

Asunto Período de Consultas Modificación Sustancial Información Comercial

Fecha 23/05/2012

Hora inicio

16:45

Hora fin

18:45

Lugar

Sala Formación
San Adrián

Comité de Empresa

Empresa

Orden del día

Cuarta y última reunión Período de Consultas Modificación Sustancial Información Comercial.

Detalle de la reunión

- Comentados los cambios, se firma el acta correspondiente a la reunión del día 22 de mayo.
- RRHH comenta las nuevas propuestas recibidas desde la RLT tras la última reunión. RRHH ha estudiado y ve viables las medidas propuestas en relación a organización de turnos y jornada de trabajo.
- La RLT retoma las medidas de carácter económico. La Empresa insiste en que no hay posibilidad de asumir este tipo de medidas. La RLT Explica la necesidad de compensar las medidas que se introducen, se busca mayor disponibilidad los fines de semana, esto influye en las circunstancias de los trabajadores y entienden que no puede compensarse exclusivamente con medidas de tipo organizacional.
- RRHH resume todas las medidas negociadas en las que está de acuerdo hasta la fecha, se trata de mejoras aplicadas sobre la propuesta inicial de la Empresa.
 1. Eliminar uno de los turnos de domingo y aumentar un turno de sábado.
 2. Posibilidad de eliminar el actual turno P10VTL, sustituirlo en la rotación por un M8, un P10 y un T22.
 3. Elección de horario M9 para los nuevos turnos de Sábado y Domingo, en lugar de un turno partido.
 4. Mayor esfuerzo en Formación Cruzada y Presencial.
 5. Compromiso de mayor comunicación por parte de la dirección.
 6. Estudio de la actual distribución de puestos fijos, y búsqueda de mejoras que optimicen el espacio.
 7. Propuesta de Calendario de vacaciones, con el objetivo de que todos los agentes de Información comercial puedan disfrutar de sus vacaciones ordenadamente a lo largo del año.
- Adicionalmente RRHH plantea varias nuevas mejoras, estudiadas tras conocer las últimas propuestas del comité.
 1. Durante los meses de Julio y Agosto los actuales turnos de sábado serán de dos M8 y un P10, en lugar de los actuales dos P10 y un M8.
 2. Durante el mes de Agosto se reducirían de dos a uno los nuevos turnos de trabajo en sábado.
 3. Se aumentan de 5 a 9 las personas que pueden disfrutar de vacaciones durante el mes de julio.
- La RLT confirma que el horario elegido para los nuevos turnos de BackOffice es M9, este horario también supone una mejora respecto al horario inicial en turno partido. Desde la RLT se solicitó que el trabajador pudiese elegir libremente el turno entre los tres propuestos por la Empresa (P9, P8, M9). La Empresa no concede esta solicitud, por considerar que esto causaría dificultades organizativas.
- Igualmente la RLT confirma la eliminación del turno P10VTL.
- La RLT consulta la flexibilidad en la propuesta de distribución de vacaciones realizada por la empresa, desde la Dirección del SAC se indica siempre que se cumplan los mínimos todo es flexible.
- A las 17:30h se propone un receso, a fin de valorar las propuestas. La reunión continúa a las 18:15h.
- Entre las propuestas de la RLT, solicitan ampliar los descansos, no se llega a acuerdo en este punto.
- La empresa insiste en su interés por llegar a acuerdo y plantea negociar que los descansos del turno de

sábado y domingo en BackOffice puedan hacerse en lunes y martes para llegar a acuerdo.

- La RLT traslada a la empresa que considera que esta debería implantar otras medidas de carácter compensatorio para reducir el impacto de estos cambios en el bienestar de los trabajadores. La RLT considera que la modificación sustancial supone un perjuicio para los trabajadores y las medidas propuestas por ésta tratan de paliar o compensar las consecuencias que ese cambio tendrá.
 - En la reunión se finaliza el periodo de consultas con acuerdo, si bien la RLT quiere dejar constancia de que considera que podrían ponerse por parte de la empresa otro tipo de medidas organizativas, diferentes a las finalmente pactadas por ambas partes, para lograr el objetivo de mejora del nivel de satisfacción de clientes.
 - Ambas partes, RLT y Empresa, llegan a acuerdo en los siguientes términos:
 1. Conscientes del impacto del trabajo en fin de semana, la empresa elimina uno de los turnos de trabajo en domingo, solicitados inicialmente y lo sustituye por un turno de trabajo en sábado. Finalmente serán 2 los nuevos turnos en sábado y 1 en domingo, para la realización de tareas de BackOffice.
 2. A petición de los trabajadores, se cambian los 3 turnos P10VTL actualmente en rotación por un M8, un P10, un T22.
 3. Finalmente el horario de los 2 nuevos turnos de trabajo en Sábado y el turno de Domingo no se harán en horario partido, sino en horario continua de 9:00 a 17:00 por elección de los trabajadores.
 4. Realización de mayor formación cruzada, se han realizado evaluaciones a los trabajadores y ya se han puesto en marcha formación de refuerzo. Recuperar la formación presencial, se están planificando ya varias formaciones presenciales sobre habilidades en atención telefónica para los agentes del SAC.
 5. La Dirección del SAC se compromete a realizar un mayor esfuerzo de comunicación, informando a los trabajadores de los hitos alcanzados, de los proyectos en marcha, de los resultados, y de todos aquellos temas que puedan ser de interés para los trabajadores implicados.
 6. A fin de mejorar la distribución actual de los puestos fijos disponibles, se van a buscar y estudiar opciones que optimicen el espacio disponible.
 7. Siendo evidente la necesidad de establecer un calendario de vacaciones para que la asignación de las mismas sea constante y todos los trabajadores puedan disfrutarlas a lo largo del año, se ha planificado la siguiente distribución del calendario vacacional: 8 días laborables a disfrutar entre el 1 de enero y el 30 de junio, 10 días laborables a disfrutar entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, 5 días laborables entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre.
- Estos mínimos son obligados con posibilidad de flexibilizar siempre y cuando se cumplan los mismos a final de año.
8. Valorando las estadísticas de llamadas, la Empresa modifica los turnos de trabajo en sábado al teléfono, durante los meses de Julio y Agosto: En lugar de dos P10 y un solo M8, se aumenta a dos el turno de M8, reduciendo a uno el turno P10.
 9. Valorando las estadísticas de llamadas, la empresa asume que durante el mes de agosto se reducirían de dos a uno los turnos de trabajo en BackOffice para los sábados.
 10. En lo referente al trabajo en turno partido durante el mes de Julio, se aumenta el número de personas que podrán disfrutar de vacaciones de 5 a 9 agentes.
 11. Adicionalmente, a fin de mejorar la propuesta inicial, se acuerda que la persona que realiza turno de trabajo sábado y domingo en tareas de BackOffice, tenga su descanso lunes y martes de la semana siguiente.

NOTA: Los representantes de CCOO por su parte también quieren dejar constancia de que no firmarán el acta por estar en desacuerdo con las medidas negociadas y con las razones del cambio sustancial.