

Verbale di Accordo

In data 21 gennaio 2016, presso la sede di United Parcel Service Italia in Vimodrone si sono incontrate le seguenti parti:

United Parcel Service Italia srl (di seguito UPS) nelle persone di Cristina Tomasetig, Pasquale Palombella e Davide Chierichetti

Le RSU di Vimodrone Laura Parozzi, Cinzia Crespi, Tiziana Fiore con l'assistenza della RSU di Milano nella persona di Antonio Forlano

Premesso che:

- in data 4 febbraio 2011, le parti si incontravano e sottoscrivevano un verbale con il quale si specificava che l'Azienda avrebbe iniziato il c.d. Programma di formazione CIP ( *Continuous Improvement Plan*) coinvolgendo i dipendenti addetti al reparto CSC;
- Caratteristica fondamentale del programma e sua finalita' e' garantire una formazione personalizzata, affinche' ogni operatore possa avere le competenze necessarie per migliorare la qualita' del servizio offerto;
- A mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo, argomenti del training sono i seguenti: tempo medio di gestione delle chiamate, "hold time", qualita' dei messaggi inviati attraverso il sistema ECM, approfondimento di argomenti gia' oggetto di formazione;
- I partecipanti al corso vengono identificati da TL e Management di reparto, dopo un'attenta analisi dei bisogni formativi degli operatori;
- Viene fatta comunicazione ufficiale all'interessato e al termine dell'incontro tutte le parti sottoscrivono il Form Riepilogativo;
- La durata del training e' di quattro settimane; quotidianamente, ogni attivita' svolta, viene rivista tra Operatore e TL e registrata su appositi form che vengono controfirmati. Al termine di ogni settimana vengono rivisti i risultati ottenuti (con firma del Form Riepilogativo da parte di TL e Operatore);
- Al termine delle quattro settimane ha luogo un incontro tra Management, TL e Operatore durante il quale viene comunicato a quest'ultimo se sono stati raggiunti i risultati pianificati inizialmente. Nel caso in cui siano stati raggiunti, il TL verifichera' per i successivi tre mesi il mantenimento degli stessi. Nel caso in cui non siano raggiunti, l'operatore sara' soggetto ad un altro ciclo di CIP;
- Verranno sospesi OJS, Quality Test Calls e Quality Caps nel corso delle quattro settimane del programma CIP;
- L'Azienda segnala la necessita' di coinvolgere anche gli addetti del reparto PCA nel medesimo programma;
- Essendo la finalita' del programma esclusivamente "formativa", i risultati dello stesso non potranno essere utilizzati per fini disciplinari.

Viene quindi accordato quanto segue:

Nel corso del 2016, previa informazione ai dipendenti coinvolti e alle RSU con un preavviso di almeno due settimane, il programma CIP coinvolgera' anche gli operatori del reparto PCA.

LCS

United Parcel Service Italia srl

RSU

