

En Madrid, a 23 de noviembre de 2017

### REUNIDOS

De una parte, Dña. Nuria del Pozo Garzón, en calidad de representante de ILUNION CONTACT CENTER e ILUNION CEE Contact Center, S.A.

Y de otra, D. Juan Pedro Mirelis de la Fuente, en calidad de Secretario de la Sección Sindical CCOO Estatal de ILUNION Contact Center e Ilunion CEE Contact Center.

### ACUERDAN

El siguiente **PROTOCOLO DE AMPLIACIONES DE JORNADA** con el fin de regular la concesión y/o denegación de las **ampliaciones de jornada** para la plantilla de ILUNION CONTACT CENTER e ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A.

El presente protocolo de ampliación de jornada se regula como sigue:

1. Se acuerda la creación de una **Comisión Paritaria Mixta** para el control y seguimiento de las solicitudes que dan lugar al presente protocolo.
2. La Comisión estará formada por igual número de componentes, tanto por la parte empresarial como por parte de CCOO.

En caso de adhesión al presente acuerdo por parte de las otras secciones sindicales presentes en Ilunion Contact Center e Ilunion CEE Contact Center Madrid en el momento de la firma, dicha comisión deberá estar formada en cada territorio por el mismo número de miembros por la parte empresarial y por la parte social.

Para ello, la empresa indicará la/las persona/s titular/es y suplente/s, CCOO su titular y su suplente y el resto de las secciones sindicales que se hayan adherido, su titular y su suplente.

La parte empresarial estará constituida por el Departamento de RRHH y/o Relaciones Laborales y el Área de Operaciones.

3. Ante las solicitudes de ampliaciones de jornada, la Comisión se reunirá para determinar a qué trabajadores incluidos en la base de datos les corresponde dicha ampliación de jornada. En caso de discrepancias, cada parte componente de la Comisión emitirá un informe motivado, que se incluirá en el expediente del trabajador/a.
4. Dicha comisión al ser la encargada de estudiar los conflictos se reunirá cuando existan discrepancias en solicitudes/concesiones/denegaciones, o una de las partes lo solicite debiendo reunirse en un plazo máximo de 5 días laborables, motivando su decisión por escrito y haciendo entrega de un informe al departamento de RRHH, que posteriormente hará llegar el citado informe a la persona solicitante.
5. La Comisión se reunirá cada 3 meses de manera ordinaria, con el fin de hacer un seguimiento a las solicitudes, concesiones y/o denegaciones de las ampliaciones de jornada que pudieran existir.

6. Las partes negociadoras de este acuerdo han creado una plantilla tipo que será utilizada por el personal para la solicitud de la ampliación de su jornada. Dicha plantilla se anexa en este acuerdo.
7. Igualmente se creará una base de datos a la que tendrán acceso los miembros de la Comisión.

Al objeto de poder realizar el seguimiento de dichas ampliaciones de jornada de manera efectiva, en dicha BBDD figurarán todos y cada uno de los datos incluidos en la plantilla así como los datos que la empresa indique para la concesión o denegación de dichas solicitudes.

8. La plantilla tipo recogerá la siguiente información y/o preguntas:

- Nombre y apellidos de quien lo solicita.
- DNI
- Empresa
- Tipo de contrato.
- Horas actuales de jornada.
- Turno actual.
- Campaña en la que se encuentra prestando sus servicios en el momento de la solicitud.
- Dirección del centro de trabajo.
- Campañas en las que ha estado en el último año. Tiempo de prestación de servicio en cada campaña.
- Formación en otras campañas.
- ¿Para ampliar tu jornada laboral estás en disposición de cambiar de campaña?
- ¿Pertenece a algún colectivo con necesidades o situaciones especiales?
- Fecha de solicitud y firma del solicitante.
- Otros conocimientos/formación/habilidades, etc.
- Fecha de concesión/denegación. En caso de denegación, motivos de la misma.
- Fecha de inicio y finalización de la concesión.
- Duración estimada de la ampliación de jornada en caso de no ser definitiva.
- Nº de horas de jornada semanal concedidas.
- Turno.
- Horario.

9. Las solicitudes se canalizarán a través de las personas responsables del servicio, quienes determinarán la estimación o denegación de la solicitud, fundamentando su decisión.

10. Las solicitudes se entregarán siempre por escrito y duplicado a la persona responsable del servicio, quien deberá firmar ambas copias, poniendo la fecha y la hora de la entrega y, devolver una de ellas al trabajador/a en ese mismo momento.

Dicho/a responsable hará entrega de la solicitud del trabajador/a al Departamento de Relaciones Laborales para su archivo en el correspondiente expediente, así como para la inclusión de la solicitud en la base de datos.

**Cuando exista necesidad de realizar ampliaciones de jornada, se tendrán en cuenta los siguientes criterios para priorizar las solicitudes presentadas:**

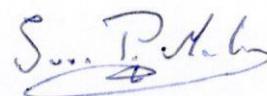
1. Se dará prioridad a las personas con necesidades o situaciones especiales, y que estén justificadas: acoso, violencia de género, etc.
2. Prioridad para ampliar la jornada dentro de la campaña en la que se encuentre prestando sus servicios en el momento de la solicitud o en aquellas otras en las que el trabajador/a ya esté formado por haber prestado servicios en el último año.

3. Dado que hasta el momento se han producido solicitudes de ampliación de jornada de manera verbal, y siempre que el/la solicitante lo manifieste y se pueda comprobar se tendrán en cuenta las mismas.
4. Prioridad para la plantilla con contratos estables: contratos indefinidos, de fomento del empleo, y por obra o servicio determinado.
5. Secundariamente se tendrán en cuenta los contratos eventuales por circunstancias de la producción vigentes en el momento de la firma del presente acuerdo.
6. La plantilla con contrato de obra o servicio determinado únicamente podrá ampliar jornada dentro de la campaña para la que han sido contratados.
7. La empresa ILUNION CONTACT CENTER e ILUNION CEE CONTACT CENTER, S.A. deberá ofrecer a la plantilla con jornada parcial la ampliación de su jornada con carácter previo a la contratación ex novo (artículo 12º Estatuto de los Trabajadores). Para ello, se tomarán de la BBDD a las personas que hayan solicitado ampliar su jornada laboral para ser formadas en campañas en las que existan o vayan a existir necesidades de ampliar plantilla.
8. Se tendrán en cuenta la formación y requisitos necesarios para la prestación del servicio, para ello se valorará la información facilitada por el trabajador en su solicitud e incluidos en la base de datos.
9. Aquellas personas a las que se les haya ofrecido una ampliación de jornada y posteriormente se les reduzca, seguirán formando parte de la BBDD.
10. Se tendrá en cuenta la fecha de solicitud de la ampliación de jornada en los casos en los cuales los criterios de dos candidatos sean iguales.
11. Una vez se haya resuelto la estimación o denegación de la solicitud por parte de su responsable, la plantilla se enviará al departamento de Relaciones Laborales, que dará respuesta por escrito al trabajador en caso de denegación. La denegación deberá estar fundamentada en el escrito que se le entregue a la persona solicitante.
12. Las concesiones y/o denegaciones se irán recogiendo en la base de datos, que mantendrá actualizada el departamento de Relaciones laborales, y será utilizada en las reuniones que mantenga la Comisión con periodicidad trimestral.
13. Los miembros de la Comisión tendrán acceso a la BBDD en todo momento por lo que la empresa deberá facilitar el acceso a la misma (claves, etc.).
14. Cuando el trabajador/a, por haber finalizado la ampliación de jornada, deba retornar a su jornada anterior, deberá ser preavisado/a por la empresa con al menos 15 días de antelación motivando dicha decisión.

Por la Representación Empresarial

Dña. Nuria del Pozo Garzón  
Directora de Recursos Humanos  
Ilunion CEE Contact Center

Por CCOO



D. Juan Pedro Mirelis de la Fuente  
Secretario Sección Sindical Estatal CCOO  
Ilunion Contact Center e Ilunion CEE Contact Center

**SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE JORNADA LABORAL**

Nombre y apellidos:

DNI:

Empresa:  Ilunion Contact Center  Ilunion CEE Contact Center

Tipo de contrato:  Indefinido  Obra o Servicio  Fomento  
 Eventual Circunstancias de la producción

Horas actuales de jornada laboral:

Turno actual:  mañana  tarde  noche  partido

Campaña en la que estás prestando servicios en este momento: \_\_\_\_\_

Dirección centro de trabajo

Campañas anteriores en el último año. Tiempo de prestación en cada una de ellas.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Formación en otras campañas:  Si  No

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Para ampliar tu jornada laboral estás en disposición de cambiar de campaña?  Si  No

¿Pertenece a algún colectivo con necesidades o situaciones especiales? (acoso, violencia de género):  Si  No

Fecha de la solicitud: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_ Firma solicitante:

Otros conocimientos/formación/habilidades, etc.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**A RELLENAR POR LA EMPRESA**

Fecha de concesión/denegación:

**CONCESIÓN:**

Fecha de inicio:

Fecha de finalización:

Duración estimada de la ampliación:

Nº de horas de jornada semanal:

Turno:

Horario:

**DENEGACIÓN**

Motivos de denegación:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma, fecha y sello de la empresa: