación de la red, se priorizará en todo momento el no ingreso de averías como modelo eficiente de cara a los clientes y la búsqueda permanente de la operación con calidad. La existencia de averías es un estado indeseado que se tratará de minimizar siempre mediante la calidad y las acciones preventivas.
- Que la profundización en la búsqueda de la máxima calidad del servicio que se brinda a los clientes y el compromiso de los trabajadores con dicha calidad se articula sobre el despliegue de un conjunto de reglas especiales para el mantenimiento, producción y construcción tanto de la planta externa como en los repartidores, de acuerdo con un modelo sostenible que permita su estabilidad en el tiempo.
- Que resulta necesario promocionar los trabajos de restauración y prevención a fin de garantizar la continuidad y calidad del servicio, con una reducción sostenida de la tasa de reclamos.
- Que para ello, es necesario adecuar los procesos y objetivos para promocionar los trabajos de restauración y prevención, incentivando la migración progresiva de la carga de trabajo hacia estas tareas en todos los segmentos de la red y grupos de trabajo involucrados, garantizando la continuidad y calidad del servicio, con una reducción sostenida de la Tasa de Reclamos.
- Que todo lo expuesto deberá realizarse sin descuidar la dotación existente en las oficinas de O&M, M&S y Repartidores, procurando el desarrollo de los trabajadores involucrados, así como también el resguardo de su dignidad, su integridad psico-física y sus fuentes de trabajo.



Por lo expuesto, las partes establecen lo siguiente dentro del marco referenciado:

**PRIMERO:** Establecer ciertas pautas dentro del **PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO**, a saber:

- 1- Se buscará la mejora en la contribución, el perfeccionamiento Profesional y el compromiso con el servicio de todos los técnicos cualquiera que sea su función o especialidad. Las herramientas preferentes serán las actividades de capacitación a partir de los diagnósticos desarrollados por la supervisión como Líder inmediato. También mediante la observación de las habilidades o capacidades de los empleados, competencias técnicas, uso de elementos de seguridad, trato con el cliente y el cumplimiento de normas laborales. Se establece un sistema de registro integrado de todas las actividades para la observación de resultados que alcancen las tareas grupales de Restauración, Mantenimiento Correctivo, Preventivo y Provisión del Plantel. La Empresa brindará a FOEESITRA acceso a dichos registros.
- 2 Se buscará asignar a cada técnico o cuadrillas de las dotaciones de reparación un territorio de actuación para fomentar el cuidado de la red y el conocimiento de quienes la operan, realizando en cada intervención una mejora de los elementos que la integran o diagnóstico del estado de los mismos. Se busca maximizar la responsabilidad en el cuidado de la red, logrando de este modo la identidad y apropiación de resultados.
- 3 Se implementará un Plan de Capacitación/Comunicación específico para los técnicos a los efectos de tomar conocimiento de normas y protocolos de trabajo que definen puntos críticos en la satisfacción del cliente.
- 4 La Comisión Gremio - Empresa realizará el intercambio de información y seguimiento de resultados y se reunirá como mínimo en forma trimestral para evaluar las condiciones operativas involucradas, equipamiento, elementos de seguridad, calidad de los recursos materiales, capacitación, adiestramiento y relaciones laborales.
- 5 La Comisión Gremio – Empresa analizará en los próximos 90 días el funcionamiento de los esquemas de incentivos de los Grupos Laborales previstos en el punto SEGUNDO, y realizará las adecuaciones que



resulten necesarias para promover los objetivos planteados en el presente acuerdo, dentro del marco convencional. Las Partes acuerdan que a partir de la firma del presente acuerdo, y sin perjuicio de lo dispuesto precedentemente, la Empresa ajustará automáticamente los planes de incentivos vigentes conforme la variación porcentual del salario de referencia establecido en el punto SEXTO del acta 22/06/11. .

**SEGUNDO:** Con el objetivo de implementar el Programa de Prevención y Calidad del servicio que se mencionara en el punto precedente, las partes establecen que a partir del 01/03/15, el Grupo Laboral 3- "Asistencia Técnica", será reemplazado por tres grupos laborales, a saber:

- 3a. Post Venta
  - ✚ Instalador.
  - ✚ Revisor.
  - ✚ Probador/Cruzador.
- 3b. Cables
  - ✚ Empalmador
  - ✚ Presurizador
- 3c. Móvil Operaciones Técnicas

El detalle de funciones y categorías se detalla en el Anexo A del presente, contenido que reemplazará lo dispuesto para el anterior Grupo Laboral 3 - "Asistencia Técnica" en el Anexo I del CCT 201/92.

Lo previsto en los puntos B. a E. del Anexo I del CCT 201/92 para el anterior grupo laboral Asistencia Técnica, aplicará para los nuevos grupos laborales establecidos en el presente.

**TERCERO:** Se deja establecido para el nuevo "Grupo Móvil Operaciones Técnicas", lo siguiente:

- Cada concentración tendrá una oficina de asiento donde se garantizará que, cuando trabajen en la zona, tomen servicio en dicha oficina
- En caso de que integrantes de alguna concentración deban realizar trabajos fuera de su ámbito territorial de actuación, la Empresa informará previamente a los sindicatos adheridos a FOEESITRA involucrados (tanto al que representa el ámbito de la concentración como al del territorio donde deban realizarse los trabajos fuera de ella).

**CUARTO:** Con el fin de evitar que las actividades del "Grupo Móvil Operaciones Técnicas" se desarrollen en perjuicio de las dotaciones estructurales

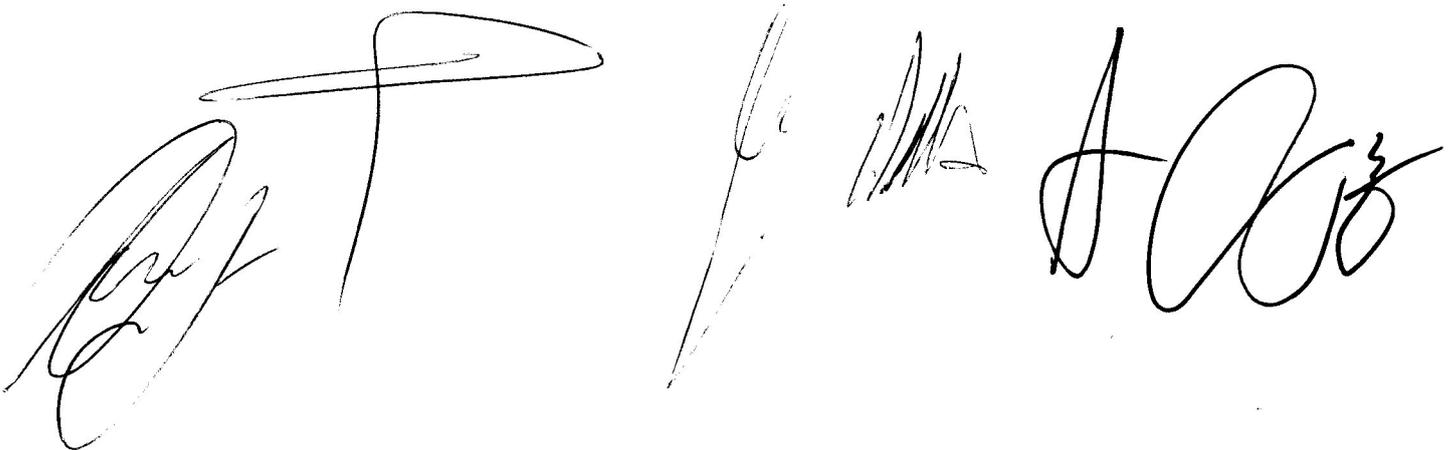


correspondientes a las O&M, M&S y Repartidores, las partes acuerdan los siguientes compromisos operativos:

- a) La dotación del Grupo Móvil no podrá superar el 20% por sindicato del conjunto del personal abocado a las funciones descritas en el punto SEGUNDO.
- b) La Empresa privilegiará la asignación de tareas de carácter preventivo o mantenimiento mayor y picos de averías, comprometiéndose a respetar un límite máximo del 20% las horas-hombre anuales de trabajo de dicho grupo para la realización de tareas correctivas o de provisión descritas en la cláusula SEGUNDO La Empresa deberá informar al Sindicato de la jurisdicción y a la FOEESITRA cada vez que se asigne al personal de este grupo laboral tareas correctivas o de provisión.
- c) La creación del grupo Móvil de Operaciones Técnicas no generará la desaparición de grupos laborales mencionados en el punto SEGUNDO en ninguno de los sindicatos adheridos.
- d) Si dentro de los próximos 3 años desde la firma del presente acuerdo, se produjeran en los tres grupos laborales contemplados en la presente acta más egresos de personal que los nuevos ingresos que se mencionan en el punto SEPTIMO, computados por sindicato, , se repondrán dichas vacantes contemplando la necesidad operativa.

**QUINTO:** En vistas a la aplicación y potencial certificación en normas de Calidad que tendrán un valor diferencial respecto de nuestros competidores, las partes acuerdan que a los efectos de acompañar el compromiso e involucramiento de los empleados con la búsqueda de la máxima calidad del servicio y su contribución tanto individual como grupal al logro del mismo, se tomarán métricas a partir de los diagnósticos realizados ya sea mediante la supervisión directa de las tareas, como del análisis de los resultados obtenidos. De esa manera, el líder directo del empleado podrá realizarle un devolutivo de su desempeño y de sus habilidades, a fin de mejorarlas, así como orientarlo en las capacitaciones requeridas para contribuir a su perfeccionamiento, tal como indican las normas de Calidad y mejora continua a las que aspiramos certificar. Todo ello, independientemente de los planes de incentivos que estuvieran acordados.

Las actuaciones que surjan de la aplicación de esquemas de Prevención y Calidad, no implicarán para el personal representado por FOEESITRA, dentro de un entorno razonable, una herramienta de control que pueda ser utilizada para fines disciplinarios.



**SEXTO:** En este orden de ideas, TELEFONICA espera el compromiso de trabajo constante por parte de sus empleados para el logro de los objetivos de calidad permanente, mejoramiento continuo y la excelencia del servicio a los efectos de lograr la satisfacción de los clientes. Al mismo tiempo, la empresa asume el compromiso del mejoramiento continuo del plantel exterior a través de este plan de Prevención y Calidad. En virtud de la sofisticación de las tareas de los grupos laborales previstos en el punto SEGUNDO que el presente acuerdo implica, las Partes establecen que se acordará una mejora en el plan de carrera de dichos grupos laborales en un plazo no mayor a los 90 días.

**SEPTIMO:** A efectos de profundizar las premisas enunciadas en los considerandos, y reforzar la instrumentación operativa del "Grupo Móvil Operaciones Técnicas", TELEFONICA realizará nuevos ingresos a contar del mes de enero de 2015, a efectos de poseer mayor capacidad operativa para realizar actividades de mantenimiento preventivo y poder adecuar los niveles de servicio ante determinadas contingencias.

Durante los próximos 30 días, TELEFONICA informará en base a las necesidades operativas la oficina de asiento de cada una de las concentraciones, el área territorial de actuación y la distribución de los nuevos ingresos que se produzcan.

**OCTAVO:** A los efectos de cumplimentar lo dispuesto en la cláusula anterior, las Partes se regirán por el Protocolo de Ingresos suscrito en el Acta del 03/03/15.

**NOVENO:** A los efectos de buscar la mejora en la contribución, el perfeccionamiento profesional y el compromiso con el servicio de todos los empleados incorporados a este Grupo laboral, la Empresa brindará las herramientas de capacitación adecuadas para la realización de todas las funciones previstas en el CCT.

Esta capacitación y entrenamiento adecuados les permitirá a los técnicos realizar indistintamente las funciones detalladas precedentemente, las cuales son tareas propias de su ámbito laboral y profesional, y contarán con todos los elementos de trabajo necesarios para llevarlas a cabo con calidad y contribución.

A tal efecto, es requisito que los empleados involucrados cumplan con el proceso de capacitación previo a la realización efectiva de las funciones del grupo laboral.

**DECIMO:** Dada la estacionalidad de los eventos climáticos, y las características del "Grupo Móvil Operaciones Técnicas", las licencias por vacaciones deberán ser diagramadas, procurando que dentro de un mismo período no haya más de



un 20% de ausencias por esta causa dentro del grupo mencionado. En la diagramación de dichas licencias, se tendrá en cuenta, dentro de lo posible, la fecha para la cual los trabajadores la solicitaron, siempre y cuando se respete el porcentaje máximo referenciado precedentemente.

Las partes solicitarán a la Autoridad de Aplicación la correspondiente homologación de la presente.

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.

The image shows three distinct handwritten signatures in black ink, arranged horizontally. The first signature on the left is large and stylized, featuring a prominent horizontal loop at the top and several large, rounded loops below. The middle signature is smaller and more compact, consisting of several vertical, slightly curved strokes. The signature on the right is also stylized, with a large initial 'A' followed by several overlapping, curved strokes.

**Anexo A – Acta del 04/03/2015**

**3a.-GRUPO LABORAL: POST-VENTA**

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades, cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Instalador:** Realizar instalaciones (montaje y/o desmontaje) de líneas de acceso y equipos terminales de clientes (SBT, banda ancha, decodificadores digitales e inalámbricos), telefonía pública, rural y servicios telefónicos temporarios y cualquier otro producto que pueda ser comercializado por la Empresa.

**Revisor:** Localizar y reparar las faltas que se producen en líneas o equipos de clientes de telefonía básica, televisión digital, banda ancha y telefonía pública, desde la caja del terminal hasta el equipo (pasando por el cable de bajada e instalación interna). Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos de la red de dispersión y las cruzadas en el sub-repartidor.

**Probador / Cruzador:** Probar el funcionamiento de las líneas de clientes, de oficina y/o directas desde la mesa de prueba de la central. Realizar las cruzadas en el repartidor y localizar y reparar las fallas que allí se produzcan. Distribuir y despachar las reparaciones entre los distintos sectores operativos. Realizar el análisis y el seguimiento de las faltas y sus reparaciones.

**Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional		
1	Auxiliar Instalador	Auxiliar Revisor	Auxiliar Probador/Cruzador
2	Auxiliar Principal Instalador	Auxiliar Principal Revisor	Auxiliar Principal Probador/Cruzador
3	Oficial de Post Venta		
4	Oficial Superior de Post Venta		
5	Oficial Especializado de Post Venta		
6	Oficial Especializado de Post Venta SSEE **		

\*\* A definir en función del punto SEXTO del presente acta.

Ante la necesidad de realizar trabajos preventivos en la red de dispersión, todo empleado que posea el puesto de "Oficial de Post-Venta" o superior debe estar en condiciones de realizar las siguientes tareas:

- Trabajos en armario o listones,
- Cambios de módulos o cruzadas,
- Reasignación o cambio de bajada,
- Cambio y acondicionamiento de cajas.

Asimismo, todo trabajador de este grupo laboral que cuente con el puesto de Oficial Especializado de Post Venta deberá poder realizar adicionalmente las tareas asociadas a Servicios Especiales, a saber:

- Suministrar información para la elaboración de estudios técnicos de factibilidad para la instalación de nuevos servicios para el segmento Empresas, grandes clientes y operadores mayoristas. Gestionar y ejecutar las actividades de construcción, instalación y habilitación del acceso (por cobre, fibra óptica y satelital) y las tareas de implementación de los equipos CPE ( router, switches, hub, equipos satelitales, etc.) de acuerdo con el servicio requerido para el segmento Empresas, grandes clientes y operadores mayoristas. Atender las solicitudes de reclamo de servicio del segmento atendido y efectuar las actividades de resolución de fallas en la red de acceso y equipos CPE. Gestionar y ejecutar las operaciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos y redes asociadas (transmisión de datos, internet y servicios de valor agregado).

Todo "Oficial de Post-Venta" que realice tareas de Servicios Especiales a tiempo completo, siendo ésta su única función, deberá revistar como mínimo en la categoría 5. Para cubrir las vacantes de Servicios Especiales de Tiempo Completo deberá ser seleccionado mediante el proceso de Búsqueda Interna.



### 3 b.-GRUPO LABORAL:CABLES

**Descripción:** Incluye las siguientes especialidades cuyas funciones se detallan a continuación a título enunciativo:

**Empalmador:** Realizar los empalmes en la red primaria y secundaria, cables de oficina, coaxiales y fibra óptica de alta o baja capacidad en tendidos nuevos o modificados de los mismos, ya sea por ampliación como por faltas que se produzcan.

**Presurizador:** Mantener la presión neumática de los cables (localizar y reparar averías); conexión y verificación del buen funcionamiento del equipo asociado

#### Categorías profesionales:

Categoría	Denominación profesional	
1	Auxiliar Empalmador	Auxiliar Presurizador
2	Auxiliar Principal Empalmador	Auxiliar Principal Presurizador
3	Oficial de Cables	
4	Oficial Superior de Cables	
5	Oficial Especializado de Cables	

El Oficial Especializado de Cables deberá saber utilizar instrumentos de medición y localización de cobre y fibra óptica.



### 3c.-GRUPO LABORAL: MÓVIL OPERACIONES TÉCNICAS

**Descripción:** Desarrolla cualquiera de las funciones previstas para los grupos laborales "Post venta" y "Cables", incluyendo las siguientes actividades a título enunciativo:

- Trabajos Preventivos: reconstrucciones de bajadas, cambios de cajas terminales, listones y cableados de edificios, reformas de empalmes, cambio de módulos de armarios y sus respectivas cruzadas
- Picos en reparaciones de Planta Externa o Asistencia Técnica
- Absorber picos de trabajos de provisión: altas de telefonía básica y cruzadas en el repartidor, con probabilidad de tener horarios a contra turno
- Mantenimiento mayor y/o trabajos en fibra óptica y cobre.

El personal que pertenezca a este grupo de trabajo realizará indistintamente cualquiera de las funciones enunciadas precedentemente, en función de las necesidades del servicio y la organización del trabajo.

Los trabajadores asignados a dicho grupo laboral se organizarán en concentraciones que tendrán un área geográfica de actuación dentro de la cual cumplirán su jornada de trabajo en función de la demanda de tareas

El personal de este grupo, también podrá ser asignado para realizar trabajos fuera del área correspondiente a la concentración, aplicando íntegramente en estos casos las compensaciones dispuestas en el art. 39 del CCT 201/92

#### **Categorías profesionales:**

Categoría	Denominación profesional
1	Auxiliar Móvil Operaciones Técnicas
2	Auxiliar Principal Móvil Operaciones Técnicas
3	Oficial Móvil Operaciones Técnicas
4	Oficial Superior Móvil Operaciones Técnicas
5	Oficial Especializado Móvil Operaciones Técnicas

El Oficial Especializado Móvil de Operaciones Técnicas deberá saber utilizar instrumentos de medición y localización de cobre y fibra óptica.

