

Asunto

REUNIÓN COMITÉ DE EMPRESA

Fecha

25/03/19

Hora inicio

15 : 30

Hora fin

17 : 00

Lugar

Aula de Chile 54

Comité de Empresa



Empresa



Orden del día

Sexta reunión sobre la modificación de condiciones de trabajo en los departamentos de Soporte Administrativo y Soporte Técnico Nivel 1.

Detalle de la reunión

-Con fecha 25 de marzo se celebra la sexta reunión del periodo de consultas sobre la modificación sustancial de condiciones de trabajo en los departamentos de Soporte Administrativo y Soporte Técnico Nivel 1.

-Se procede a la lectura y firma sin objeciones del acta de la quinta reunión.

-Los representantes de la empresa trasladan que tras haber estudiado las solicitudes trasladadas por la R.L.T. en la quinta reunión, han decidido realizar una última propuesta de acercamiento de los planteamientos de ambas partes, que confían valorado en su conjunto con el resto de propuestas hechas en las reuniones anteriores, permita llegar a un acuerdo:

- Respecto a la flexibilidad en la rotación A; los empleados del turno A podrían durante una de las semanas de su rotación entrar a trabajar entre las 09:00 AM y las 10:00 AM y salir, en función de la hora a la que hayan iniciado su jornada, entre las 19:00 PM y 20:00 PM.
- Respecto a las reducciones de jornada anual solicitadas para las rotaciones A y B; la empresa considera acceder a la propuesta inicial de la R.L.T. planteada en la 4ª reunión del periodo de consultas, y reducir de forma permanente la jornada anual de la rotación B a 1.752 horas. La empresa entiende que este planteamiento está justificado para la rotación B y no para la A, precisamente por las distintas características de dichas rotaciones.

-La R.L.T. pregunta cuál sería la semana con flexibilidad en la rotación A.

-Los representantes de la empresa trasladan que se aplicaría sobre una semana "P9".

-La R.L.T. explica que sería más fácil trasladarlo a los trabajadores como una mejora si en lugar de

modificar un "P9" se modificase un "P10".

-Fermín explica que son franjas horarias muy ajustadas donde es difícil combinar conciliación y prestación de servicio y, en el caso concreto, aplicar esa flexibilidad se traduciría en un empeoramiento de la prestación del servicio.

-La R.L.T. señala que la mayoría de trabajadores probablemente seguirá entrando a las 09:00 AM y esa semana de flexibilidad no supondrá un beneficio real para ellos y que les preocupa no haber dado con una fórmula para compensar la pérdida de flexibilidad en la rotación A.

-Se propone un receso para que las partes analicen la propuesta de la empresa.

-Finalizado el receso, la R.L.T. traslada a los representantes de la empresa que valora muy positivamente la propuesta hecha de reducción para la rotación B. Respecto al grupo A, tras valorar la propuesta de la empresa, la R.L.T. prefiere que se mantenga el planteamiento anterior. Sin embargo; si quiere que una vez se defina qué empleados van a integrar este grupo, no se modifique su asignación al mismo, en caso de que empleados asignados a la rotación B decidieran extinguir su contrato voluntariamente por la modificación sustancial.

-La R.L.T. solicita que desde el 15 de Julio al 31 de agosto el personal afectado pueda elegir de manera opcional si mantiene los horarios habituales o se acoge al horario de verano.

-Se acuerda un segundo receso para valorar la solicitud de la R.L.T.

-Los representantes de la empresa están conformes con que los empleados puedan elegir entre las fechas del 15 de julio al 31 de agosto si mantienen su horario habitual o transforman los horarios partidos en intensivos.

-En cuanto al segundo punto planteado por la RLT, la empresa indica que, en caso de finalizar con acuerdo, la empresa pedirá a los empleados elijan qué rotación prefieren. En caso de haber más solicitudes que puestos, y como dice la Memoria, se asignarán según antigüedad, 8 empleados a la rotación A y 13 empleados (inicialmente 14) a la rotación B. A continuación se prepararán las cartas de comunicación individuales y se entregarán a los trabajadores afectados informándoles de a qué rotación se les asigna y las características de la misma.

En el futuro, en caso de producirse una baja en cualquier de las rotaciones A y B, el procedimiento para su reemplazo sería; primero ofertar la posición internamente y en caso de cubrirse, contratar a alguien externamente para la vacante que quede. Y en caso de no cubrirse internamente, contratar directamente a alguien externamente para cubrir esa posición.

-Pregunta la R.L.T. si las cartas que se entreguen a los trabajadores de la rotación A incluirán disponibilidad 24/7.

-Pedro responde que las cartas contendrán únicamente la adscripción a los nuevos horarios que corresponda a cada empleado y el detalle de los mismos.

-Pregunta la R.L.T. respecto a los plazos para la entrega de las cartas de comunicación, interesando que se haga lo antes posible.

-Pedro explica que a lo largo de la próxima semana se redactará y se dará traslado del acta con acuerdo. A continuación se preguntará el turno que quiere cada empleado y se les dará un tiempo de 2 semanas para decidir. Una vez recibidas todas las respuestas, se compartirá esa información y en particular los posibles empates con la R.L.T.

- Finaliza la última reunión del periodo de consultas con ACUERDO entre la representación legal de los trabajadores y los representantes de la empresa, cuyos puntos relativos a la modificación sustancial planteada Memoria Explicativa se transcriben a continuación;

- **Reducción jornada anual:** Reducción de 8 horas (1 día adicional de vacaciones) en 2019 y 2020 para los agentes de Soporte SMB y Soporte PRO.
- Para los agentes de Soporte SMB asignados a la rotación B, esta reducción de 8 horas anuales será permanente, siempre y cuando se mantengan en dicha rotación

- **Plus de fin de semana:** ampliar el pago de fin de semana desde las 7:00h del sábado a las 23:00h del domingo. Aumentar el importe del plus de fin de semana del actual 30% al 35% de una jornada normal.
- **Plus de nocturnidad:** aumentar el importe del actual 35% al 40% de una jornada normal.

- **Formación:**
 - Realizar las primeras prácticas en chat y email durante 1 semana, atendiendo exclusivamente contactos de la materia en la que se acaban de formar.
 - Introducción gradual de llamadas: aproximadamente 50% de la nueva materia, 50% de la materia que ya se conoce.
 - Tutores personalizados con disponibilidad durante los periodos de prácticas, sobre todo con las llamadas. Se garantiza una vez trasladados al nuevo centro de trabajo, se hará todo lo posible por garantizarlo hasta entonces, siempre y cuando haya disponibilidad de puestos.
 - Ampliar la formación del personal que ya se encuentra conectado al piloto de Soporte SMB. En caso de que un empleado detecte una carencia en un tema concreto, deberá indicarlo a su responsable para organizar formación de refuerzo.

- **Periodo de adaptación:** la empresa se compromete a no despedir a ningún trabajador por ineptitud sobrevenida basada en este cambio de funciones, durante los próximos 2 años.

- Ampliar el grupo de **empleados asignados a funciones de tutorización** en 2 personas del grupo de Soporte SMB que provienen del actual departamento de Soporte N1. Estas dos personas rotarán en turnos P9 y M flexible de lunes a viernes, estando así disponibles en horas punta de recepción de llamadas. También rotarán sábados por la mañana como el resto de personas asignadas a esta función.

- Asegurar que durante el año en que se adapten las nuevas funciones, el empleado no vea un impacto negativo en su **valoración de desempeño** por este cambio funcional.

- **Mejoras rotación Soporte SMB Portugal:** reorganizar la rotación para convertir el turno T20 en un turno T22, adaptándose los turnos para garantizar el horario de prestación de servicio en caso de vacaciones de uno de los dos empleados.

- **Mejoras Soporte SMB, rotación A:**
 - Los empleados adscritos a la rotación A podrán elegir voluntariamente sustituir los turnos partidos por turnos continuos M9 y T20 entre el 15 de julio y el 31 de agosto en la rotación A de Soporte SMB de forma semanal, eligiendo el empleado las semanas que desea sustituir por horario continuo con previo aviso al responsable. Adicionalmente, esta medida se aplicará voluntariamente a todos los empleados del departamento soporte SMB que tengan turnos partidos en sus rotaciones de forma semanal, realizando las adaptaciones en los turnos continuos correspondientes.

 - Se podrán realizar cambios de turnos entre los empleados de Soporte SMB rotación A y B, excluyéndose de estos cambios los turnos de noche o fin de semana.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Semana 1	P9	P9	P9	P9	P9	M8	-
Semana 2	P9	P9	P9	P9	-	-	-
Semana 3	P10	P10	P10	P10	P10	-	-
Semana 4	P10	P10	P10	P10	P10	-	-
Semana 5	P9	P9	P9	P9	P9	-	-
Semana 6	P9	P9	P9	P9	P9	-	-
Semana 7	P10	P10	P10	P10	P10	-	-
Semana 8	P10	P10	P10	P10	P10	-	-

Mejoras Soporte SMB, rotación B:

- o Reorganizar la rotación para intercalar turnos de mañana de forma que no haya más de dos semanas completas en turno de tarde.
- o Eliminar uno de los turnos de mañana en sábado.
- o Turno de tarde de domingo: flexibilizar uno de los turnos de tarde, sustituyéndolo por un turno continuo flexible de 8 horas, de las cuales 4 deben realizarse entre las 15:30 y las 19:30.
- o Se sustituye un descanso semanal del jueves al viernes.
- o Se podrán realizar cambios de turnos entre los empleados de Soporte SMB rotación A y B, excluyéndose de estos cambios los turnos de noche o fin de semana.

Semana 1	T22	T22	T22	T22	T22	OFF	OFF
Semana 2	T23	T23	T23	T23	T23	OFF	OFF
Semana 3	M8	M8	M8	M8	M8	OFF	OFF
Semana 4	T23	T23	T23	T23	OFF	T23	T23
Semana 5	T23	T23	T23	T23	T23	OFF	OFF
Semana 6	M8	M8	M8	M8	M8	OFF	OFF
Semana 7	T22	T22	T22	T22	OFF	OFF	TF
Semana 8	T22	T22	T22	T22	T22	OFF	OFF
Semana 9	M7	M7	M7	M7	OFF	M7	M7
Semana 10	M7	M7	M7	M7	M7	OFF	OFF
Semana 11	M7	M7	M7	M7	M7	OFF	OFF
Semana 12	N	N	N	N	N	N	N
Semana 13	OFF						

Mejoras rotación Soporte PRO: Se sustituyen los turnos partidos por turnos flexibles: P9 por HF9 y P10 por HF10.

- o HF9: Entrada flexible entre las 9:00 y las 9:30, salida flexible no antes de las 17:00.
- o HF10: Entrada flexible entre las 10:00 y las 10:30, salida flexible no antes de las 18:00.
- o En ambos turnos el horario de comida será flexible y deberá realizarse siempre dentro del periodo comprendido entre las 14:00 y las 16:00.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo
Semana 1	M	M	M	M	M	---	---
Semana 2	M	M	M	M	M	---	---
Semana 3	HF9	HF9	HF9	HF9	HF9	---	---
Semana 4	HF10	HF10	HF10	HF10	HF10	---	---
Semana 5	HF10	HF10	HF10	HF10	HF10	---	---
Semana 6	T	T	T	T	T	---	---
Semana 7	T	T	T	T	T	---	---

Compensación para los trabajadores de Soporte SMB que realizarían turnos de trabajo en Portalada:

- o La empresa abonará el kilometraje de todos los desplazamientos entre los centros de trabajo Madre de Dios y Portalada, para la realización de turnos de noche, fin de semana y festivos nacionales.

Madre de Dios y Portalada a aquellos trabajadores que no dispongan de sus propios medios. En estos desplazamientos, los trabajadores no percibirían el kilometraje.

- La empresa aceptará los gastos para la obtención del carnet de conducir, dentro de los supuestos para recibir la Bolsa de Estudios durante 2019 y 2020.
 - Si llegado el 31/12/2019, hubiera algún trabajador que objetivamente no tuviera medios para acceder al centro de trabajo, se estudiará cada caso y posible solución individualmente.
-
- **Revisión de categoría** de los Agentes de Soporte SMB y PRO, con nivel de competencias "Advanced", a Área 3, Grupo D, Nivel III, manteniendo los agentes con nivel de competencias "Junior" la categoría Área 3, Grupo E, Nivel I.

 - Todas estas medidas serán de aplicación a partir del próximo 13 de mayo de 2019.