

Propuesta de gestión de guardias en días de fábrica cerrada

Objetivo

Cubrir las necesidades operativas que pueda tener nuestro cliente (eminentemente internacional) durante los días de fabrica cerrada, manteniendo unos plazos de atención al cliente similar al que se ofrece con fábrica abierta.

Tipos de guardias

Este servicio podrá cubrirse bien de manera presencial en fábrica o bien de manera telefónica fuera de ella.

Departamentos

Aquellos departamentos implicados en la atención al cliente en primera instancia.

Personal

El servicio se cubrirá con personas trabajadoras voluntarias con contrato indefinido y al menos un año de antigüedad en la empresa.

Las personas trabajadoras recibirán la formación necesaria para atender adecuadamente el servicio y se dispondrá de un listado suficientemente amplio de personas trabajadoras aptas para cubrir el servicio.

Cada persona voluntaria se comprometerá a atender un máximo de dos días de guardia al año, tanto de manera presencial como de manera telefónica.

Fechas

Se podrá plantear un servicio de guardias cuando se encadenen más de tres días de cierre de fábrica.

Quedan excluidos de realizar guardias los fines de semana y los siguientes festivos: 1 de mayo, 25 de diciembre y 1 de enero.

Horario

El horario de los días de guardia presencial será el horario semanal ordinario de la planta.

El horario de los días de guardia telefónica será de 8 a 16 horas, contando en total como ocho horas de guardia.

Aplicación

Un mes después de que esté el calendario establecido, Postventa determinará las necesidades anuales de servicio en cada área y las pondrá en conocimiento de los responsables afectados. En cualquier caso, nunca será más tarde del 31 de diciembre.

Los responsables de cada departamento afectado solicitarán voluntarios para cubrir el servicio, ofreciendo los días a cubrir a las personas trabajadoras que cumplan con los requisitos iniciales.

Antes del 31 de enero, los responsables de cada área organizarán con su equipo el calendario para dar la cobertura solicitada.

Las fechas de las guardias deberán ser acordadas con las personas trabajadoras voluntarias.

Los responsables comunicarán al Área de Personas y al área solicitante, quién realizará cada guardia y de qué manera (presencial o telefónica). El Área de Personas informará al Comité de Empresa qué persona va a realizar cada guardia.

Compensación

Guardias presenciales

Se compensarán como horas extras en festivo (1,75) tal y como define el Pacto de Empresa en tiempo o en dinero.

En caso de coincidir con el cierre de fábrica por vacaciones se acordarán otras fechas de disfrute de esos días de vacaciones a elección de la persona trabajadora.

Guardias telefónicas

Se compensará cada hora de guardia por una hora compensada en tiempo o en dinero.

Condiciones guardias telefónicas

En caso de que la atención a un cliente requiera la presencia en fábrica de la persona trabajadora que cubre la guardia, se acudirá a planta al día siguiente. En caso de recibirse la llamada en viernes, se acudirá a planta el lunes siguiente a la llamada.

Las horas presenciales derivadas de una guardia telefónica se compensarán de igual modo que las horas de guardias presenciales.