

**PONENCIA  
II CONGRESO  
FEDERACIÓN DE SERVICIOS  
DE CCOO**



## **1 PONENCIA-PLAN DE ACCIÓN II CONGRESO FEDERACIÓN DE SERVICIOS DE CCOO**

### **2 INTRODUCCIÓN**

#### **3 “Los tiempos están cambiando”**

**4** Los tiempos están cambiando continuamente, todos los días, todas las horas; pero cosa distinta es que ese cambio permanente se produzca de manera brusca y en algunos momentos aparezca una convulsión; o que el discurrir continuo del cambio se perciba en unos momentos más que en otros. Pero conste que los cambios más importantes escapan a veces a la percepción, y por lo tanto es el análisis pormenorizado y realista de la evolución, las sensaciones desde la cercanía, la observación diaria, y las reflexiones sobre todas esas vivencias y experiencias, lo que nos va a hacer que podamos acertar en el diagnóstico y en las propuestas de solución a los retos que tenemos por delante.

**5** Llevamos ya casi una década de crisis, de estancamiento, de crecimiento de la desigualdad, y la salida de la recesión no se ha producido, como en otros ciclos, mediante una recuperación sostenida y creciente de las tasas de crecimiento, sino con tasas pobres en general en todas las áreas. En el caso de España, si bien desde algunos medios, y sobre todo el gobierno, se lanzan mensajes de crecimiento y optimismo, lo cierto es que somos víctimas de una ilusión óptica, pues, si bien se están dando algunas tasas de crecimiento por encima de la media de nuestro entorno, lo cierto es que la salida de la crisis está siendo decepcionante, producto, entre otras causas, de la recesión de las rentas salariales, y la situación de un mercado laboral cada vez más deteriorado: la rotación generacional del empleo estable está siendo sustituida por su arrinconamiento y la sustitución por el empleo precario.

**6** Y en este contexto se ha desarrollado nuestro trabajo durante estos últimos dos años largos desde la fusión, en el sector SERVICIOS, sector que ya prácticamente se ha configurado como uno de los principales motores de la economía española en generación de recursos y de empleo, si bien es cierto, que un número importante de esos empleos se realiza de manera precaria. Y lo hemos hecho, como indicábamos en nuestro documento de integración, “asumiendo una mayor responsabilidad al servicio de un número muy importante de personas: al servicios de cuatro millones y medio de personas que trabajan en un millón y medio de empresas, un tercio de las personas ocupadas de este país, el 60% de sus empresas. Al servicio de casi doscientas mil personas afiliadas, una quinta parte de la afiliación de CC.OO. Y al servicio de aproximadamente treinta mil representantes sindicales, nuestro principal activo sindical en las empresas”.

**7** No hace todavía mucho tiempo desde que afrontamos la fusión, nos queda camino aún para consolidar la organización y los modelos de trabajo, pero ha sido muy intensa la actividad que todos y todas hemos realizado durante este corto periodo de tiempo.

**8** Abordamos, en una primera fase, una reestructuración de recursos a todos los niveles, para adaptarnos a la nueva realidad de Federación, afrontamos la actividad sindical en todos los ámbitos con los retos inmediatos de un período de concentración de elecciones sindicales y una situación de la negociación colectiva mayoritariamente bloqueada, producto de la situación económica y de las consecuencias de la reforma laboral, que hemos ido superando paso a paso y convenio a convenio.

- 9 Estamos ahora en una segunda fase, en la que se están terminando de consolidar los equipos y hemos iniciado partes importantes de nuestras estrategias prioritarias federales, tanto en vertebración sectorial y desarrollo organizativo, como de la negociación colectiva sectorial y en las empresas. Fase esta en la que también hemos avanzado en la definición de métodos y modelos de trabajo, desde el consenso, el convencimiento y la cohesión, apostando en todos los niveles por la participación y el gobierno compartido.
- 10 En cuanto a la evolución de los distintos sectores que componen la Federación, si bien les han afectado consecuencias parecidas producto de estos dos años de mantenimiento de la crisis: empleo, reestructuraciones, presión sobre condiciones laborales y salarios, etc., en cada uno de los macrosectores se pueden diferenciar y resaltar diversas y distintas coyunturas.
- 11 En los sectores de Hostelería, Turismo y Juego, podemos resaltar que está siendo significativo el incremento de la actividad, producto, principalmente, de un ligero repunte del consumo interno y, sobre todo, del turismo prestado por los acontecimientos producidos en otros destinos turísticos del continente y de la zona mediterránea.
- 12 Lamentablemente, este incremento de la actividad no se está viendo correspondido con un reparto equitativo de las rentas que produce, ni en el plano del empleo, ni en el de las condiciones laborales y salariales. Lejos de esto, el empleo que se crea es cada vez más precario y de contratación a tiempo parcial, se incrementa la subcontratación en las grandes cadenas de hoteles con condiciones salariales manifiestamente inferiores a las que se aplican en los marcos sectoriales, y el desbloqueo de la negociación colectiva, principalmente ubicada en el ámbito provincial, se va produciendo lentamente. Cabe resaltar tres hitos entre el arduo trabajo desarrollado: la firma del V ALEH, la firma del nuevo convenio de Restauración Colectiva (Colectividades) y el éxito de la campaña federal sobre las condiciones de las camareras de pisos, en el marco de la denuncia de la subcontratación.
- 13 En los sectores de Comercio durante estos dos últimos años desde que se produjo la fusión, se ha producido un ligero y regular incremento de la venta minorista, que ha tenido como consecuencia un mínimo avance del empleo, si bien, este se concentra principalmente en las campañas estacionales y con la característica general de temporalidad y de contratación a tiempo parcial.
- 14 La negociación colectiva sectorial, eminentemente territorial, también ha avanzado ligeramente, sobre todo en este último año, desbloqueándose y renovando un número moderadamente importante de convenios, y avanzando en algunas provincias en la concentración y unificación de marcos.
- 15 Se ha creado un nuevo convenio de ámbito estatal: Droguerías y Perfumerías, que sustituye al anterior que tenía ámbito pluriprovincial.
- 16 En el subsector de cadenas de Supermercados se ha caracterizado por la distinta evolución de cadenas de implantación estatal, en las que unas han tenido grandes dificultades de mantenimiento y han visto reducido su tamaño; y otras han aprovechado esta coyuntura para ganar cuota de mercado y superficie de venta. Cabe destacar en este ámbito que la negociación colectiva, muy desarrollada a nivel estatal en las empresas, ha sido comparativamente más activa y dinámica que en otros. Además hay que destacar la importancia de la negociación y firma del nuevo convenio de LIDL, por el tamaño de la empresa y por la influencia e incidencia que el mismo puede tener en este subsector.
- 17 En los sectores financieros, durante este periodo, ha seguido produciéndose la larga reestructuración

y el intenso goteo de cierre de oficinas y pérdida de puestos de trabajo: desde el inicio de la crisis en el año 2008 se han cerrado en España más de quince mil oficinas y se han perdido más de ochenta mil puestos de trabajo en el sector, aumentando la concentración del sistema en un cuarenta y dos por ciento. Las consecuencias de este creciente oligopolio financiero, reduciéndose la competencia, se evidencian en el hecho de que en el año 2008 había 10 oficinas y 59,8 empleos por cada diez mil habitantes y ahora se han visto reducidas a 6.7 oficinas y 42,3 empleos, colocándonos en el cuarto lugar por la cola en número de bancarios por población, solo por delante de Eslovaquia, Finlandia y Estonia en el marco de la Eurozona. En resumen, se ha reducido la red en un 32,8% y un 29,2% el ratio de bancarización en España.

18 En el marco de la negociación colectiva, en la práctica totalidad de ámbito estatal, afortunadamente llegamos al proceso congresual con toda ella cerrada: Convenios de Banca, Ahorro, Cooperativas de Crédito, Entidades Financieras y de Leasing. Pero también es cierto, que esto ha sido posible después de una fuerte confrontación con las distintas patronales, de unos importantes procesos de movilización y de la firmeza en la negociación para abordar temas estructurales en los que hemos logrado mantener los equilibrios en las condiciones, e incluso mejorando en la preparación del sector para retos futuros como el tratamiento de la profesionalidad.

19 En los sectores de Servicios Técnicos se ha seguido manteniendo la tensión y gestionando la dificultad de la negociación en los subsectores que siguen con los convenios estatales en ultraactividad desde hace ya bastante tiempo: Tic's, Prevención de Riesgos, ETT's e Ingenierías. Si bien, estos dos últimos están en fase de firma.

20 Se ha abierto la negociación en el resto de subsectores durante estos últimos dos años: en Contact Center, se sigue negociando, y va ya para dos años, con las dificultades que tradicionalmente acontecen y con el apoyo de importantes movilizaciones en el sector, con un seguimiento masivo en las empresas. En Seguros y Mutuas se está evolucionando con cautela y seguridad y ya cerca de un resultado positivo definitivo. Y el convenio de Mediación de Seguros, se ha firmado recientemente.

## 21 **¿Cómo afrontamos los cambios?: respuestas y soluciones**

22 La dificultad para que haya cambios en la legislación laboral en el sentido que deseáramos, la prolongada duración y débil superación de la triple crisis: económica, política e institucional, van a seguir influyendo en los cambios en la organización del trabajo y en las estructuras productivas y de las empresas, en la precarización del empleo y la tendencia a un exiguo incremento de las rentas del trabajo.

23 Además, y como mención específica, debemos analizar el avance y prepararnos para la cada vez mayor influencia e incidencia de la digitalización.

24 Nos encontramos ante un nuevo modelo económico (de todo el proceso de aprovisionamiento, fabricación, distribución y consumo) en el que máquinas y dispositivos están conectados entre sí, con una relación entre los diferentes agentes mucho más flexible que en el pasado, y que, por lo que respecta al factor trabajo, puede suponer profundas mutaciones en las condiciones de trabajo y en las relaciones laborales.

25 Las formas de producir y consumir sufren un cambio acelerado, imparable, y nos sitúan ante la aparición de nuevos sectores y actividades, además de significativas transformaciones de otros más tradicionales.

- 26 Este cambio tecnológico y el alcance del mismo nos sitúan ante nuevas formas de organización de las empresas, que suponen para el sindicato un enorme reto, especialmente en asuntos como el seguimiento, control y evaluación del rendimiento de los trabajadores y las funciones que éstos, sean asalariados, o autónomos (o trabajadores en negro) desempeñan. El control de los datos personales que continuamente se generan (dispositivos electrónicos, cámaras de vigilancia, mensajes de correo, redes, etc.) por la empresa es la clave.
- 27 Sin embargo lo que no está claro es que los beneficios sean para todos. Las ganancias de productividad que produce la digitalización no parece que reviertan en todos por igual. Podemos ver, o intuir, que hay ganadores y, sobre todo, muchos potenciales perdedores. Junto al riesgo de la pérdida empleos, sin que necesariamente sean sustituidos por otros nuevos, comenzamos a tener la certeza de que las condiciones de trabajo y las relaciones laborales conocidas comienzan a ser sustituidas por otras nuevas, más que flexibles, desreguladas; y crecientemente individualizadas. Y ya no podemos hablar solamente de actividades repetitivas que puedan ser sustituidas por maquinaria o robots, sino que hablamos de procesos de gestión susceptibles de ser codificados, como son los propios del sector servicios.
- 28 Además, es necesario tener en cuenta la brecha de género. A pesar de la evidencia sólida de que es esencial que las mujeres participen activamente en la digitalización para un crecimiento a largo plazo y una viabilidad económica de Europa, persiste, en este ámbito, una amplia diferencia en términos de igualdad de género y de competencias generacionales en Europa,. El número de graduados en el sector de las TIC ha disminuido entre 2006 y 2013. En comparación con las mujeres, hay dos veces más hombres graduados en ciencias, tecnología y matemáticas. Sin embargo, es esencial, aún siendo conscientes de que no es una cuestión que dependa solo de nuestra actuación, que un mayor número de mujeres se unan a este sector, aún siendo conscientes de que no es una cuestión que dependa solo de nuestra actuación porque una gran parte de nuestra sociedad del futuro estará conformada por expertos en datos y desarrolladores de software.
- 29 La tendencia es a que la desigualdad de género se vaya reforzando conforme se incrementa la intensidad y complejidad de los usos digitales, a lo largo de las sucesivas brechas digitales –y particularmente en cuanto a los usos avanzados de Internet. La situación no es menos desigual entre las generaciones más jóvenes y estamos lejos de poder afirmar que el mero paso del tiempo tenderá a corregirla de manera “natural”.
- 30 La llamada ‘brecha digital’ entre hombres y mujeres se entrecruza con otras (edad, nivel educativo, situación económica y social) reforzando estereotipos y prácticas sociales que obstaculizan su plena incorporación a la Sociedad de la Información.
- 31 El desafío para el sindicato es como intervenir en todos estos procesos, esencialmente en la parte que nos es propia, la determinación de las condiciones de trabajo y las relaciones colectivas. Desde luego podemos y debemos descartar una reacción de mera resistencia u oposición a estos procesos. Estos procesos de innovación deben afrontarse proactivamente, anticipando los cambios en la medida de lo posible, siendo conscientes de que los derechos de las personas asalariadas, nuestra razón de ser, y la disputa de la renta a la empresas requieren de nuevas reglas y herramientas, ya que las empresas, empezando por las grandes multinacionales, disponen de nuevos instrumentos de control derivados del acceso instantáneo,

pormenorizado y actualizado de toda la información de su cadena de valor. Y sin dejar de visualizar las oportunidades que pueden abrirse tanto de creación de empleo en sectores que también forman parte de nuestro ámbito de actuación, como de construcción de sindicato para ser una herramienta útil para la clase trabajadora en este entorno de cambios.

- 32 Todo esto nos está obligando y nos va a seguir influyendo para que adaptemos, modifiquemos el trabajo sindical y optimicemos nuestros recursos. Es en este marco de situación donde vamos a tener que desarrollar nuestras estrategias a corto, medio y, probablemente, largo plazo. Igualmente, es en este marco donde tenemos la obligación de consolidar el compromiso de que esta Federación sea una organización cada vez más participativa internamente, más influyente en las empresas y en los sectores, y más eficiente en los resultados: de la organización y de la acción sindical, del desarrollo organizativo y de la negociación colectiva.
- 33 Nuestras estrategias prioritarias las debemos focalizar en:
- 34  Crecer en **AFILIACIÓN**, elemento prioritario para la consolidación del sindicato: quien nos vota se puede afiliar, debemos intentar afiliarle; delegados/as se tienen que afiliar, consolidación y garantía de resultados electorales.
  - 35  **Desarrollo de la organización sindical** en la empresa y en el sector. Priorizar los sectores y las empresas con mayor potencial y planificar el trabajo sindical en las mismas. Gestión de los recursos.
  - 36  **Potenciar la negociación colectiva sectorial**, priorizar e impulsar los ámbitos de mayor cobertura y coordinar las materias de negociación en los distintos niveles convencionales: Estatal, territorial, empresa. Obtención de recursos.
  - 37  Desarrollar la **Formación Sindical** como eje vertebrador del conjunto de la actividad de la Federación.
  - 38  Sistematización de procesos de **Atención Sindical y Comunicación interna**.
  - 39  **Proyección externa de la Federación**. Potenciación de la comunicación e información de la actividad sindical y desarrollo institucional.
  - 40  **Gestión y administración de los recursos financieros**. Sostenibilidad y autonomía financiera.

**41 BLOQUE 1.- CRECER. SINDICALIZAR**

**42 EN AFILIACIÓN**

43 Desde el Congreso de constitución de la Federación de Servicios de CCOO en julio de 2014, en el cual se produjo la fusión de COMFIA Y FECOHT, la afiliación en nuestros sectores ha visto reducir la caída significativa de años anteriores (pasamos de un descenso sobre el 6% los años 2012 y 2013, a un descenso del 3,80% durante el año 2014, un descenso del 2,80% durante el 2015, para mantenernos en un -0,11% en lo que llevamos de 2016).

44 Nuestros sectores, han estado marcados por la pérdida de empleo, el aumento de la precariedad laboral y los bajos salarios, a pesar de la buena marcha, en términos económicos, de algunos sectores estratégicos como el turismo o del repunte del consumo. Esto se debe fundamentalmente a que la coyuntura política y económica sigue siendo adversa y al mantenimiento de las restricciones presupuestarias marcadas por las políticas de austeridad comunitarias, y sus recortes en derechos laborales, sociales y sindicales.

45 En las elecciones sindicales, sobre un total de 1.352.013 electores, hemos recibido 320.691 votos. Si comparamos estas cifras con la afiliación de CCOO SERVICIOS, 185.000 personas afiliadas (si bien no todas provienen de empresas o centros de trabajo donde se han celebrado elecciones o donde éstas se encuentran vigentes), por un lado tendríamos el 57,68% de personas afiliadas sobre los votos recibidos (que podríamos definir como el colectivo de simpatizantes) pero solo el 13,68% de personas afiliadas sobre el total de electores.

46 Conviene destacar que de 23.014 delegados y delegadas, personas que se presentan en candidaturas de CCOO y que representan a sus plantillas, 9.686 no se encuentran afiliadas a CCOO SERVICIOS (42,08%).

47 Los sectores Financiero, Comercio y Hostelería, soportan la base afiliativa de la Federación, si bien, el primero de dichos sectores con una concentración muy reducida de empresas pero con una implantación tradicional de las secciones sindicales y con un porcentaje de personas afiliadas sobre los votos recibidos del 100%, a diferencia de los otros grandes sectores, que están en porcentajes inferiores de la media de la Federación (57,72%).

48 Afiliación a 31/10/2016. (Servicios técnicos incluye Seguros y Mutuas, TIC's, Contact Center e Ingenierías)

49

AFILIACION POR GENERO					
SECTOR	HOMBRE	%	MUJER	%	TOTAL
AUTONOMOS	234	53,42%	204	46,58%	438
COMERCIO	13.277	37,12%	22.493	62,88%	35.770
HOSTELERIA	14.098	42,69%	18.927	57,31%	33.025
JUEGO	467	62,27%	283	37,73%	750
PARADOS	6.854	40,00%	10.279	60,00%	17.133
PREJUBILADOS	267	74,17%	93	25,83%	360
RESERVADA	53	47,32%	59	52,68%	112
SECTOR FINANCIERO	32.240	53,50%	28.021	46,50%	60.261
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3.966	39,57%	6.058	60,43%	10.024
SERVICIOS TECNICOS	9.631	49,29%	9.907	50,71%	19.538
SIN INFORMACION	5.092	71,49%	2.031	28,51%	7.123
VARIOS SIN CLASIFICAR	296	53,05%	262	46,95%	558
	<b>86.475</b>	<b>46,72%</b>	<b>98.617</b>	<b>53,28%</b>	<b>185.092</b>

50

Hemos avanzado en la constitución de secciones sindicales, pero todavía existen muchas empresas, en sectores emergentes, en las que por volumen afiliativo podemos constituir las. En el Congreso de constitución ya veíamos como elemento fundamental de nuestra apuesta por el sindicalismo de proximidad la necesidad de enfocar el trabajo sindical en el conjunto de la empresa, propiciando su vertebración organizativa y afiliativa y apostando por el modelo de sección sindical de empresa, para conseguir los mayores y mejores recursos necesarios para nuestra acción sindical, así como para la extensión y la fidelización de la afiliación.

51

Las bajas en la afiliación fundamentalmente se producen por: Impago de las cuotas, económicos/desempleo/enfermedad, prejubilación/jubilación.

52

Debemos evitar las bajas o recuperarlas atendiendo al motivo que las provoca: económico, sindical o desatención. Y corregir los motivos que la ha originado. El tiempo de respuesta cuando se produce el primer impago de cuota, así como cuando se produce la baja, es determinante para evitar y/o recuperar la misma

53

### Objetivos

54

a). Generar crecimiento organizativo con la afiliación como eje sobre el que se vertebrará el trabajo diario de toda nuestra estructura. **La afiliación debe constituir una prioridad para el conjunto de la Organización.**

55

b) Promover la constitución de secciones sindicales, potenciando el sindicato en la empresa.

56

c) Afiliar a los delegados y delegadas que aún no lo están.

57

d) **Incrementar la media actual de afiliación sobre electores/as**, de un 13,69% **a un 18%**.

58

e) **Incrementar la media actual de afiliación sobre votantes**, de un 57,72% **a un 65%**. Llegar al "simpatizante" (votante de CCOO SERVICIOS que no ha percibido la necesidad de la afiliación todavía).



59 f) Trabajar sobre **colectivos específicos, personas desempleadas, mujeres, jóvenes, inmigrantes, autónomos.**

60 g) Fidelizar la afiliación existente.

61 h) Disponer de **protocolos de afiliación, de bienvenida y de atención a la persona afiliada**, que nos indique las pautas a seguir para poder trabajar de una forma metódica en la búsqueda y atención de la afiliación.

## 62 **Propuestas**

### 63 **Crecer en Afiliación**

64 Crear Más Sindicato desde la empresa como eje fundamental. Nuestra prioridad en la actividad sindical debe ser la afiliación, por ello, debemos seguir planteando un cambio expreso de nuestras prioridades organizativas: situando la afiliación en primer plano como nuestro objetivo estratégico y enfocando nuestras pautas de extensión a tal prelación.

65 Debemos planificar una estrategia integral de vertebración afiliativa tanto en aquellas empresas donde disponemos de representación sindical electa, como en aquellas donde la obtengamos sin disponer de suficiente consolidación afiliativa. Una estrategia integral de vertebración afiliativa que, evidentemente, también debe servir para el desarrollo de aquellas secciones sindicales en las que hayamos podido propiciar la concatenación óptima indicada en el documento de integración sindical aprobado en Congreso de Constitución: Afiliación. Sección sindical. Elecciones sindicales.

66 Conviene incrementar el nivel de motivación de los delegados y delegadas en el ofrecimiento de la afiliación, buscando que compartan la importancia estratégica de la afiliación y, sobre todo, aportándoles herramientas y habilidades para ello (Formación sindical y Comunicación Interna).

67 Las plantillas se benefician de nuestro trabajo sindical (negociación colectiva, gestión de conflictos, mejora de condiciones de trabajo, asesoramiento, etc.), al igual que las personas que confían en nuestras candidaturas en las elecciones sindicales, por tanto, hemos de interiorizar en nuestra actividad diaria la necesidad de transformar esa utilidad, esa confianza que nos dan miles de votos, en afiliación, para ser aún más fuertes, aún más representativos.

### 68 **El sindicato en la empresa**

69 De forma paralela, entrelazada y sinérgica con el desarrollo y vertebración sectorial, debemos **potenciar la constitución de secciones sindicales de empresa**, como estructura sindical más próxima a las trabajadoras y trabajadores, potenciando la eficiencia organizativa y extendiendo el sindicato en la empresa, como mecanismo de vertebración afiliativa de los sectores en los que hemos crecido y en los que podemos crecer, garantizando la generación sostenible de cuadros y asegurando los recursos necesarios a todos los niveles, así como la extensión y la fidelización de la afiliación. Debemos constituir las bajo los criterios de oportunidad, eficiencia y tamaño:

- 70  Oportunidad. Cuando haya entre la afiliación cuadros para hacerse cargo y/o necesidad derivada de la negociación colectiva.
- 71  Eficiencia. Será conveniente desarrollar la sección sindical de empresa en aras a crear mayor organización.
- 72  *Como criterio general, la constitución de Secciones Sindicales de Empresa se realizará cuando agrupe un volumen mínimo de afiliación, dependiendo del ámbito: 25 personas afiliadas si el ámbito es provincial o de CCAA, 50 personas afiliadas si el ámbito es estatal.*
- 73 Se potenciará la colaboración entre estructuras. Las secciones sindicales de empresa forman parte de la estructura sindical, por lo tanto, deben formar parte de su trabajo cotidiano las visitas, concentraciones, participación, etc. Y, al mismo tiempo, deben coordinarse con su respectiva Agrupación sectorial y con las federaciones territoriales.
- 74 **Definición de un Plan Integral de Afiliación:**
- 75 Debemos establecer un Plan Integral de Afiliación, segmentando la realidad por sectores, subsectores y empresas. Cada segmento tendrá su propio plan de trabajo basado en visitas a centros, campañas y servicios propios del ámbito de encuadramiento.
- 76 Debemos establecer objetivos anuales de crecimiento afiliativo, sobre el análisis de los sectores y segmentos con potencialidad de crecimiento, vinculando dichos objetivos a los votos obtenidos por CCOO SERVICIOS en las elecciones sindicales, el número de plantilla (electores/as) y la presencia de delegados/as no afiliados/as. Estos objetivos se determinarían para cada empresa y provincia, siempre que la circunscripción donde se hayan celebrado elecciones supere 20 personas en el censo, adaptando en cada organización el criterio general para la determinación de los respectivos objetivos particulares. Para marcarlos debemos realizar los estudios y planes específicos, en los sectores, subsectores o empresas que no lleguen al 18% de la afiliación sobre las plantillas.
- 77 En las Pymes debemos adaptarnos a cada realidad territorial, realizando estudios con el mismo esquema que a nivel estatal y centrarnos en empresas blancas de más de 20 trabajadores/as, vinculando la extensión afiliativa a la negociación colectiva y a la acción sindical de un sector, subsector o empresa determinada.
- 78 Efectuar un seguimiento coordinado a cargo de las federaciones territoriales, agrupaciones y secciones sindicales, del nivel de actividad sindical y, particularmente, de visitas a centros de trabajo por cada empresa y circunscripción.
- 79 Efectuar campañas específicas de afiliación en sectores, subsectores o empresas determinadas de forma coordinada desde las federaciones territoriales, agrupaciones sectoriales y secciones sindicales, procurando optimizar la rentabilidad de los recursos económicos y humanos que se destinen a tal finalidad (nuestros recursos son finitos)

- 80 Poner en marcha una política específica para **la afiliación de los delegados/as no afiliados/as** (utilizando principalmente la Formación Sindical como herramienta, y criterios generales a la hora de conformar las candidaturas) y de personas no afiliadas que han ido en nuestras listas.
- 81 Para **fidelizar a la afiliación** debemos intentar mejorar la experiencia de la persona afiliada, *fomentando y potenciando la información, la participación y la decisión de la afiliación, así como* los servicios de los que disponemos. Mantener las expectativas que generamos en las personas tras su afiliación puede que sea una de nuestras asignaturas pendientes. La necesidad de fidelizar a la afiliación es relevante a la vista de la rotación existente de las altas y bajas.
- 82 **Trato preferente.** El objetivo prioritario es dar un trato destacado a la afiliación en nuestra actividad diaria, respecto al resto de las plantillas.
- 83 **Cercanía.** Donde existen secciones sindicales, la relación con la afiliación suele venir marcada por la proximidad de la persona afiliada con la organización, lo que implica una relación más próxima entre la persona que afilia y la persona afiliada. Esta situación también debería darse con aquella afiliación de las empresas donde no existen secciones sindicales.
- 84 **Referente.** Desde el mismo momento en que se produce la afiliación, debe haber una persona o personas **Referentes en la Organización**, bien de la sección sindical, bien del sector o subsector, bien de la organización territorial. Todas las personas afiliadas deben saber a quién dirigirse y quién le puede guiar e informar desde la proximidad de “su sindicato”.
- 85 Debemos poner en marcha la Unidad de Atención a la Afiliación, para contactar periódicamente con las personas afiliadas, realizando llamadas de calidad, ofreciendo información sectorial y sobre servicios, mejorando la base de datos para conocer mejor a nuestra afiliación y realizar las campañas que le encomiende la Secretaría de Afiliación.
- 86 Mejorar la gestión de impagados, marcando como objetivo del conjunto de la organización el contacto efectivo con el 100% de los impagados por parte de la UAT, las secciones sindicales y/o las organizaciones territoriales en los 15 primeros días desde el primer impago y la grabación inmediata de dicha gestión en Gestel.
- 87 Elaboración de un plan de mantenimiento de la afiliación tras la extinción de contrato (prejubilaciones, desempleo), en base a las mejores experiencias en la materia.
- 88 Es necesario imprimir carácter transversal a los objetivos de afiliación, reorientando la actividad y prioridades de determinadas áreas de las diferentes organizaciones de CCOO SERVICIOS bajo una perspectiva de extensión y fidelización afiliativa, buscando maximizar el valor añadido que aportan a dicho objetivo. En particular, potenciar la Formación, las Políticas de Igualdad, la Salud Laboral y la RSE como herramientas al servicio de los delegados, delegadas y secciones sindicales, que permitan ofrecer atención y servicios que fomenten el interés por la afiliación y permitan el acercamiento y la implicación de delegados y delegadas y trabajadores y trabajadoras.

89 **En Representación**

90 Desde julio de 2014, hemos celebrado los grandes procesos concentrados de elecciones sindicales, en el Sector Financiero (Banca, antiguo sector Ahorro y Cooperativas de Crédito), en Seguros y en Grandes Almacenes, manteniendo nuestros niveles de representatividad, pero sufriendo en el primero de los sectores un importante descenso en el volumen de las plantillas en el sector, debido a la reestructuración en el sector financiero, lo que ha provocado un importante descenso en el número de delegados y delegadas a elegir.

91 En este periodo se han reducido con carácter general los delegados y delegadas en el total de nuestros sectores (de 69500 a 61.183 representantes), debido a la situación económica adversa, cierre de centros de trabajo, deslocalización productiva, etc., lo que ha provocado un descenso en el número de delegados y delegadas de CCOO Servicios (de 26.825 a 23.014).

92 Nuestra representatividad se ha reducido ligeramente del 39,53% al 37,62%, pero somos la primera fuerza sindical en el Sector Financiero, en Hostelería, en Servicios Técnicos, en Servicios Administrativos y en Comercio en general. Todo ello pese a los ataques hacia el sindicalismo de clase que representa CCOO y hacia nuestra imagen pública, la fuerte campaña de deslegitimación por parte de los poderes políticos y mediáticos, la promoción por las empresas de sindicatos “amarillos” o corporativos, y al recorte y debilitamiento de las facultades de participación en la negociación colectiva, instrumento básico para centrar el conflicto social.

93

SECTOR	AFIL HOMBRE	%	AFIL MUJER	%	TOTAL AFIL	VOTOS CCOO	% AFIL SOBRE VOTOS	% AFIL SOBRE ELECTORES
AUTONOMOS	234	53,42%	204	46,58%	438	147	297,96%	67,49%
COMERCIO	13.277	37,12%	22.493	62,88%	35.770	100.326	35,65%	6,99%
HOSTELERIA	14.098	42,69%	18.927	57,31%	33.025	76.091	43,40%	12,60%
JUEGO	467	62,27%	283	37,73%	750	1.704	44,01%	9,71%
PARADOS	6.854	40,00%	10.279	60,00%	17.133	0	0,00%	0,00%
PREJUBILADOS	267	74,17%	93	25,83%	360	0	0,00%	0,00%
RESERVADA	53	47,32%	59	52,68%	112	0	0,00%	700,00%
SECTOR FINANCIERO	32.240	53,50%	28.021	46,50%	60.261	60.269	99,99%	28,99%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3.966	39,57%	6.058	60,43%	10.024	20.262	49,47%	11,85%
SERVICIOS TECNICOS	9.631	49,29%	9.907	50,71%	19.538	59.539	32,82%	7,35%
SIN INFORMACION	5.092	71,49%	2.031	28,51%	7.123	1.718	414,61%	85,32%
VARIOS SIN CLASIFICAR	296	53,05%	262	46,95%	558	635	87,87%	16,38%
<b>TOTALES</b>	<b>86.475</b>	<b>46,72%</b>	<b>98.617</b>	<b>53,28%</b>	<b>185.092</b>	<b>320.691</b>	<b>57,72%</b>	<b>13,69%</b>

94

SECTOR	ELECTORES	DELEGADOS NO AFIL	TOTAL DEL	CCOO	%	HOMBRE	%	MUJER	%
AUTONOMOS	649	13	41	21	51,22%	9	42,86%	12	57,14%
COMERCIO	511.405	3.803	22.452	7.443	33,15%	3.429	46,07%	4.014	53,93%
HOSTELERIA	262.032	3.106	14.552	6.422	44,13%	3.440	53,57%	2.982	46,43%
JUEGO	7.722	68	476	141	29,62%	98	69,50%	43	30,50%
PARADOS	0	25	0	125	0,00%	66	52,80%	59	47,20%
PREJUBILADOS	0		0	4	0,00%	3	75,00%	1	25,00%
RESERVADA	16	1	1	2	0,00%	2	100,00%		0,00%
SECTOR FINANCIERO	207.850	165	7.065	2.581	36,53%	1.590	61,60%	991	38,40%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	84.601	804	4.997	1.709	34,20%	791	46,28%	918	53,72%
SERVICIOS TECNICOS	265.983	1.561	10.882	4.325	39,74%	2.441	56,44%	1.884	43,56%
SIN INFORMACION	8.349	93	486	181	37,24%	92	50,83%	89	49,17%
VARIOS SIN CLASIFICAR	3.406	47	231	60	25,97%	36	60,00%	24	40,00%
<b>TOTALES</b>	<b>1.352.013</b>	<b>9.686</b>	<b>61.183</b>	<b>23.014</b>	<b>37,62%</b>	<b>11.997</b>	<b>52,13%</b>	<b>11.017</b>	<b>47,87%</b>

95

De los 9.686 delegados/as no afiliados/as, 6.909 se concentran en Comercio (3.803) y Hostelería (3.106), sectores que cuentan con porcentajes bajos de personas afiliadas respecto a los votos recibidos, al igual que, en general, los sectores de servicios técnicos.

96

Sectores como el Comercio y la Hostelería tienen una gran base representativa (60,24% del total de delegados y delegadas de CCOO SERVICIOS), pero esa gran fuerza representativa no se refleja como debiera en afiliación.

97

Los sectores de Comercio, Servicios Técnicos, en general, y de Hostelería sufren una gran atomización de empresas y centros de trabajo, muchas veces sin una interlocución única con la empresa, y con una diversidad de CIFs y empresas dentro de una misma marca (cadenas hoteleras), por lo que existe gran dificultad para crear Secciones Sindicales de ámbito estatal. El ámbito de estas empresas es, en su gran mayoría, provincial o de comunidad autónoma y como consecuencia ha sido un sector atendido, en su mayor parte, por las federaciones territoriales, por su propia iniciativa y/o en la medida en que los/as delegados/as y la afiliación lo han demandado.

98

Conseguir representación, sobre todo unitaria en sectores no estructurados, conlleva una mayor necesidad de utilización de recursos de todo tipo pero no crea organización sindical, es decir, aporta representación pero no afiliación, ni cuadros, por sí misma.

99

Nuestros sectores, exceptuando el financiero, tienen todavía una gran capacidad de crecimiento a juzgar por los resultados electorales. Un voto=una posible afiliación (la diferencia entre votantes y afiliados y afiliadas nos da un número muy alto de "simpatizantes" que nos han votado y que todavía no han sentido la necesidad de afiliarse).

100 **Objetivos**

101 Debemos enfocar nuestra actividad a la realización de elecciones sindicales eficientes, concentrando procesos a nivel de sector, subsector o empresa, optimizando así nuestros recursos humanos y sindicales y posibilitando una mejor atención sindical a la afiliación al no tener dispersadas las elecciones.

102 Debemos primar la afiliación en la realización de los procesos en empresas o centros de trabajo. Afiliación. Sección sindical. **Elecciones sindicales eficientes.**

103 En la renovación de mandatos hemos de primar también la afiliación **no renovando, salvo excepciones justificadas para conformar las candidaturas, a las y los delegados que no se encuentren afiliados y afiliadas.** Un/a delegado/a no afiliado/a es un tapón, impide que la plantilla de su centro o empresa se afilie. Además, existe una relación directa entre el porcentaje de delegados/as afiliados/as y el porcentaje de afiliación sobre voto recibido.

104 Debe primar la colaboración entre estructuras, donde la sección sindical no llegue (o cuando ésta no exista) debe llegar la agrupación sectorial o la federación territorial correspondiente.

105 **Más sindicato.**

106 Las elecciones sindicales como la máxima expresión de la libertad democrática en el ámbito de la empresa, son la finalidad de nuestra interacción con la plantilla, siendo fundamentales para la consecución de horas sindicales necesarias que aseguren nuestra actividad sindical. Por todo ello es necesario que no se aislen del hecho afiliativo como garantía de futuro de las estructuras.

107 Crear Más Sindicato desde la empresa y los sectores, como eje fundamental, debería suponer la creación de estructuras sobre la base de una afiliación que las soporte y que nos garantice la generación sostenible de cuadros y recursos.

108 Cuando realicemos extensión en una empresa nuestra prioridad debe ser la afiliación para intentar propiciar la creación de la sección sindical en el ámbito que corresponda y que nos asegure los recursos necesarios a todos los niveles. Para ello, debemos vincular la extensión a la negociación colectiva y a la acción sindical de un sector, subsector o empresa concreta, adecuándonos y adaptándonos (o readaptándonos) a las nuevas realidades del mundo del trabajo (subcontratación, externalización, digitalización de los servicios, “smartwork” y la Economía 4.0, etc.) , con la capacidad para actuar en cualquier ámbito, siendo cercanos y útiles en la solución de conflictos, relanzando la ofensiva necesaria para la recuperación y actualización de los derechos laborales, sociales y sindicales cuestionados durante la crisis económica. Ello puede comportar nuevas formas de trabajar, de relacionarse con las trabajadoras y trabajadores, con los centros de trabajo o con otros segmentos de la sociedad como los jóvenes no trabajadores o precarizados, trabajadores a tiempo parcial, fijos discontinuos, tele trabadores/as o “smartworkers”, etc..

109 Entendemos necesario, además, proponer, ante los ámbitos correspondientes, una nueva fórmula de elección de la representación unitaria y sindical, que refleje de manera más fiel la realidad del tejido productivo en España, ampliando nuestro ratio de acción y protección en las Pymes.

**110 Política de Igualdad.**

**111** Un 53,28% de la afiliación de CCOO SERVICIOS es femenina, pero solo un 47,87% de nuestra representación electa es femenina. Por otra parte, de nuestra representación, sólo el 16,72% de la misma es menor de 35 años.

**112** Hemos de garantizar la participación sindical de las mujeres y jóvenes y, en general, buscando la proporción de género y tramos de edad existentes en los puestos de salida de las candidaturas en las elecciones sindicales, para asegurar que nuestras listas sean un reflejo de la realidad imperante en las empresas. Esto nos debe facilitar la obligada renovación de los cuadros de dirección de esta organización.

**113 Propuestas**

**114** 1. **Generar crecimiento organizativo** bajo el principio de que los buenos resultados electorales faciliten la vertebración de la organización a través de la afiliación.

**115** 2. Mantener los resultados de las elecciones y **crecer en representatividad**, para abordar la negociación colectiva en mejores condiciones.

**116** 3. Renovar los procesos atendiéndolos convenientemente para mejorar resultados y fidelizar el voto.

**117** 4. Iniciar todos los procesos que tengamos capacidad de abordar, priorizando aquellos sectores y empresas, sobre todo, en aquellos sectores que no son tradicionalmente la base electoral de CCOO SERVICIOS y que tienen un mayor recorrido electoral y afiliativo.

**118** 5. **Afiliar a los delegados y delegadas** que aún no lo están.

**119** 6. Extensión electoral en las “empresas blancas”, mediante planes específicos, adecuados en cada nivel territorial, en empresas de más de 20 trabajadores/as, vinculando la extensión electoral a la negociación colectiva y a la acción sindical de un sector, subsector o empresa determinada.

**120** 7. Promover elecciones en todos los centros de trabajo posibles de una misma empresa mediante la coordinación de toda la organización afectada. Sección Sindical, Agrupación, Federación territorial correspondiente.

**121** 8. El desarrollo organizativo de la Federación exige una cualificación de nuestros cuadros sindicales que concilie las necesidades de aprendizaje de las personas que forman parte de la estructura sindical y las necesidades de la organización en ese proceso de desarrollo.

**122** Se trata de potenciar el conocimiento de la estructura, recursos, funcionamiento de CCOO Servicios, mejorando las competencias de los equipos de dirección del sindicato, y de dotar de habilidades necesarias para asegurar el reemplazo generacional, ofreciendo a secciones sindicales, agrupaciones sectoriales y federaciones territoriales herramientas de desarrollo sindical de los cuadros, y junto a ello reforzar y hacer más útil el instrumento de la clase trabajadora que es el sindicato.

**123** El desarrollo formativo de nuestros cuadros sindicales debe elaborarse evaluando previamente el perfil de la persona, su capacitación y cualificación así como las necesidades formativas y objetivos fijados para su desarrollo y seguimiento (tutorización). Una vez realizada la evaluación

inicial, se establece un plan de desarrollo personalizado encuadrado en el proyecto curricular del plan de formación federal, sin dejar de lado aquellos recursos externos que puedan ajustarse a las necesidades de cada perfil.

124

El gobierno de este programa de desarrollo debe estar íntimamente ligado con los objetivos que se marquen desde las áreas implicadas en el desarrollo organizativo de la Federación de Servicios, debe tener coherencia con los itinerarios diseñados en el Plan de Formación Federal y en su caso debe complementar cualquier otra iniciativa que se oriente hacia el mismo objetivo, introduciendo elementos de flexibilidad a conceptos más estáticos como por ejemplo las escuelas sindicales o los catálogos formativos.



**125 BLOQUE 2 - DESARROLLO ORGANIZATIVO SECTORIAL**

**126 Los sectores dentro de la Federación**

**127** Los procesos de convergencia federativa producidos en el último periodo en la CS CCOO tienen su sentido en la creación de sinergias y economía de escalas para ser más fuertes y útiles a los trabajadores y trabajadoras a las que representamos y organizamos.

**128** La Federación de Servicios de CCOO representa a diferentes sectores de la actividad económica que identificamos como sector terciario o de servicios. Sectores económicos diversos en su actividad productiva, en su regulación sectorial laboral, en su representación patronal.

**129** Sectorializar nuestra acción sindical y organización nos permite identificar mejor las semejanzas de cada sector productivo para así crear condiciones homogéneas a través de la negociación colectiva sectorial, que, a la vez que propician marcos de competencia en las empresas con las mismas reglas y costes. Nos permite organizar mejor a las personas trabajadoras teniendo músculo y fuerza sindical para afrontar los procesos de negociación de una manera más equilibrada.

**130** Coincidimos en que el núcleo básico de la estructura sectorial es la Sección Sindical de Empresa. Estructura organizativa que tenemos muy bien desarrollada a través de nuestros estatutos así como de los diferentes reglamentos de los que nos hemos dotado en la CS CCOO.

**131** Esta ponencia no incidirá, por tanto, en el desarrollo organizativo del sindicato en la empresa, sino cómo articulamos el ámbito superior.

**132** La organización sindical en la empresa no tiene sentido si ésta no se relaciona con otras secciones sindicales del mismo ámbito para así articular la negociación colectiva que le es común, propiciando marcos de negociación los más amplios posibles.

**133** En nuestra Federación el desarrollo organizativo sectorial es heterogéneo en función de los sectores, pero también de los territorios. Por un lado tenemos organizaciones sectoriales estatales ya constituidas: Agrupación del Sector Financiero; Agrupación de Servicios Técnicos pero no todas ellas tienen su correspondiente desarrollo territorial como tal, básicamente condicionado en función de la masa crítica que hay.

**134** Seguiremos apostando por un desarrollo territorial basado en dicha masa crítica, en el sentido común y en la capacidad real de disponer de recursos suficientes para garantizar un modelo cooperativo y de escala de las estructuras sectorial y territorial a las que pertenecen.

**135** De otra parte tenemos sectores con problemáticas y procesos homogéneos pero sin una estructura de ámbito estatal: Comercio; Hostelería o Servicios Administrativos.

**136 El sentido de constituir AGRUPACIONES DE SECTORES**

**137** ✓ Para ser más fuertes y más eficaces en la defensa de los intereses de trabajadores y trabajadoras con problemáticas laborales en torno a sectores productivos homogéneos, dotándolos de recursos y organización de referencia.

- 138 ✓ Para ganar en eficiencia: racionalizar la organización reduciendo gastos, poder dedicar más atención a la afiliación, poder fortalecer la acción sindical.
- 139 ✓ Para ganar en visión global y comprender mejor los procesos de reestructuración y las tendencias empresariales.

140 **Ejes de actuación en torno al modelo**

141 **Eje 1. Los SECTORES, claves para la vertebración sectorial y de la negociación colectiva estatal**, enfocados a generar desde el primer momento sentido de pertenencia a la Agrupación y, al mismo tiempo, a seguir atendiendo a las especificidades de los diferentes Sectores y Convenios Colectivos Sectoriales Estatales con la plena participación del activo sindical de cada Sector mediante Grupos de Trabajo. Y contemplarán otros espacios a desarrollar en Comercio, Hostelería y Servicios Administrativos donde estos marcos negociadores se reparten en numerosos, alrededor de 300, ámbitos provinciales y algunos casos regionales.

142

CONVENIOS POR SECTORES	ÁMBITO ESTATAL		ÁMBITO TERRITORIAL	
	Nº	Trabaj.	Nº	Trabaj.
COMERCIO	7	290.102	214	1.370.862
HOSTELERÍA	3	39.700	57	931.615
SERV. TÉCNICOS	7	379.522	0	0
SERV. ADMITIVOS	5	129.688	39	253.281
S. FINANCIERO	4	212.890	0	0

143 **Eje 2. Los TERRITORIOS (Agrupaciones o Responsables territoriales, y el conjunto de las Federaciones de CCAA) claves para la vertebración territorial y organizativa**, tanto a nivel de cohesión sectorial como a nivel de atención sindical a las elecciones y a la afiliación, así como también a las Secciones Sindicales que lo requieran. Y también como factor determinante y competencial en el caso de espacios de Negociación Colectiva de ámbito inferior al estatal, donde se deberá tener meticulosidad a la hora de ahormar maneras de hacer y coordinación en el desarrollo organizativo que en cada federación territorial se decida para seguir un patrón común y poder hacer sector.

144 Atender a lo más próximo, así como facilitar mecanismos de coordinación y cooperación en las diferentes empresas y subsectores, forma parte de las competencias de las organizaciones sectoriales territoriales. Y deben trabajarse siempre en estrecha colaboración con la Agrupación Estatal y con la Federación Territorial creándose equipos de trabajo (coordinadoras o Comisiones Ejecutivas en función de la madurez del proyecto) que se dotarán de planes de trabajo y autonomía para desarrollarlos.

145 Es fundamental reforzar estos objetivos a efectos de “crear sentido de Agrupación” en el mayor

número posible de territorios, para garantizar la atención a su realidad sin que se vea resentida por las dificultades propias del engarce de culturas federativas y órganos de dirección.

146 Para ello estableceremos mecanismos de coordinación bidireccionales del equipo de Agrupaciones Estatales con los diferentes responsables sectoriales territoriales, para intercambio de información, coordinación en materia de Elecciones Sindicales y afiliación, participación en la negociación colectiva, pautas de atención sindical, etc.

147

FEDERACIONES TERRITORIALES	Afiliación				Delegados/as CCOO			
	COMERCIO	HOSTELERÍA, TURISMO Y JUEGO	SERV. TÉCNICOS Y ADMITIVOS	S. FINANCIERO	COMERCIO	HOSTELERÍA, TURISMO Y JUEGO	SERV. TÉCNICOS Y ADMITIVOS	S. FINANCIERO
ANDALUCIA	4.556	6.857	3.531	10.381	1045	1.332	725	452
ARAGON	1.181	665	901	1.362	266	127	156	71
ASTURIAS	1.177	704	502	711	166	95	68	29
CANTABRIA	401	424	503	605	54	75	57	30
CASTILLA LA MANCHA	2.560	1.178	1.009	2.559	317	114	117	137
CASTILLA Y LEÓN	2.284	1.297	1.275	2.287	503	253	238	169
CATALUÑA	6.897	4.665	5.201	14.413	1706	1.089	1.449	420
CEUTA	92	37	35	41	22	6	11	3
EUSKADI	2.137	1.340	1.872	1.860	211	78	235	116
EXTREMADURA	719	383	256	819	177	80	66	54
GALICIA	1.611	630	1.080	2.248	306	75	269	122
ILLES	589	2.346	282	1.207	206	816	68	54
ISLAS CANARIAS	1.655	3.925	777	2.302	395	1.188	200	93
MADRID	5.033	6.029	9.369	10.108	1020	642	1.709	471
MELILLA	31	42	15	30	21	8	4	3
MURCIA	439	330	355	1.359	188	78	127	48
NAVARRA	574	370	415	709	78	38	68	49
PAIS VALENCIA	3.382	2.265	1.955	6.827	695	433	442	230
RIOJA	452	288	229	433	67	39	25	30
<b>TOTALES</b>	<b>35.770</b>	<b>33.775</b>	<b>29.562</b>	<b>60.261</b>	<b>7.443</b>	<b>6.563</b>	<b>6.034</b>	<b>2.581</b>

148 Eje 3, las SECCIONES SINDICALES DE EMPRESA O GRUPO, claves para la vertebración y desarrollo afiliativo, así como para la actuación del sindicato en la empresa o grupo. Es estratégico, en este sentido, apostar por una adecuada implementación del modelo de forma prioritaria en las empresas/grupos de ámbito estatal pero sin olvidar atender también la organización de la amplia realidad de empresas en los territorios.

149 **Vertebración Sectorial**

<p>150 <b>Agrupación Sector Financiero:</b></p> <p>Esta agrupación engloba a los siguientes sectores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Banca.</li> <li>- Cajas de Ahorro.</li> <li>- Cajas Rurales / Cooperativas de Crédito.</li> <li>- Banco de España. ICO</li> <li>- Financieras, Leasing y Renting</li> <li>- Sociedades y Agencias de Valores y Bolsas.</li> <li>- Otros Intermediarios Financieros.</li> </ul>	<p><b>Agrupación de Servicios Técnicos y Administrativos</b></p> <p>Esta agrupación engloba a los siguientes sectores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compañías de Seguros.</li> <li>- Mutuas de Accidentes de Trabajo.</li> <li>- Entidades de Mediación y Prevención.</li> <li>- Prevención de Riesgos.</li> <li>- Contac Center.</li> <li>- Ingenierías e Inspección Técnicas.</li> <li>- Empresas de Trabajo Temporal (ETT).</li> <li>- Planificación y Consultorías TIC.</li> <li>- Oficinas y Despachos</li> <li>- Servicios Administrativos</li> </ul>
<p>151 <b>Agrupación de Comercio</b></p> <p>Esta agrupación engloba a los siguientes sectores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supermercados</li> <li>- Grandes Superficies</li> <li>- Textil.</li> <li>- Droguerías y Perfumerías.</li> <li>- Resto Comercio</li> </ul>	<p><b>Agrupación de Hostelería, Turismo y Juego</b></p> <p>Esta agrupación engloba a los siguientes sectores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hotelería.</li> <li>- Colectividades.</li> <li>- Comida Rápida.</li> <li>- Restaurantes, Cafeterías y Bares.</li> <li>- Juego (Bingos y Casinos).</li> </ul>

152 **Propuesta de Organización Sectorial de la Federación de Servicios de CCOO**

153 Corresponde a este proceso congresual definir cuál será el nuevo mapa organizativo sectorial de todas las actividades que se desarrollan en la Federación de Servicios de CCOO y, además, seguir trabajando sobre las mismas bases que ya están instauradas en las agrupaciones constituidas del proceso congresual anterior.

154 El modelo de agrupaciones deberemos implantarlo a lo largo de este mandato en el sector de Comercio y en el sector de Hostelería (turismo y ocio). Sin embargo, habría que profundizar y seguir avanzando en homogeneización y extensión sectorial en subsectores del Sector Financiero (Entidades financieras) y Servicios Técnicos (Tic,s, Contact Center y Servicios Administrativos).

155 Abordar cómo organizar subsectores que no tienen articulada la negociación colectiva en torno a Convenios Estatales, difíciles de organizar en torno a Secciones Sindicales Estatales, y desarrollar organización donde hasta el momento no ha sido posible no nos tiene que impedir ambicionar la posibilidad de construir. Sin prisa, en coordinación absoluta con los 3 ejes de actuación. Y el hecho de haber tenido tiempo

156 para conocer mejor las dificultades de estos dos años de andadura nos permite encarar el próximo período con mayores garantías de éxito.

157 **De las Agrupaciones ya constituidas**

158 **AGRUPACION SECTOR FINANCIERO**

159 El Agrupación del sector financiero se define sobre la base de la intermediación financiera. Es un sector conocido, regulado y bastante estable en cuanto a empresas, porque la mayoría de ellas necesitan autorización específica para operar.

160 De hecho, todas las empresas de los subsectores de Banca, Cajas, Cooperativas de Crédito, Banco de España e ICO están en el Registro de Entidades del Banco de España, que además comunica cualquier variación mensualmente. En el mismo Registro están prácticamente todas las empresas del subsector de Financieras.

161 Las de Sociedades y Agencias de Valores y Bolsa están en el Registro de la CNMV.

162 Las Patronales tienen, igualmente, el mismo grado de consolidación: AEB, CECA, UNACC y ASE-MECC, ASNEF y las de Leasing y Renting. Desapareció la patronal de Bolsa, si bien el Grupo BME, que agrupa a la mayor parte de las plantillas, tiene Convenio propio.

163 La negociación colectiva está también muy centralizada, con Convenios de ámbito estatal, con la sola excepción de Kutxabank, entre las de Banca, Ahorro y Coop.Cdto. En Financieras el Convenio Estatal tiene algunas excepciones importantes como Santander Consumer, Financeo, la Financiera de ECI y también con Convenio de empresa la mayor parte de las Financieras ligadas a Automóviles.

164 El nivel de organización en las secciones sindicales de empresa estatales, es prácticamente total en todos los subsectores, si bien estamos avanzando en bancos pequeños, donde aún tenemos zonas blancas. Nos queda bastante recorrido en Financieras, a pesar de los sólidos y exitosos avances en los dos últimos años. Más aún en Bolsa, con afiliación y delegados/as pero sin una estructura propia. En el subsector de Otros Intermediarios Financieros nos queda aún el trabajo de identificación, que lo hacemos por aproximación, y planificación de crecimiento y consolidación. Estamos construyendo, desde Altamira Asset Management y la Agrupación de Madrid, el subsector de Servicer, con las empresas que gestionan el parque inmobiliario y de suelo de las entidades financieras, para conseguir Convenio único para todas ellas.

165 Las Agrupaciones de Comunidad están constituidas en su totalidad, con Ejecutivas o Responsables según su tamaño y complejidad. Aseguran la información y acción sindical allí donde no llegan las secciones sindicales estatales, y le dan contenido homogéneo a las campañas, acciones o iniciativas de la Agrupación estatal.

166 La Agrupación es muy útil en las tareas de información y coordinación de la acción sindical, también en la extensión de iniciativas organizativas, incluso las del día a día. El “aparato” es mínimo, apoyándose en las secretarías de la Federación, si bien también funcionan comisiones representativas en Cooperativas de Crédito/Rurales y en Financieras. También funcionan grupos de trabajo más ocasionales, como el de “Sistemas de control horario” o Secretarías con vocación de futuro, como la de Profesionalidad. La organización más austera y adaptada a las necesidades, a la experiencia y al momento.

167

Subsectores	Empre- sas	Censo	Repre- sentan- tes	CCOO	%Rep	Afili- ción	%Afil
BANCA	122	98.474	2.795	1.238	44,29%	27.810	28,24%
AHORRO	14	76.983	2.420	799	33,02%	27.706	35,99%
COOP.CDTO.	63	18.755	678	358	52,80%	3.643	19,42%
ICO	1	317	13	0	0,0%	0	0,00%
B. DE ESPAÑA	1	2.892	60	10	16,67%	121	4,18%
FINANCIERAS	61	6.701	175	67	38,29%	243	3,63%
BOLSA	97	3.460	63	34	53,97%	66	1,91%
Otros Int. Fin.	132	2.040	100	41	41,0%	579	28,38%
SERVICER	9	2.803	50	34	68,0%	93	3,32%
	500	212.425	6.354	2.581	44,29%	60.261	28,37%

168

### **AGRUPACIÓN SERVICIOS TÉCNICOS Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

169

Es la Agrupación que engloba a su vez subsectores económicos, cuyo elemento en común es estar constituida por empresas que, a su vez, prestan servicios para otras empresas y no directamente para el consumidor, excepto Cías de Seguros y Mediación que sí lo hacen, y que articulan su negociación colectiva en torno a convenios colectivos sectoriales estatales.

170

Y es en este proceso congresual donde se añade la tarea de desarrollo de la parte de Oficinas y Despachos y Servicios Administrativos.

171

Es la Agrupación donde más diversidad encontramos en cuanto a las actividades de los diferentes subsectores como al nivel de organización de cada uno de ellos encontrándose en un extremo Seguros con grandes empresas y grandes Secciones Sindicales Estatales que funcionan de manera autónoma y en el otro los sectores de Ingenierías y ETTs con una gran atomización y escasez de cuadros sindicales.

172

El desarrollo territorial de la Agrupación es muy variado, podríamos decir que tenemos tres grandes Agrupaciones en los tres territorios más grandes en afiliación y representación y en el resto de territorios tenemos estructuras más pequeñas: Ejecutivas reducidas, coordinadoras y responsables de la Agrupación

173

Desde la Agrupación Estatal (en coordinación con los Territorios y las Secciones Sindicales) se gestiona toda la negociación colectiva estatal: convenios sectoriales y de empresa, conflictos colectivos, etc. También se gestiona toda la organización a nivel estatal: creación y renovación de Secciones Sindicales Estatales, procesos globales de elecciones, campañas sectoriales de afiliación, etc..

174

En el sector de Compañías de Seguros tenemos 15 compañías o grupos aseguradores con convenio colectivo propio, mejorando el estatal. Las Secciones Sindicales son Estatales como hemos dicho con gran autonomía. En Mediación encontramos mayoritariamente pymes y micro pymes, las Secciones Sindicales

Estatales están en grandes agencias exclusivas de algunas compañías aseguradoras.

175 En Prevención de Riesgos, encontramos grandes empresas que provienen de las Mutuas junto con pequeñas y medianas empresas que operan a nivel estatal, de CCAA o local. Existen secciones sindicales estatales en las grandes empresas, que cuentan con bolsa de horas. Este sector actualmente atraviesa una etapa de concentración de empresas.

176 El subsector de Mutuas está incluido dentro del ámbito del Convenio Estatal de Seguros. Se compone de 20 Mutuas (7 con convenio de empresa). La plantilla alcanza las 21.000 personas que desarrollan actividades profesionales de carácter administrativo, sanitario y de prevención de riesgos laborales financiadas con cuotas de Seguridad Social.

177 Debido a su forma de financiación, forman parte del sector público y están sujetos a las limitaciones económicas que anualmente les impone el Gobierno a través de la Ley de Presupuestos del Estado y la reglamentación de Seguridad Social. Por ello la aplicación de cualquier mejora económica está limitada por la legislación estatal. Con carácter general contamos con Secciones Sindicales de nivel estatal y alguna de nivel territorial.

178

SERVICIOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS	AFILIACIÓN	Delegados/as CCOO
<b>TOTAL</b>	<b>29.562</b>	<b>6.034</b>
<b>SUBSECTORES</b>		
Compañías de Seguros	4.423	1.020
Contact Center	4.198	595
Ingenierías e Inspección Técnica	2.441	604
Mutuas Accidentes de Trabajo	851	504
Empresas de Trabajo Temporal. ETT	433	47
Planificación y Consultorías. TIC	5.679	1.402
Prevención de Riesgos	691	202
Mediación de Seguros	880	118
Oficinas y Despachos	8.502	1.244
Otros Servicios Administrativos	1.464	298

De las Agrupaciones por constituir e implantar el modelo sectorial

**AGRUPACIÓN DE COMERCIO**

COMERCIO	AFILIA- CIÓN	Delegados/ as CCOO
<b>TOTAL</b>	<b>35.770</b>	<b>7.443</b>
<b>SUBSECTORES PRINCIPALES</b>		
Cadenas Alimentación-Supermercados	9.020	2.107
Droguerías, Perfumerías, ..	1.936	314
Grandes Superficies	3.938	799
Textil	3.700	1.011
Resto comercio	17.175	3.212

Por comercio se entiende el cambio o transacción de algo a cambio de otra cosa de igual valor. Podemos definir las **actividades comerciales** como el intercambio de bienes o de servicios, que se efectúan a través de un comerciante. El Comercio esta segmentado en diferentes formatos comerciales.

**Subsectores de Comercio.**

Entre los sectores de Comercio conviven las grandes y las medianas y pequeñas empresas. Son en Grandes Almacenes, Cadenas de Supermercados, Cadenas textiles, y Cadenas de Droguerías y Perfumerías, donde están establecidas grandes empresas de distribución, y donde están las posibilidades y potencialidad de organizarnos sindicalmente.

Existen más subsectores dentro de comercio, pero que entrañan enormes dificultades a la hora de organizarlos, debido a la escasez de plantilla y de presencia sindical, a la atomización de la negociación colectiva y al pequeño tamaño de las empresas. Debemos tener en cuenta como, contando con la colaboración del resto de subsectores, ir organizándolos con el mismo esquema desde el punto de vista organizativo y de acción sindical. Por el volumen de afiliación uno de los que deberíamos de tener en cuenta es el de Comercio Metal

Con este esquema es tarea ardua configurar una Agrupación de Comercio con las competencias plenas que por concepto manejamos, pero no imposible al existir conocimiento de algunos temas que tienen que ser los que cohesionen un proyecto común: todos ellos, excepto Grandes Almacenes, afectados por el Acuerdo Marco de Comercio (AMAC) de ámbito estatal.



**187 AGRUPACIÓN DE HOSTELERÍA, TURISMO Y JUEGO**

188

HOSTELERÍA, TURISMO Y JUEGO	AFILIACIÓN	Delegados/as CCOO
<b>TOTAL</b>	<b>33.775</b>	<b>6.563</b>
<b>SUBSECTORES PRINCIPALES</b>		
Colectividades	5.428	904
Hotelería	14.750	3.607
Rest., cafet., bares...	10.016	1.198
Juego	760	156
Resto Hostelería	2.821	698

189 Se entiende por Hostelería a las distintas actividades económicas orientadas a dar cabida y satisfacción a las necesidades de ocio y tiempo libre de la población en general.

190 Al igual que en comercio, conviven en Hostelería, Turismo y Juego grandes empresas y medianas y pequeñas empresas. Las grandes empresas están, principalmente, ubicadas en las Cadenas de hoteles, Restauración Colectiva, Restauración moderna y grupos empresariales de juego.

191 La mediana y pequeña empresa está ubicada en la restauración tradicional: restaurantes, bares, cafetería, etc., alojamientos, etc.

192 Todos estos subsectores están incluidos en el ámbito funcional del Acuerdo Laboral Estatal de Hostelería (ALEH).

**193 OBJETIVOS Y PRIORIDADES**

- 194 1. Establecer mecanismos de coordinación sectorial y territorial aprovechando la experiencia y métodos de trabajo de las agrupaciones sectoriales estatales que ya funcionan, además de algunas secciones sindicales estatales que arrojan buenos datos de afiliación y/o representación.
- 195 2. Consolidar primero las características homogéneas de los subsectores, para que a posteriori éstas, aún siendo diferentes, sirvan también para consolidar el proyecto sindical de la agrupación.
- 196 3. Identificar las personas y equipos que pueden ser los referentes sindicales sectoriales
- 197 4. Utilizar como método de trabajo de inicio grupos de trabajo para ir cohesionando equipos hasta que se desarrolle todo el mapa organizativo de Secciones Sindicales Estatales de empresa o grupo.
- 198 5. En función de cómo vayan avanzando las expectativas de iniciar un proceso de negociación colectiva estatal, establecer mecanismos de participación del conjunto de la organización y del sector, especialmente en el caso de no tener articuladas todas la secciones sindicales.

- 199 6. Seguir con el calendario previsto de constitución o renovación de Secciones Sindicales Estatales
- 200 7. Definir un nuevo proyecto sectorial para aquellos sectores o subsectores que vamos a organizar fomentando la participación de nuestra afiliación
- 201 8. Establecer un objetivo sindical de mejora de condiciones en sectores generadores de empleo precario
- 202 9. Aumentar la afiliación y la representación para afrontar la negociación colectiva
- 203 10. Ofrecer un sindicato de proximidad y establecer la atención sindical a las personas como elemento clave generando los recursos en la propia organización.
- 204 11. Gestionar los Convenios colectivos Sectoriales para asegurar el cumplimiento de lo pactado y velar por el estricto cumplimiento de los ámbitos funcionales y geográficos, (mejora de salarios, jornadas, vacaciones y medidas de igualdad y conciliación).
- 205 12. Aquellos subsectores sobre los que habrá que actuar de manera prioritaria serán:
- 206 ✓ **Oficinas y despachos**, aprovechando el diálogo sectorial estatal en torno a la negociación de acuerdo marco, articulando organización allí donde nos sea posible, para incorporar más personas a los equipos de trabajo Homogeneizando las propuestas de negociación.
- 207 ✓ **Ingenierías**, es un subsector que engloba a grandes, pequeñas y medianas empresas, con distintos ámbitos de actividad; Obra Pública, Obra Civil, Infraestructuras, Control de Calidad, Inspecciones Técnicas..., con escasos convenios y acuerdos de empresa.
- 208 Predomina la contratación indefinida, y con personal que requiere especialización, con un alto índice de Titulación Superior. Se trata de un subsector muy atomizado, con pocos recursos propios, a pesar del número de delegadas/delegados, dada la escasez de Secciones Sindicales Estatales, aunque el tamaño de las empresas así como la Representación Legal que tenemos en muchas de ellas, permitiría ampliar bastante las existentes. Tampoco nuestra representación sindical demuestra mucho interés pues es un sector en el que predomina la profesionalidad de trabajadoras y trabajadores, por lo que es necesaria una atención permanente por parte de los escasos cuadros sindicales existentes, que tienen que ser reforzados con recursos sindicales de otros sectores.
- 209 Debemos potenciar la creación y consolidación de Secciones Sindicales Estatales con acuerdos de acumulación del crédito horario sindical. Otro problema importante es la afiliación de delegadas y delegados, más de la mitad no se han afiliado al Sindicato, por lo que se debería trabajar en fidelizar y ofrecer la oportunidad de trabajar para el Sector a través de la Mesa de Negociación del Convenio Colectivo y el Grupo de Trabajo creado a tal efecto. Sería interesante que este Grupo de Trabajo de nivel estatal, tuviera su desarrollo en los territorios, con el propósito de ir creando grupo y que nuestra representación sindical tenga visión de sector
- 210 ✓ En **Contact Center**, las Secciones Sindicales son de ámbito territorial y en las principales empresas también Estatales, debemos trabajar en reforzar la cohesión interna de las Secciones Sindicales

Estatales para focalizar la visión sindical en la empresa y no en el centro de trabajo como ocurre actualmente en algunos casos. Las bolsas de horas de las Secciones Sindicales a nivel estatal son fruto de acuerdos de derechos sindicales y otro objetivo sería ampliar en lo posible estos acuerdos para que el sector no dependa en exceso de los recursos que aporta el Convenio Sectorial. Se trata principalmente de grandes empresas de más de 1.000 personas, con centros de trabajo en varias comunidades. Sector muy feminizado formado por gente muy joven y a la vez mujeres de más de 50 años que retoman su vuelta al mundo laboral y con contratación parcial por encima del 60%.

- 211 ✓ **ETT's:** Existen en la actualidad tres grandes ETT's, que representan el 70% del negocio. El Convenio Sectorial Estatal regula las condiciones laborales del personal de estructura de estas empresas y la Ley de ETT's, las del personal de puesta a disposición. La afiliación que nos computa en este sector es la perteneciente a las estructuras de las ETT's, puesto que las personas afiliadas que trabajan en misión entran en el cupo de afiliación de los sectores a los que pertenecen las empresas usuarias en las que prestan servicio.
- 212 En los censos electorales se tiene en cuenta el número de personas contratadas (personal en misión más personal de estructura). Dado que el personal en misión se encuentra en situación de inestabilidad, las candidaturas se conforman con el personal de estructura. Esta particularidad hace que sea difícil cubrir listas tan amplias, por lo que en la actualidad no disponemos de cuadros sindicales sólidos, será uno de nuestros objetivos trabajar en la búsqueda de recursos propios para el sector
- 213 ✓ **Consultoras de Servicios informáticos (TIC's)**, encontramos pocas empresas con convenio propio. Las más grandes tienen sección sindical estatal. Existen pymes y grandes empresas, estas últimas con diversos centros de trabajo en diversos territorios del estado. Las grandes empresas suelen ser multinacionales. La mayoría de la contratación es indefinida, no obstante existe un altísimo índice de rotación de plantilla y también una gran conflictividad en la negociación colectiva con abundancia de EREs, ERTes, modificaciones sustanciales etc...
- 214 Debemos consolidar la organización dentro de las Secciones Sindicales ya constituidas para avanzar en el trabajo afiliativo (este sector tiene un gran potencial de crecimiento), debemos seguir constituyendo Secciones Sindicales en aquellas empresas donde tenemos masa crítica y aún no hay estructura y por último debemos potenciar el sentimiento de pertenencia a la Agrupación y a la Federación de aquellas Secciones Sindicales que actualmente no apoyan el proyecto generando confianza a través de la coherencia y la solidez de nuestros planteamientos.
- 215 ✓ **Grandes Almacenes:** Convenio Colectivo de ámbito estatal, con Secciones Sindicales organizadas a nivel estatal y en algunos casos a nivel territorial. En la mayoría de los casos cuentan con recursos propios a través de una bolsa de horas de ámbito estatal, que se distribuyen en función de los planes de trabajo territoriales.
- 216 Son empresas grandes, con un volumen de plantilla alto en los centros de trabajo, muy feminizado y empleo indefinido consolidado. Se está incrementando paulatinamente el número de contratos a tiempo parcial.

- 217 Aprovechando la negociación en el año 2017 del Convenio Colectivo y la renovación paulatina de la Secciones Sindicales, es necesario cohesionar el colectivo de representación e incidir en los procedimientos homogéneos de trabajo y modelo sindical.
- 218 ✓ **Supermercados.** Convenios colectivos de ámbito provincial, salvo en aquellas empresas grandes con Convenio Colectivo propio. Las más representativas del sector tienen constituida la sección sindical a nivel estatal y en algunos casos la tienen también provincial. Las que están organizadas cuentan con recursos propios bien a través de una bolsa de horas estatal o provincial. Hay un número importante de empresas grandes, tanto a nivel territorial como estatal. El personal es mayormente femenino y la contratación suele ser a tiempo completo e indefinida, aunque se está empezando a fomentar la contratación a tiempo parcial.
- 219 Es un subsector de gran potencialidad de desarrollo organizativo sindical, por lo que es importante estratégicamente que consolidemos el desarrollo de secciones sindicales de empresa, renovando las que están ya constituidas y creando nuevas. Igualmente, es importante que implementemos estrategias homogéneas de negociación colectiva, a nivel de empresa y sector, teniendo en cuenta que mantenemos expectativas acerca de un marco Estatal de cadenas de Supermercados.
- 220 ✓ **Comercio Textil.** Convenios colectivos de ámbito provincial, bien propio del sector o Comercio en General. No están constituidas las Secciones Sindicales a nivel estatal, salvo alguna excepción, aunque algunas si lo están a nivel provincial. Las que están organizadas a nivel provincial si cuentan con bolsa de horas sindicales bien a través del Convenio o por acuerdo con las empresas.
- 221 Hay un porcentaje elevado del empleo en las empresas de marcas textiles, donde tenemos una importante presencia sindical. Suelen estar más presentes en los centros comerciales y las plantillas por centro de trabajo son amplias, el colectivo es mayoritariamente femenino y joven, pero con mucha rotación, la contratación suele ser a tiempo parcial.
- 222 El reto en este subsector es la organización de mecanismos de vertebración en la empresa o grupo (Secciones Sindicales o, en su caso, Coodinadoras), en las grandes cadenas de marcas textiles, lo que nos llevaría a estructurar mínimamente el sector con el objetivo de plantear una negociación sectorial con elementos homogéneos de condiciones en los distintos convenios sectoriales territoriales, y, a la larga, a ir creando la necesidad entre las empresas de marcos comunes de negociación colectiva.
- 223 ✓ **Droguerías y Perfumerías.** Convenio colectivo de ámbito estatal. Hay pocas Secciones Sindicales constituidas a nivel estatal o provincial, y es el propio Convenio Colectivo el que posibilita el acceso a recursos sindicales. Cuenta con empresas, cadenas, en las que tenemos un potencial trabajo que desarrollar, aprovechando las herramientas y posibilidades reguladas en el convenio sectorial.
- 224 ✓ **Colectividades.** Tiene Convenio Colectivo de ámbito Estatal. Estamos en proceso de constitución de las Secciones Sindicales, y el propio Convenio reconoce recursos sindicales para las mismas. Hay un número importante de empresas que son de gran tamaño. Los centros de trabajo, a parte se ser numerosos, están dentro de las instalaciones de otra empresa o de la Administración, y suelen contar con poca plantilla por centro. Un volumen muy elevado de trabajadoras es a tiempo parcial. Hay que

tener en cuenta, asimismo, el alto nivel de trasvases de plantilla por subrogación en los procesos de adjudicación de plicas, lo que hace imprescindible trabajar organizativamente no solo en clave empresa, sino en clave de subsector y supraempresarial.

- 225 El objetivo ahora, teniendo en cuenta la firma del convenio y los recursos sindicales que nos facilita, es continuar organizando los equipos de trabajo en las secciones sindicales y en los distintos ámbitos, y que al grupo de trabajo que gestiona la aplicación del convenio lidere estas tareas.
- 226 ✓ **Restauración Moderna.** Afectados por Convenios sectoriales territoriales y Convenios de empresa de ámbito estatal o pluriprovincial. Existe alguna Sección Sindical constituida, y actualmente es un subsector que se está organizando en torno a secciones sindicales estatales. La mayoría son empresas grandes, tiene mucho impacto el fenómeno de franquicias y las plantillas suelen ser bastante jóvenes. La contratación mayoritariamente es a tiempo parcial, excepto en el colectivo de gerencia y de estructura.
- 227 Es importante que implementemos estrategias homogéneas de negociación colectiva, a nivel de empresa y sector, teniendo en cuenta que mantenemos expectativas acerca de un marco Estatal. Igualmente, tenemos que seguir avanzando en la representación y poniendo en valor todo el trabajo que se está realizando, afianzando los equipos.
- 228 ✓ **Juego.** Conviven un Convenio de ámbito Estatal, con convenios de carácter provincial y autonómico y en el caso de los Casinos la negociación colectiva es por centro de trabajo. No existen Secciones Sindicales constituidas a nivel estatal o provincial, y es un subsector organizado a nivel territorial a través de responsables sectoriales de juego.
- 229 Hay algunas empresas grandes, medianas y muy pequeñas. El volumen de plantilla y de centros de trabajo de los bingos se ha visto muy mermado por la situación precaria del sector. Hay otros modelos de juego como las casas de apuestas y de máquinas de juego que han incrementado considerablemente su presencia. Muchas de ellas corresponden a grandes grupos empresariales del sector. El trabajo a realizar en este subsector es principalmente avanzar sindicalmente en estos grandes grupos empresariales.
- 230 ✓ **Hospedaje.** Convenios Colectivos de ámbito provincial o autonómico. Están constituidas dos Secciones Sindicales Estatales, donde sí se comparten horas sindicales a través de una bolsa, pero por regla general estos recursos sindicales se imputan de manera individual.
- 231 Muchas de las empresas son de gran tamaño, y las plantillas por centro de trabajo son cada vez menores debido al “fenómeno” de las externalizaciones. El empleo es muy heterogéneo y abarcan el indefinido, el tiempo parcial, fijos discontinuos. La organización sindical en las grandes cadena hoteleras y el abordar en las mismas elementos de negociación homogéneos, debe ser el comienzo para desarrollarnos sectorialmente en este ámbito. Igualmente, los niveles de coordinación que se han puesto en marcha frente a la política de externalizaciones, en torno a estrategias en materia de prevención de riesgos y empoderando sindicalmente al colectivo de departamento de pisos, deben ser puntos de apoyo en este objetivo.

**232 BLOQUE 3: NEGOCIACION COLECTIVA Y ACCION SINDICAL**

**233** La negociación colectiva, como instrumento del reparto de riqueza, es y debe seguir siendo la actividad permanente y prioritaria de esta Federación, asentada en una continua acción sindical y fuerte presencia del sindicato en los centros de trabajo.

**234** Los Convenios Colectivos Sectoriales de nuestro ámbito dan cobertura a más de tres millones y medio de personas, bien es cierto que la mayor parte de ellas se encuentran en pequeñas y medianas empresas. Esta realidad evidencia la relación directa entre los ámbitos de cobertura de la N C y los niveles de garantías laborales. A mayor ámbito de cobertura más personas con convenio, mayor capacidad de defender su existencia, en la negociación y en la movilización, más garantías de aplicación y más posibilidades de desarrollo sindical.

**235** Las sucesivas reformas laborales aprobadas en nuestro país y las políticas neoliberales que se han impuesto a lo largo de los últimos años, han tenido consecuencias severas en la esfera de los derechos individuales y colectivos de los trabajadores y trabajadoras, provocando una degradación sostenida de los niveles de estabilidad y calidad del empleo. Igualmente, esto hace que se debilite nuestro poder de actuación en la negociación colectiva, que, unido a la escasez de recursos, tanto humanos como económicos, hace que tengamos que regular en los convenios colectivos herramientas que nos permita desarrollar nuestra actividad sindical.

**236** Especialmente preocupantes son los efectos sobre los diferentes marcos de Negociación Colectiva, que, junto a la cada vez mayor falta de vertebración de las patronales o incluso su inexistencia, la competencia sindical o las distintas concepciones sindicales sobre los ámbitos de la negociación colectiva, está limitando la capacidad para ordenar con eficacia las condiciones laborales, desarrollar y ampliar derechos, asegurar la eficacia general de los convenios colectivos, y por último, para proteger los acuerdos colectivos frente a actuaciones unilaterales por parte de las organizaciones empresariales y las propias empresas.

**237** El resultado son empleos precarios por sus modalidades de contratación y sus condiciones laborales, junto a un aumento de la precariedad, principalmente definida en empleo temporal y jornada reducida (tiempo parcial no voluntario), subcontratación y externalización; donde las jornadas irregulares, los excesos de jornada, la inaplicación del descanso semanal, provocan desajustes entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo social, colocando a los y las trabajadoras fuera de las pautas de la vida familiar y social, incidiendo negativamente en la salud física y emocional de los y las trabajadoras.

**238** Si bien la Negociación Colectiva es algo inherente a nuestro quehacer diario, no cabe ninguna duda que abordarla en la diversidad de sectores en los que trabajamos (financiero, supermercados, seguros, grandes almacenes, restauración, informática, hotelería, contact-center...), empresas más o menos pequeñas, con centros de trabajo más o menos dispersos, con formas de organización del trabajo muy diferentes, con mayor o menor implantación sindical, hace necesaria una articulación más eficiente y eficaz de la Negociación Colectiva Sectorial. Se trata, por lo tanto, de suplir con una estrategia interna, las dificultades externas, para alcanzar el principio de “a igual trabajo, iguales condiciones”, y condicionando desde los hechos las dificultades que nos encontramos siendo uno de los objetivos principales es impulsar el empleo de calidad

y con derechos.

- 239** La llegada de la digitalización, llamada también la cuarta revolución industrial, con nuevos métodos de organización del trabajo, nos plantea un nuevo reto en la Negociación Sectorial, donde la intervención sindical será más que necesaria.
- 240** Las políticas de ajuste estructural, no son nuevas en el mundo. Lo novedoso es que con motivo de la crisis, también se han manifestado en Europa, como un ataque directo al “modelo social europeo” y a su correlato de estado de bienestar nacional
- 241** La acción sindical internacional, hoy más que nunca es inseparable de nuestra acción sindical nacional. Resulta condición necesaria, aunque no suficiente, para contribuir a la construcción del sindicato europeo e internacional
- 242** Debemos reforzar las posiciones que plantea la CSI, la CES y las Federaciones Internacionales Sectoriales a las que pertenecemos, en el sentido de una Europa más social, contrarias a las posiciones neoliberales dominantes. Esto pasa por reforzar la intervención de EFFAT y de UNI Europa, en defensa del modelo social europeo y del estado de bienestar, entendidos como un conjunto de derechos sociales individuales y colectivos, que forman parte de nuestro acervo y que se encuentran amenazados. Sin olvidar, los Comités de Diálogo Social sectoriales, que en el fondo representan la idea de lo que alguna vez podría ser una auténtica negociación colectiva europea y, los Comités de Empresa Europeos (CEEs), que son un ámbito específico de intervención sindical, que engarza el ámbito nacional y europeo. Hemos de revalorizar su papel, pese a las limitaciones derivadas de su concepción como órganos de información y consulta, así como de las dificultades de funcionamiento.
- 243** Estos foros se complementan con los Acuerdos Marcos Internacionales (AMIs), son unas herramientas que persiguen la aplicación de las Normas Fundamentales del Trabajo, comenzando por las que reconocen el derecho a la acción colectiva, la libertad sindical y de asociación en las empresas multinacionales. Constituyen, sin duda, una forma adecuada para canalizar la intervención sindical en la política y práctica empresarial de su responsabilidad social, en la medida en que son acuerdos negociados que no derivan de la voluntad unilateral de las empresas
- 244** El futuro de las pensiones está ocupando la centralidad no sólo del debate político, sino de los derechos de los trabajadores y trabajadoras en materia de protección social. Desde el sindicato, siempre hemos apostado por los sistemas de previsión social complementaria, que resulten un complemento a la pensión que puedan recibir los trabajadores y trabajadoras en el momento de su jubilación.
- 245** No obstante, sabemos que en entornos de trabajo precario, con subidas salariales exiguas y dónde uno de los puntos esenciales gira en torno a las cotizaciones de la seguridad social, ( o a la falta de ellas por fraude: horas complementario o extra que no se cotizan), aquellas previstas no sólo para proteger frente a la incapacidad, sino también frente a la jubilación, es difícil encontrar espacios para promover los sistemas de previsión social, pero no por ello debemos cejar en nuestro empeño de incluir esta materia en la negociación colectiva.
- 246** Actualmente la situación del dialogo social ha provocado que en materia de formación profesional,

tengamos que desarrollar estrategias sindicales que sitúen la cualificación de las personas como un elemento imprescindible de la negociación colectiva en cualquiera de sus ámbitos. Este es su anclaje natural y en estas circunstancias es el único efectivo.

**247** Disputar con las direcciones, o patronales, el espacio del desarrollo profesional en sectores y empresas, exige atender en el presente las necesidades de las personas y anticipar para el futuro su desarrollo laboral, desde una perspectiva que entienda la disparidad de situaciones que provoca la normativa laboral en materia de contratación.

**248** Para asegurar un marco de desarrollo profesional presente y futuro de los trabajadores y trabajadoras de nuestros sectores, hay que actualizar las clasificaciones profesionales dentro de la negociación colectiva. Mejorar la empleabilidad y la estabilidad laboral debe orientar el sentido de dicha actualización.

**249** Así mismo nos encontramos con mujeres y hombres de diferentes edades, procedencias, orientación sexual, tradiciones, con su talento y virtudes con niveles de formación diferentes y con proyectos vitales, que tampoco son idénticos pero todos ellos con una característica común, acceder a una vida más digna a través de su trabajo. La diversidad es un hecho que hay que reconocer y respetar y es también una riqueza para nuestra sociedad y para nuestra organización pues nos hace más plurales.

**250** Entre estas otras dimensiones de la diversidad que tenemos que tener en cuenta se encuentran algunas ya en primer plano de CCOO desde hace tiempo como el colectivo joven o inmigrante. Otras dimensiones como la orientación sexual están todavía poco abordadas y tenidas en cuenta en el seno del sindicato y que muchas veces se obvia pensando que pertenece al ámbito personal, porque realmente no existe distinción entre la esfera pública y la privada, entre lo social y lo laboral.

**251** En este contexto la responsabilidad social de las empresas, con sus impactos en la sociedad y el medio ambiente, es algo a evaluar, está relacionado con un sistema de calidad, que incluye el nivel de cumplimiento de leyes, normas, regulaciones y convenios. No es acción social (ni emprendimiento, voluntariado...), la responsabilidad social de las empresas es independiente de la voluntad de estas de abordarla o no en su gestión.

**252** Reafirmamos la visión de la RSE - Sostenibilidad como un sistema de evaluación socio laboral, concretado en mapas de indicadores y objetivos. La idea central es contraponer nuestras evaluaciones socio laborales de la empresa a la información que la misma suministra a la sociedad y a los mercados a través de sus informes de sostenibilidad integrados (Existe un proceso de integración de la información no financiera a los informes financieros) mediante la elaboración de nuestros propios informes, que serán parte de los propios informes de las empresas, allá donde la legislación lo está facilitando, gracias también a nuestra actuación el ámbito legislativo e institucional.

**253** Es en este contexto la Federación Estatal de Servicios, de acuerdo con las Federaciones Territoriales o de Nacionalidad, será la que determinará, a través de, prioritariamente, los convenios y acuerdos sectoriales en dichos ámbitos, la estructura de la negociación colectiva en cada sector, con el objetivo puesto en garantizar su eficacia general y la vigencia de sus contenidos hasta su renovación por acuerdo entre las partes.



254

**Propuestas de actuación**

255

**Negociación colectiva y acción sindical**

256

1. Articular mejor la negociación colectiva de nuestros sectores como un elemento central para reducir la actual atomización que tenemos en la negociación en determinados ámbitos, reduciendo el número de convenios sectoriales. Igualmente dotar de la correspondiente regulación a los sectores sin convenio, por las vías legales o convencionales disponibles.

257

2. Debemos articular los mecanismos para el mantenimiento de los convenios colectivos ya vencidos, de forma que permitan conservar la estabilidad a todos los niveles, a la vez que favorecemos el desbloqueo de aquellos que se encuentren varados.

258

3. Hacer compatible nuestro objetivo de conseguir altas tasa de cobertura, unas condiciones mínimas de homogeneidad sectorial y la posibilidad de mejora en ámbitos inferiores, allá donde esto sea posible.

259

4. Establecer criterios de negociación consensuados y conocidos por todas las partes que intervienen en este proceso de vertebración, con la flexibilidad necesaria para atender las distintas realidades que nos encontramos en el día a día. La implementación de esos criterios, en cualquiera de los ámbitos negociadores y la periódica evaluación de los mismos debe garantizar su adaptación constante a la realidad.

260

5. Coordinación en tiempo real entre las distintas estructuras, estableciendo procedimientos de trabajo que permitan tener conocimiento de lo que pasa en cada ámbito abierto. Se garantizará el flujo de información entre las distintas estructuras federales, para evitar posibles distorsiones en la Negociación Colectiva. Los convenios sectoriales estatales garantizarán las condiciones preexistentes en convenios de ámbito inferior.

261

6. Paliar la precarización del empleo a través de la negociación colectiva, regulando los contratos a tiempo parcial, delimitando las actividades que no pueden ser subcontratadas, fijando el derecho de subrogación y equiparando los derechos de los trabajadores y trabajadoras de las subcontratas o empresas de servicios respecto de las empresas principales.

262

7. Establecer mecanismo de racionalización de horarios en la negociación colectiva.

263

8. Ampliar la intervención sindical en la organización del trabajo, sobre todo en aquellos sectores emergentes (e-commerce).

264

9. Desarrollo de la LOLS, regulando en la negociación colectiva aumento de crédito horario y su acumulación, aumento de derechos y garantías para delegados sindicales, así como establecer criterios de cobertura de gastos para realizar el trabajo sindical de los delegados y delegadas.

265

**Formación**

266

1. Intervenir en los sistemas de acceso y promoción en el empleo, así como en los sistemas de valo-

ración establecidos en las empresas, ya sea desde la acción sindical o desde la negociación colectiva, será un objetivo compartido en nuestra Federación. En este punto, la transferencia de buenas prácticas entre secciones sindicales, sectores y territorios formará parte de nuestros criterios de negociación en materia de carrera profesional.

- 267 2. Reforzar el papel del sindicato en la empresa en materia de formación y cualificación profesional, impulsando los mecanismos de participación e intervención. Y reforzarlo, siendo coherente con el desarrollo organizativo, exige intervenir en la formación específica de las personas encargadas de la interlocución en cada caso, sin menoscabo del apoyo permanente de la estructura federal, que deberá garantizar la coherencia sindical.
- 268 3. Para definir ese marco en materia de clasificación profesional, la Federación seguirá impulsando y reforzando diferentes iniciativas, vinculadas a concretar en el ámbito de la negociación colectiva, la cualificación necesaria para las personas de nuestros sectores con independencia de la situación laboral (preparación, desempleo o activo) en la que se encuentren.

269 **Políticas de igualdad**

- 270 1. Introducir de forma transversal en toda la negociación colectiva los elementos de género (acuerdos marco, ERES, MSCT, convenios colectivos...), introduciendo criterios de acción positiva.
- 271 2. Delimitar la contratación temporal y eventualidad, a través de mecanismos de control en la negociación colectiva, para eliminar situaciones de discriminación directa e indirecta que se dan a través del tipo de contratación.
- 272 3. Reforzar el papel de la negociación de Planes de Igualdad de Oportunidades, haciendo especial hincapié en los sistemas retributivos (brecha salarial), incluyendo elementos como la edad. Desarrollar los protocolos de prevención y actuación en situaciones de acoso sexual y/o por razón de sexo.
- 273 4. Potenciar la figura de las delegadas en materia de igualdad presentes en las negociaciones colectivas.
- 274 5. Desarrollar a través de la Negociación colectiva medidas de apoyo contra la violencia de género.
- 275 6. Trabajar en Planes de Diversidad, para mejorar las condiciones laborales de colectivos que están en una situación de mayor vulnerabilidad, como son los inmigrantes (por su procedencia) o las personas pertenecientes al colectiva LGTBI (por su doble discriminación).
- 276 7. Mejorar a través de Negociación colectiva los contratos formativos (el contrato en trabajo en prácticas, en contrato para la formación, el contrato relevo, especial relevancia de la Becas).
- 277 8. Se procurará una conformación de mesas negociadoras, para que la presencia de mujeres, jóvenes, inmigrantes en las delegaciones de CCOO sea proporcional, como mínimo a su nivel de afiliación y/o presencia en la empresa o sector.

**278 Responsabilidad social empresarial**

- 279** 1. Las Secretarías de RSE/Sostenibilidad asumen las competencias sobre Medio Ambiente e Inversión Socialmente Responsable (ISR) así como la coordinación con las secretarías o áreas Federales y Confederales correspondientes (Institucional, Acción Sindical, Protección Social, Salud Laboral...), manteniendo una coordinación permanente con las Secretarías Generales e Institucionales, así como la coordinación con las secretarías o áreas Federales y Confederales correspondientes de manera que nuestros criterios de RSE y Sostenibilidad impregnen a todos los procesos institucionales y de consulta pública (leyes, directivas) en los que participemos.
- 280** 2. Nuestra acción en RSE debe reforzar nuestras políticas medioambientales, en especial en los aspectos que afecten a la salud de las y los trabajadores, en la lucha contra el cambio climático, ya una emergencia, y en relación al cambio de modelo productivo y tecnológico.
- 281** 3. Las secciones sindicales, priorizando las de ámbito estatal, los de los grandes grupos empresariales y empresas cotizadas, deben elaborar un ‘mapa’ socio-laboral de sus empresas bajo una visión económica, social, medioambiental y buen gobierno (ver metodología [link\\*](#) y [objetivos básicos\\*](#)). Estos mapas servirán de ‘hoja de ruta’ para las secretarías generales, incidiendo especialmente en la evaluación de la DESIGUALDAD / EQUIDAD en la empresa, para la que hemos elaborado una herramienta específica ([link\\*](#))
- 282** 4. La RSE debe incluirse en los **Convenios** que negociemos, utilizando los criterios de RSE para la negociación colectiva aprobados, potenciando la figura del delegado/delegada de Sostenibilidad / RSE. Esto facilitará la concreción de todos nuestros objetivos de acción sindical (desigualdad salarial y de género, salud, empleo, salud, gestión del cambio...), que se articulará mediante la elaboración de los mapas / balances de sostenibilidad propuestos. También debe incluirse en los Observatorios sectoriales y Comisiones de seguimiento. En todos estos procesos será prioritario reivindicar al sindicato como representantes legales del grupo de interés de la/os trabajadora/es (democracia en la empresa). [Link a Criterios RSE para convenios\\*](#).
- 283** 5. Incluir criterios sociales, medioambientales y de buen gobierno en todo el ámbito de nuestra influencia sindical (Acción Sindical e institucional) tanto con argumentos sociopolíticos como de prudencia y reducción de riesgos ([link\\*](#) a documento de principios y criterios para la ISR y proyectos). En las Comisiones de Control de los Fondos de Pensiones en los que estemos presentes, especialmente ejerciendo los derechos de voto en las juntas de accionistas (Activismo Accionarial)

**284** (\* Lo incluido en estos link, es a título informativo, no es susceptible de ser enmendado)

**285 Salud laboral**

- 286** 1. Debemos potenciar y coordinar los Comités de Seguridad y Salud en las empresas, incluyendo “Intercentros”, tal y como nos habilita la Ley, allá dónde sea posible por la configuración de las mismas

en función de los centros de trabajo con que cuenten. Contingencias que afecten a toda la plantilla indistintamente deben ser tratadas en estos comités, sin perjuicio de que en cada centro se traten casuísticas propias de cada uno.

- 287 2. Deberemos incidir en la formación de nuestros cuadros sindicales y delegados y delegadas de prevención que se habilite como título básico adaptado -además de a los conocimientos generales- a los riesgos específicos por cada sector de la Federación de Servicios, y la información de la que deben disponer y deben conocer, para así poder ejercer sus funciones de manera precisa.
- 288 3. Desarrollo y actualización de criterios sindicales para la negociación colectiva en materia de salud laboral, referidos a: organización del trabajo, adaptación de la legislación vigente en cada momento, realización y seguimiento de las evaluaciones de riesgo, trabajos con PVD'S, vigilancia de la salud, mutuas y protocolos de prevención contra el acoso laboral. Desarrollando principalmente los riesgos psicosociales, la violencia externa e interna, una estrategia eficaz destinada a los trabajadores y trabajadoras que usan habitualmente un ordenador en el puesto de trabajo y una guía en criterios de salud para el teletrabajo.

289 **Previsión social**

- 290 1. Promoción y difusión de los Planes de Pensiones de Empleo (PPE), bien en la negociación sectorial o en la negociación con la empresa.
- 291 2. Elaboración de un Mapa actualizado de los PPE existentes referidos a nuestra federación, cuantificando el valor patrimonial de los mismos en su conjunto.
- 292 3. Actualización Guía de Jubilaciones con un apéndice de fiscalidad, así como si proceden modificaciones posteriores por cambios legislativos que se puedan producir en materia de pensiones.

293 **Acción Sindical Internacional**

- 294 1. Sindicalizar los CEEs, superando los riesgos de su corporativización. Un elemento fundamental para ello, será lograr una ligazón más estrecha de sus miembros, con las estructuras del sindicato y, a través de ella, con los trabajadores y trabajadoras que representan, asegurando mecanismos ágiles y eficaces de comunicación y seguimiento, de cuanta información, iniciativa o decisión, se plantee. Además de que reciban la formación adecuada.
- 295 2. Profundizar en el desarrollo de los AMIs (incluso normativo), seguimiento y exigencia de cumplimiento de los mismos, en primer lugar, de aquellos que están firmados por empresas españolas.
- 296 3. Desarrollar Redes y Alianzas Sindicales en las multinacionales españolas, en las que se den las condiciones necesarias.
- 297 4. Seguir cooperando con las organizaciones sindicales de otros países que lo necesiten y, de esta manera, llevar nuestro modelo fuera de nuestras fronteras.

**298 BLOQUE 4: FORMACIÓN SINDICAL, ATENCIÓN SINDICAL Y COMUNICACIÓN INTERNA**

**299 EL MODELO DE FORMACIÓN SINDICAL DE CCOO-SERVICIOS**

**300** La formación sindical es una herramienta fundamental en la construcción organizativa de la Federación de Servicios de CCOO. Permite no solo formar a nuestro activo sindical para un mejor desarrollo de sus funciones, sino cohesionar y vertebrar la organización en su conjunto independientemente del territorio y del sector donde se trabaje.

**301** Ayuda a fomentar la vinculación y el sentimiento de pertenencia de nuestro activo sindical con las estructuras del sindicato, y a éstas tener un mayor conocimiento de la realidad que viven nuestros delegados y delegadas en las empresas adaptando mejor su trabajo a las necesidades reales de los delegados y delegadas.

**302** Nos permite mejorar la cohesión interna del conjunto de la organización sobre la que necesariamente se construyen, conjuntamente, las comisiones obreras.

**303** Nos facilita trabajar en un proyecto común en el que cada uno es pieza clave en el trabajo de los demás. Esto es especialmente importante para aquellos delegados y delegadas que, por el tamaño de sus empresas, no tienen posibilidad de organizarse en la empresa como sección sindical y necesitan encontrar en la estructura del sindicato ese equipo de referencia en el que trabajar.

**304** La formación sindical es, por tanto, un elemento estratégico en nuestra organización en la que destacamos algunas ideas clave, que a lo largo del documento iremos concretando:

- La formación sindical como herramienta al servicio de la organización.
- Es la organización la que construye el modelo y marca las necesidades.
- Es un modelo de trabajo federal que se adapta y se desarrolla en el ámbito territorial.
- Una mirada que ayuda a construir sector y sección sindical en su ámbito más amplio.
- Es una forma de trabajar juntos, un espacio común y colaborativo.

**305 Aprendizaje sindical y desarrollo de cuadros sindicales**

**306** Para dar más eficacia en las respuestas a los problemas a los que nos enfrentamos en tiempos tan complicados, ampliamos el concepto de formación sindical tal y como lo venimos trabajando para hablar de aprendizaje sindical en su sentido más amplio.

**307** Hablamos de un proceso de formación que no se limite a ofrecer instrucciones o procedimientos sino que, además, implique sistematizar y ampliar los procesos de tutelaje y acompañamiento de nuestros delegados y delegadas.

**308** Se trata de ofrecer elementos de crecimiento profesional y personal, en paralelo a la formación de los diferentes niveles, generando procesos que nos permitan realizar una gestión del conocimiento en el interno de la organización para, a posteriori, poder definir la cualificación y los procesos formativos dentro del sindicato.

**309** Estos procesos nos deben servir para identificar las potencialidades de las personas asegurando así el necesario reemplazo generacional y el acceso de las mujeres a todos los niveles y responsabilidades de nuestra organización.

**310** Facilitaremos además la mejora de competencias de los equipos de dirección del sindicato ofe-

ciendo programas de capacitación así como herramientas de desarrollo y gestión de equipos, tutorización y resolución de conflictos.

310 Nos referimos también a aprendizaje sindical cuando aprovechamos y dirigimos nuestros procesos de comunicación internos para buscar mecanismos que nos permitan transmitir y poner en común, al servicio de la organización, las experiencias y el conocimiento colectivo acumulado que ha ido configurando nuestras propias señas de identidad como organización.

### 311 **Los tres ejes de nuestro modelo formativo**

312 Formamos en la acción sindical para el desarrollo organizativo integrando tres ejes en nuestro modelo formativo:

313 1. Nuestro modelo de Formación sindical viene marcado por las necesidades de la organización, que se fijan en los órganos correspondientes del ámbito federal, en sus prioridades y en sus contenidos.

314 2. La Formación sindical se gestiona e imparte desde el territorio, que concreta y adapta a la realidad propia.

315 3. Los sectores y secciones sindicales velan por la extensión territorial de la formación a todos los delegados y delegadas de su ámbito.

### 316 **Formación de personas y equipos**

317 La formación en la Federación de Servicios la abordamos desde diferentes ámbitos, en función del colectivo: la formación que como delegados y delegadas requerimos para el desarrollo de nuestro trabajo y la formación de los equipos de trabajo dentro de la Federación.

318 Formación de Personas:

319 • Son los territorios de Servicios-CCOO quienes, con el soporte de la Secretaria federal de Formación, se encargan de impartir la formación a sus delegados y delegadas, con los criterios y prioridades que marque la organización.

320 • Los Sectores y Secciones tienen los datos sobre la formación que reciben sus delegados en todo su ámbito estatal y velan para que esta formación sea lo más homogénea y extensa posible.

321 • Los delegados y delegadas se forman prioritariamente en el territorio, en sus diferentes niveles y se complementa, cuando se requiere, con otra formación adicional o a nivel superior en el ámbito federal estatal.

322 Formación de Equipos:

323 • En paralelo a la formación básica que nuestros delegados y delegadas reciben en sus territorios de origen, establecemos un itinerario de formación para equipos de dirección (Ejecutivas de Secciones sindicales y Federaciones) que se inicia con el curso de Calidad (habilidades personales), continúa con el curso de Motivación, dirección y gestión de equipos y se complementa con un taller de Elaboración de planes de trabajo y con un seguimiento continuo de su proceso de desarrollo hacia equipos eficaces.

324 • La formación de equipos forma parte de la estrategia federal de formación de cuadros, por lo que la coordinación se realizará desde la federación estatal aunque la impartición se encuadre en el ámbito que corresponda (estatal, comunidad autónoma y provincial).

325 • Para garantizar una mínima homogeneidad en los equipos que reciban los cursos, sus delegados y delegadas deberán haber recibido previamente, a través de sus respectivos territorios, los cursos del Nivel

inicial, que marcan las bases de lo que se va a ofrecer después, respecto a la cohesión del equipo.

326 Formación de Cuadros:

327 • Conforme se expresa en la propuesta 8 del bloque 1, apostaremos además –de forma complementaria a lo anterior- por impulsar el **Programa de desarrollo de cuadros sindicales, una apuesta por la formación sindical de calidad**, para desarrollar una formación cualificada de nuestros cuadros sindicales sobre diferentes materias.

328 **Caja de herramientas – Nuestros recursos**

329 Para el desarrollo del modelo de formación sindical, contamos ya con una serie de recursos formativos y humanos, que nos permiten la adaptación a las necesidades de la organización en sus diferentes ámbitos.

330 • Plan de Formación sindical de Servicios-CCOO (Formación de personas y de equipos) que se desarrolla y adapta en función de las necesidades de la organización.

331 • Equipo propio de formadores/as, formados pedagógicamente en procesos de formación de formadores.

332 • Cursos y materiales formativos (elaboración propia, presenciales/online)

333 • Escuela sindical – Portal online para delegados/as

334 • Aplicación de Gestión de la Formación sindical (Backoffice) que nos permite el cumplimiento normativo así como la información a las diferentes estructuras de la organización sobre el trabajo que realizamos.

335 Herramientas que desarrollamos para conseguir que nuestra actividad formativa sea estable, adaptada a las necesidades de la organización, ágil, dinámica y con menor coste (aulas propias, impresión material, etc.)

336 **Plan de Formación sindical de CCOO Servicios**

337 Nuestro plan de formación sindical se organiza por niveles de contenidos (Inicial, Avanzado y Superior) y a su vez define itinerarios formativos dentro de las diferentes áreas de trabajo sindical con el fin de poder responder a las necesidades formativas que los delegados y delegadas tienen en función del trabajo sindical que desarrollan.

338 El refuerzo afiliativo es clave dentro de la formación impartida, tanto desde los procesos de aprendizaje que se desarrollan como de los procesos de acceso (los niveles avanzados y superior sólo están disponibles para personas afiliadas.)

339 Para este periodo congresual, nuestros objetivos principales son:

340 1. Extender la formación básica entre nuestros delegados y delegadas, dando el soporte que requieran los territorios -que son los que imparten- así como reforzar aquella formación específica de niveles medios y avanzados en función de la responsabilidad de cada delegado y delegada afiliada.

341 2. Consolidar la formación de equipos de trabajo iniciada en el periodo anterior reforzando los procesos de estructuración organizativa, sectorial y territorial desarrollados..

**342 La calidad y la eficiencia en nuestra tarea sindical**

**343** Nuestro trabajo sindical, nuestra organización, no son un fin en sí mismos, sino una herramienta al servicio de las personas trabajadoras y la sociedad. Debemos tener como objetivo dar ese servicio con la máxima calidad y eficiencia, en beneficio de las condiciones laborales y los avances sociales.

**344** Para esa máxima calidad, necesitamos interseccionar tres conceptos: nuestros objetivos como organización, las necesidades socio-laborales y nuestro propio trabajo.

**345** Sólo cuando coinciden los tres factores, es decir, cuando hemos trabajado eficientemente con los objetivos que nos hemos marcado para mejorar las condiciones laborales y sociales, podemos hablar de calidad en la tarea que ejercemos. Y ese es nuestro objetivo, hacer coincidir:

**346** • Los objetivos de la organización – marcados en Congresos y actualizados en los Órganos de dirección.

**347** • Lo que necesitamos como trabajadores y trabajadoras (y/o delegados y delegadas)

**348** • Lo que YO hago en mi trabajo sindical – El plan de trabajo

**349 ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN SINDICAL**

**350** El asesoramiento sindical forma parte de una apuesta estratégica confederal para aumentar y mejorar la presencia del sindicato en los centros de trabajo, a través de la atención, de la capacidad de negociar y a su vez de la extensión del sindicato. Coordinar y cohesionar estas actuaciones es fundamental porque van a suponer nuestra presencia y continuidad de la acción sindical diaria en las empresas.

**351** El asesoramiento sindical es una fase previa e imprescindible al asesoramiento jurídico que fortalece y consolida la necesidad del sindicato y de su actuación, además de descargar los servicios jurídicos del mismo.

**352** Pero siendo esta una función indispensable, no es la única, la atención y asesoramiento individual y colectivo en las empresas, fundamentalmente en las pymes, coordinado las situaciones de negociación o conflicto cuando haya una insuficiente presencia organizativa, y dar apoyo y asesoramiento a las secciones sindicales o agrupaciones autosuficientes.

**353** La afiliación es nuestro primer objetivo estratégico por lo que enfocamos nuestras pautas de extensión hacia este objetivo, diseñando una estrategia integral de vertebración afiliativa tanto en aquellas empresas donde disponemos de representación sindical electa, pero sobre todo, en aquellas donde la obtengamos sin disponer de suficiente consolidación afiliativa.

**354** Crear más sindicato desde la empresa como eje fundamental, debería de suponer siempre la creación de estructuras sobre la base de una afiliación que las soporte y que nos garantice la generación sostenible de cuadros.

**355** Estamos ante una transformación estructural del trabajo, donde cobran fuerza plataformas, economía colaborativa, comercio electrónico y el Internet de las cosas. Los impactos potenciales sobre el mercado de trabajo son una cuestión importante, cambios cualitativos y cuantitativos, condiciones de trabajo que



generan dudas y preguntas por lo que debemos de adaptar nuestras estructuras y actuaciones sindicales a este nuevo paradigma, al mismo tiempo, que es indispensable la necesidad de encontrar respuestas, mecanismos y procedimientos sindicales de intervención en la nueva organización flexible del trabajo y sus cambios.

**356** Por todo lo expuesto, el asesoramiento sindical es uno de los mecanismos más importantes de que disponemos para entrar en contacto con las trabajadoras y los trabajadores especialmente en la pequeña y mediana empresa. Es un elemento estratégico para crecer en afiliación y acercarnos nuestras propuestas, la posibilidad de que las mismas prosperen dependerá en gran medida de nuestra capacidad para comprometer a favor de las mismas a los trabajadores y las trabajadoras desde una perspectiva de proximidad. La necesidad de formar equipos de atención sindical es pues fundamental para llevar a cabo esta tarea.

**357** Tenemos que avanzar en la constitución de equipos de atención sindical (EAS) con capacidad para atender a la gran mayoría de cuestiones que puedan surgir en el asesoramiento individual o colectivo: legislación laboral, procesos electorales, convenios, conflictos colectivos y medios de resolución, a la vez que desarrollen habilidades en comunicación, negociación, gestión del conflicto, y aquellas que potencien la generación de liderazgo de grupos así como el trabajo autónomo.

**358** **Medidas de actuación**

**359** ➤ Se organizarán EAS, que tengan capacidad sectorial o multisectorial, para atender las distintas necesidades de la organización, en los ámbitos en los que se considere necesario coordinar las negociaciones o conflicto en las empresas cuando haya una insuficiente presencia organizativa y/o autosuficiencia de las secciones sindicales o agrupaciones o para dar apoyo y asesoramiento a las agrupaciones o secciones sindicales autosuficientes.

**360** ➤ Definir los planes de asesoramiento, ampliar la visión de lo que normalmente llamamos extensión sindical.

**361** ➤ Es fundamental la polivalencia de los integrantes de los EAS para poder dar apoyo en las empresas de cualquier sector de la federación.

**362** ➤ Es necesario dotar a los/las asesores/as de herramientas y capacitación para desarrollar su trabajo, para ese fin se articularán la formación necesaria para conseguir la mejora de conocimientos y habilidades.

**363** ➤ Las derivaciones al Gabinete Técnico Jurídico, tienen que estar debidamente motivadas, puesto que su utilización supone un importante gasto.

**364** ➤ La atención en nuestros locales, es uno de los espacios más importantes para la imagen del sindicato, especialmente para aquellas personas que se acercan por primera vez. Para garantizar que sea un punto importante que genere nueva afiliación, tenemos que reforzar esta imagen, y no solo en temas materiales, también de trato, por lo que es necesario definir un protocolo de actuación que sea garantía de los derechos de afiliados y afiliadas.

- 365 ➤ Definir las estructuras mínimas que tiene que disponer los locales, así como la utilización de la aplicación confederal (SERVISIN) ya que ello supondrá dotar a los/as asesores/as de una gran base de información y podrán acceder a los modelos y a la documentación de interés generada. A la vez que permite tener la información unificada de toda la organización.
- 366 ➤ En la conformación de los EAS se tendrá en cuenta el criterio de federalidad solidaria entre las distintas estructuras, reforzando las más débiles o carentes de recursos con las que mayores posibilidades tengan. Igualmente, la conformación de los EAS puede ser una oportunidad de comprometer a cuadros de las empresas con mayor capacidad, para que colaboren parcialmente en la atención a sus subsectores o sectores.
- 367 ➤ Los EAS seguirán y respetarán las pautas y criterios de negociación colectiva y acción sindical establecidas federal y sectorialmente.
- 368 ➤ Con carácter general, estos equipos dependerán organizativamente de las federaciones territoriales dentro de su ámbito de actuación.

## 369 **COMUNICACIÓN INTERNA**

- 370 Tenemos permanentemente en cuestión el papel de la comunicación en nuestra Federación. A pesar de los avances constatables, persiste en la organización la sensación de que “no comunicamos bien”. Una percepción que, sin duda, tiene componentes internos y externos, pero que en cualquier caso hay que modificar, porque es una sensación negativa para el trabajo sindical que entorpece a veces la consecución de nuestros objetivos.
- 371 Muchas veces se saturan los circuitos de información, o los diferentes canales, con envío de montones de información que generan el efecto contrario al que se busca, desincentivando la capacidad de recepción y asimilación de la información. Cambiar el concepto de “información que se envía”, por el de “información que está a tu disposición” puede evitar la sobresaturación que colapsa la capacidad de recepción de la información.
- 372 Debemos ser conscientes de que en nuestra Federación existen diversos perfiles que eligen diversos modos de comunicarse y, en consecuencia, debemos adaptar nuestros engranajes comunicativos a esta diversidad de formatos y canales. Tenemos que dejar de interrumpir a las personas con lo que no están interesadas para convertirnos en parte de lo que las interesa.
- 373 La formación de la conciencia colectiva como delegado o delegada de CCOO, la construcción del relato y el discurso político, debe llegar con naturalidad a todo el activo sindical; la comunicación aporta valor a la acción sindical, acorta distancias (en el externo y en el interno) y favorece actitudes proactivas.
- 374 **Establecer un modelo de comunicación interna para toda la Federación.**
- 375 • Que sea capaz de estructurar los flujos de información en función de los perfiles organizativos, así como el itinerario de la comunicación.

376 • Que defina personas responsables en cada nivel organizativo, para mantener el flujo de información.

377 • Que genere una cultura organizativa proactiva hacia la comunicación interna.

378 • Que garantice medios y recursos para el proceso de comunicación.

379 • Que apueste por un modelo de transparencia y fomente la motivación y el sentido de pertenencia a la organización.

380 • Que contenga elementos de retorno y evaluación periódica de su eficacia.

### 381 **Qué y dónde. Un lugar común para la información interna.**

382 • Toda la comunicación externa lo es también interna. Difundir y fomentar el conocimiento de los canales externos como herramienta de información, fundamentalmente las páginas web.

383 • Generar un espacio compartido, a modo de Intranet, donde vehicular e integrar las distintas informaciones y opiniones/posiciones políticas de la Federación, con estructuración de niveles de acceso según perfiles organizativos.

384 • Trabajar las posibilidades de vincular los distintos espacios de información con el móvil, a través de app.

385 • Cambiar el concepto de “recibir información” por el de “ir a buscar la información”.

### 386 **La información tridireccional (ascendente, descendente y horizontal). La gestión de la información.**

387 • Profundizar en la importancia de la información compartida, en todas las direcciones.

388 • Generalizar la inclusión de módulos sobre comunicación en nuestro modelo formativo.

389 • Definir protocolos de transmisión de la información en sus diferentes sentidos.

390 • Reducir la sobresaturación de correos electrónicos, y sustituir paulatinamente por espacios compartidos en red (Intranet, Drive...).

391 • Potenciar el uso del móvil como elemento dinamizador de la búsqueda de información.

392 • Mantener y generalizar la difusión de la Agenda Federal.

### 393 **Protocolo de tratamiento de la información. Cumplimiento y LOPD.**

394 • Garantizar el conocimiento generalizado de los protocolos de tratamiento de la información.

395 • Establecer en todos los mensajes su clasificación a efectos de redifusión (pública, interna, reservada, confidencial, etc...)

396 • Desarrollar de manera clara y concreta, el tratamiento de la información derivado de la aplica-

ción del Plan de Cumplimiento.

397

- Integrar en nuestra web FAQ's sobre el cumplimiento de la LOPD a efectos de nuestra comunicación interna y externa.

398 **BLOQUE 5.- POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y COMUNICACIÓN EXTERNA**

399 **DESARROLLO Y COORDINACIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

400 Tras los resultados de las últimas elecciones, autonómicas, municipales y generales, donde los gobiernos que se han configurado no hay mayoría de ningún partido, nos da un juego importante potenciar la concertación social a través del dialogo fomentando un marco institucional, estable, democrático y participativo, donde impulsemos el dialogo social con los agentes sociales y económicos más representativos, con las asociaciones de consumidores, a nivel general, en todos los sectores donde la nuestra Federación llevamos a cabo la acción sindical. En los subsectores de hostelería, turismo, comercio y juego la Federación de Servicios de CCOO participamos en mesas de turismo y comercio en muchas comunidades autónomas. Sin embargo, en el terreno de la interlocución sectorial estatal, los sindicatos estamos excluidos o infra-representados, por lo que es preciso identificar órganos sectoriales a través de los cuales CCOO pueda expresar sus propuestas de política sectorial .

401 Además, desde el Congreso anterior, se ha aprobado nuestro Código de Conducta, así como el plan de cumplimiento normativo y transparencia, ambos vinculados a nuestro plan de acción institucional y de Responsabilidad Social de las Empresas y nuestra propia responsabilidad organizacional. Protocolizar la participación institucional de la federación tendrá un efecto interno y externo, ya que significa un respaldo en la ética sindical y en la coherencia con la vertiente sociopolítica, factor diferenciador de CCOO, un incremento del nivel de militancia, y un efecto positivo sobre la afiliación y sobre los colectivos a los que queremos acercarnos (juventud, pymes, universidad, mandos intermedios, autónomos, nuevas realidades)

402 Para ello es de vital importancia que en cada Federación Territorial las secretarías generales asuman nuestra política institucional y de sostenibilidad, y además haya un responsable de relaciones institucionales, que junto a los responsables estatales, tendrán las siguientes funciones:

403 • Llevaran a cabo una recopilación de las distintas normativas sectoriales por comunidades en las que hay capacidad legislativa autonómica, (como ordenación hotelera, planificación turística, leyes de comercio, ordenación de horarios comerciales etc), e identificar la legislación más avanzada para apoyar avances y propuestas que hagan avanzar las más atrasadas

404 • Esta recopilación se podría almacenar en un sitio de la Web de la Federación Estatal. Este archivo debe servir para hacer estudios comparativos y para establecer propuestas en la modificación de estas normativas, que frecuentemente están cambiando, y habitualmente cuando hay cambios de gobiernos autonómicos y centrales. La web estará basada en el mapa e informe institucional descritos en los puntos siguientes.

405 • Es urgente terminar y publicitar un **mapa de participación institucional**, con un cuadrante comparativo de sistemas de participación que ayudará a exigir y mejorar los modos de participación según los sistemas más avanzados. Se trata en este caso no solo de identificar las fórmulas, sino a los compañeros y compañeras que están ejerciendo estas actividades, para establecer canales de comunicación de experiencias ([ver modelo esquema mapa institucional\\*](#)).

- 406 • Se elaborará un informe anual de participación institucional, basado en este mapa, como parte del informe de Sostenibilidad Federal, que se compondrá de una parte interna y otra pública. Será una herramienta de trabajo, y será consecuente con nuestro código de conducta, buen gobierno y plan de cumplimiento normativo. Supondrá la concreción y demostración de coherencia y transparencia. El informe tendrá utilidad en una vertiente interna, como hoja de ruta y coordinación, y una vertiente externa, que se incorporará al informe de sostenibilidad federal (¿qué hacemos, cómo lo contamos?). Tendrá también una utilidad comunicativa (externa e interna) y de acción sindical. No estará elaborado desde una perspectiva de márketing reputacional, sino de mejora continua y servirá también como elemento de diagnóstico y mejora organizacional. Aportará credibilidad ante la proliferación de memorias de sostenibilidad / RSE de muy poca relevancia. Incluirá también el resultado de este sistema de evaluación socio laboral de las grandes empresas de la Secretaría de RSE.
- 407 • Coordinar la participación sindical en los procesos de consulta pública (leyes, regulaciones, directivas, encuestas...)
- 408 • A nivel Estatal debemos llevar un seguimiento y coordinar la presencia en órganos públicos (como el Consejo Español de Turismo, o las Comisiones de territoriales del programa de turismo social del Imsero, Consejo Estatal de Responsabilidad Social (CERSE), así como en empresas de capital público como la Red de Paradores. ( Hay que ver ejemplos de otros sectores)
- 409 • Como fórmula para abrir paso a nuestras políticas sectoriales, debemos tener una comunicación permanente con los grupos políticos representativos y con otras organizaciones del ámbito social como organizaciones de consumidores, de protección medioambiental, y de organizaciones de la sociedad civil que federal o confederalmente consideremos referentes, potenciando y compartiendo sus campañas (Justicia Fiscal, Agua Pública, Campañas contra la Pobreza, Coalición Clima...). En el ámbito de la RSE, continuaremos y potenciaremos nuestra participación en el Observatorio de la RSC. Para ello también es necesario, en el ámbito estatal crear una red de contactos y datos, así como de establecer reuniones y contactos periódicas con ellas.
- 410 • Seguir profundizando en la elaboración estudios de la evolución de las principales variables sectoriales, tal como se viene realizando en el conjunto de los subsectores del comercio y el turismo en relación con el empleo.
- 411 • Impulsar el Boletín Institucional sobre las novedades más significativas en el ámbito de la legislación sectorial o normativa que nos afecte más directamente, en el ámbito profesional, así como análisis y estudio societario de las principales empresas que abarca nuestra federación. Este boletín interactuará más con el boletín de Responsabilidad Social. Otras iniciativas debería ser estudiar y proponer iniciativas de campañas en defensa de proyectos sectoriales de impacto social, como por ejemplo la defensa de una banca pública, banca ética...
- 412 • Dar continuidad e incrementar nuestra presencia institucional en las iniciativas sobre Sostenibilidad, Responsabilidad Social e Inversión Responsable, según los vigentes planes de trabajo así con los que aprueben en los Congresos (Confederal y Federal). Todo el trabajo de incidencia en las iniciativas RS/Sostenibilidad –públicas, legislativas, así como en empresas y sectores- será acorde con visión socio política del sindicato expresada en el documento de análisis de la situación: conexión

con las causas de la crisis ([link\\*](#)), análisis global de la empresa basado en indicadores sobre todos sus impactos sociales y laborales

- 413 • Se abordará la formación sobre nuestra política y estrategia institucional y de RSE/Sostenibilidad, valores y principios actualizados con los elementos del Código de Conducta, como tarea prioritaria abordar con la escuela de formación sindical (ver esquema-diseño).

414 (\* Lo incluido en estos link, es a título informativo, no es susceptible de ser enmendado)

## 415 **LA COMUNICACIÓN EXTERNA: PROYECCIÓN DE LA FEDERACIÓN**

416 Los objetivos y reflexiones contenidos en la ponencia de comunicación de los últimos Congresos Federales resultan de plena validez. El camino emprendido tras una reflexión en profundidad sobre la estructuración de tareas, la puesta en marcha de distintos formatos, etc... debe continuar por la senda emprendida. Sin embargo, algunas experiencias adquiridas en el camino, y la aparición de nuevas variables, nos deben animar a abordar desde diferentes ópticas la actualización de los procesos de comunicación.

417 Las nuevas herramientas de comunicación han definido una nueva relación entre las organizaciones y su público objetivo, un nuevo escenario caracterizado por la interacción a distancia. Esta nueva realidad comunicativa demanda capacidad de escucha, rapidez, atención, seguimiento y diálogo real; y exige también un formateo del mensaje que debe tener contenido relevante, ser fácil, emocionante, cercano, interpersonal y dirigido a la acción.

418 Hay que ser conscientes de las dificultades que encontramos para que el sindicato se cuele en los medios de comunicación tradicionales, fundamentalmente la televisión y, aunque en menor medida, radio y prensa escrita; no encontramos en ninguno de estos medios un apoyo o un eco favorable. Sabemos que hay colectivos que se nutren preferentemente de la información que aportan las redes sociales. Pero también sabemos que hay segmentos de nuestro público que se ven mucho más atraídos por los medios de comunicación tradicionales y, por lo tanto, no debemos dejarlos de lado.

419 Debemos convertir nuestras debilidades en fortalezas, encontrando los medios para difundir nuestro mensaje y convenciendo públicamente de la utilidad de ir a buscarlo para contrarrestar otras informaciones, generando la sensación de que hay que contrapesar la información que se recibe masivamente con otros relatos que no tienen cabida en lo oficial, pero que también son interesantes.

420 Para la consecución de nuestros objetivos, se plantean las siguientes líneas de actuación.

## 421 **Un mensaje, varios formatos**

- 422 • Es imprescindible que conozcamos los canales que utiliza nuestro público habitualmente, es decir, tenemos que llamar a su puerta, no esperar que llamen a la nuestra.
- 423 • Redes Sociales, Web, WhatsApp, Medios de Comunicación, son canales por los que tenemos que transitar estratégicamente para conseguir que nos escuchen.

- 424 • Adaptar nuestro mensaje a las realidades lingüísticas, incluso culturales, de los territorios o sectores que así lo consideren y demanden.
- 425 • Asegurar la utilización adecuada del lenguaje sindical, y del lenguaje no sexista.
- 426 • Configurar un Plan de Acción Estratégico que nos permita emitir un mensaje en varios formatos por distintos canales con un cronograma específico.
- 427 • Establecer un Protocolo de Actuación para contrastar con contundencia e inmediatez campañas que traten de deteriorar nuestra imagen pública.
- 428 • Contar con una dirección estratégica y la adecuada coordinación de recursos humanos y materiales para la gestión de la comunicación.
- 429 • Diseñar campañas en función de objetivos concretos, con mecanismos de evaluación.

#### 430 **Una Federación, una voz ante el exterior**

- 431 • Homogeneizar imagen y mensaje, para generar un relato coherente en todas las estructuras federales.
- 432 • Ampliar la formación en comunicación a todos los niveles y sectores.
- 433 • Generalizar la difusión de argumentarios sobre temas concretos, de materiales de campaña, y del manual de identidad corporativa.
- 434 • Generar guías básicas de actuación en comunicación o materiales genéricos que sirvan como recursos a aquellas estructuras que lo necesiten.

#### 435 **La página web como espacio de información, atención e interacción**

- 436 • Potenciar la atención a los y las trabajadoras a través de la web, buscando mejorar la calidad del servicio, y facilitar la relación entre la Federación y sus afiliados y afiliadas.
- 437 • Conocer los contenidos preferentes de nuestro público, para mejorarlos y potenciarlos.
- 438 • Mantener actualizados todos los contenidos, se trata de que nuestros visitantes encuentren lo que están buscando. Garantizar que la web “cumple lo que promete”.
- 439 • Impulsar la web como un espacio de experiencias compartidas. Recopilar las consultas más repetidas en formato FAQ’s.
- 440 • Establecer contenidos o zonas diferenciadas dentro de la web, de acceso controlado, dirigidas exclusivamente a nuestros afiliados y nuestras afiliadas.

#### 441 **Contenidos: la Federación como fuente de información**

- 442 • Coordinar de manera eficiente a los sectores y el departamento de comunicación para generar informaciones estructuradas, rigurosas e interesantes para los medios de comunicación.



- 443 • Diseñar campañas específicas para situarnos ante el público como especialistas en materia de relaciones laborales.
- 444 • Establecer portavocías sectoriales, con formación y relación estratégica con el departamento de comunicación, que se encarguen de la interlocución con los medios cuando estos requieran información específica de un sector.
- 445 • Crear un Gabinete/Área de Prensa para gestionar y centralizar nuestra relación con los medios y las relaciones con los periodistas. Establecer recursos y objetivos definidos.

446 **Estrategias en Redes Sociales**

- 447 • Potenciar la red de comunicadores de CCOO Servicios. Nuestros delegados y nuestras delegadas, son actores esenciales de las redes sociales configuradas alrededor de la organización.
- 448 • Distinguir y sistematizar la actuación colectiva en redes, de las actuaciones individuales.
- 449 • Extender la formación en protocolos de utilización de las redes sociales.
- 450 • Actuar en redes a la ofensiva, expandiendo el discurso y la posición de la Federación.

**451 BLOQUE 6.- GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE NUESTROS RECURSOS: SOSTENIBILIDAD, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA**

**452** En el mismo sentido definido en las Ponencias confederales sobre esta materia, a las cuales nos remitimos expresamente, evitando reiteraciones innecesarias, para adaptar y desarrollar nuestras propias especificaciones, los recursos económicos, humanos y tecnológicos de los que dispone la Federación de Servicios deben tener como única finalidad mejorar nuestro trabajo para conseguir los objetivos estratégicos mandatados por el Congreso, incrementando y haciendo más eficaz la acción sindical y la organización del sindicato en la empresa, y mejorando la atención de los afiliados.

**453** Desde el nacimiento de la Federación de Servicios en Julio de 2014 hemos realizado una apuesta decidida por dotarla de viabilidad y autosuficiencia, en términos patrimoniales y presupuestarios, al tiempo que avanzando en rigor, control y transparencia en la gestión de nuestros recursos financieros, horarios y materiales. No siendo éste el ámbito para hacer balance de actuación, sí conviene constatar la potencialidad de una Federación con 8 millones de patrimonio neto, 11 millones en ingresos anuales por cuotas, 23.000 delegados y delegadas...

**454** Debemos ser capaces de gestionar, asignar e invertir esos recursos con eficacia y transparencia, para construir sindicato en sectores y empresas, creciendo en afiliación y desarrollando cuadros y equipos sindicales, para ser aún más útiles para los trabajadores y trabajadoras a través de la negociación colectiva, la atención sindical y el sindicalismo de proximidad.

**455** Para ello, definimos las siguientes propuestas:

**456 Consolidar y garantizar nuestra sostenibilidad financiera**

**457** Los principios en materia financiera están definidos en el capítulo VIII de los Estatutos federales, en el que se definen y detallan los principios generales de actuación económica de la Federación, sus recursos financieros, ingresos y gastos, los criterios relativos a balances, presupuestos, registros y actividad mercantil o fundacional, así como las obligaciones de las organizaciones integradas y la responsabilidad económica de la Federación. Partiendo de dichos principios estatutarios, definimos las siguientes prioridades:

**458**  **Seguir reforzando nuestra gestión financiera y control presupuestario:** Desarrollando los protocolos existentes en materia de ingresos y gastos, incrementando los niveles de exigencia en la elaboración y seguimiento de presupuestos, y definiendo con mayor detalle las obligaciones de las organizaciones integradas, así como los mecanismos para garantizar su cumplimiento.

**459**  **Garantizar el equilibrio presupuestario del conjunto de la Federación y nuestra capacidad de inversión en actividad:**

**460** Alcanzando una estructura de gastos homogénea en el conjunto de la Federación, destinando del total de Ingresos de Actividad de cada organización como máximo el 60% para Gastos de Personal, el 20% para Gastos Comunes y un mínimo del 20 % para inversión en actividad sindical (60% - 20% - 20%).

- 461 Definiendo en su caso, por parte de las organizaciones federadas, objetivos de porcentaje de Gasto de Personal inferiores al 60% para garantizar el porcentaje mínimo de inversión en actividad sindical o uno superior, especialmente si la imputación de Gastos Comunes –incluyendo Asesoría Jurídica– supera el 20%.
- 462 Impulsando en ámbitos confederales y territoriales el establecimiento de protocolos y criterios sobre la distribución de Gastos Comunes/Asesoría Jurídica, que mejoren sus niveles de rigor, racionalidad, eficacia y transparencia.
- 463 Definiendo criterios de inversión en actividad del conjunto de la Federación, en base a las prioridades definidas en el Plan de Acción (sindicalismo de proximidad, construcción sectorial, extensión afiliativa, formación sindical...).
- 464  **Mantener nuestros niveles de solvencia y recursos propios:** Fijando como objetivo estratégico el mantenimiento durante el mandato del actual nivel de recursos propios de la Federación de Servicios, así como reforzando mecanismos de distribución interna de los mismos que garanticen los niveles de liquidez y solvencia de la Ejecutiva federal y su capacidad para atender obligaciones y riesgos que afecten al conjunto de la Federación o a alguna de sus organizaciones.
- 465  **Redacción y aprobación del “Manual federal de procedimientos financieros” antes del 30/06/2018,** para la concreción y desarrollo de los objetivos y propuestas anteriores, integrando y refundiendo los criterios ya existentes en esta materia.
- 466 **Desarrollar una política federal de Recursos Humanos**
- 467 El Anexo VI de los Estatutos federales definen y clasifican las diferentes situaciones de prestación de servicios en la Federación, sostenidas con recursos financieros, horarios o con una combinación de ambos. Partiendo de ello y reiterando nuestra remisión al Plan de Acción confederal, definimos las siguientes prioridades:
- 468  **Definir y desarrollar una política federal de Recursos Humanos:** Partiendo del mapa de realidad de los mismos (origen, asignación, ámbito, funciones), basada en criterios de sostenibilidad, asignación eficiente de recursos y responsabilidad social organizacional, así como en los puntos concretos posteriores.
- 469 Alcanzando en el conjunto de organizaciones federadas el objetivo de porcentaje máximo de Gastos de Personal en relación a los ingresos de actividad antes del 31.12.2018 y manteniendo el mismo durante el mandato.
- 470 En caso de ser precisos ajustes de gasto de personal para alcanzar los mínimos de inversión en gasto de actividad, buscando articular medidas pactadas individual o colectivamente, de forma previa al recurso a medidas unilaterales.
- 471 En paralelo a lo establecido confederalmente, definiendo antes del ecuador del mandato un marco convencional pactado para las personas con relación laboral con la Federación de Servicios, articu-

lando mecanismos estables de representación colectiva y de seguimiento de las políticas de prevención y seguridad.

472 Reorientando y homogeneizando, antes del 30.6.2018, el sistema retributivo para personas con contrato asociativo, priorizando el criterio de nivelación a salarios de referencia, conforme se preveía en el sistema aprobado en 2015, y el respeto a los límites de Gastos de Personal definidos globalmente y para cada organización.

### 473 **Optimizar la gestión y asignación de nuestros recursos horarios**

474 La contratación de recursos financieros extracuota ha reforzado, aún más si cabe, la consideración del crédito horario como nuestro principal recurso sindical. Tanto el Código confederal de Derechos Sindicales (Abril 2012) como el Código confederal de Conducta (Marzo 2015) definen con claridad el crédito horario como un patrimonio del sindicato, así como los principios que deben regir su uso (transparencia, ética, solidaridad, racionalidad, asignación...). Partiendo de dicha base, situamos las siguientes prioridades en nuestro ámbito federal:

475  **Potenciar el aprovechamiento de nuestros recursos horarios como clave de nuestra sostenibilidad y desarrollo futuros:** Las consideraciones anteriores, así como las limitaciones financieras y la necesidad de priorizar la inversión en actividad de nuestros recursos financieros, nos obligan a optimizar nuestro conocimiento y gestión de los recursos horarios, para construir sindicato en la empresa, así como a nivel sectorial, federal y confederal.

476  **Identificar las principales fuentes de recursos horarios:** Elaborando antes del 30/6/2018 un mapa de fuentes de recursos horarios lo más amplio posible, incluyendo aquellos cuantificables en las principales empresas de cada sector, así como los pactados en los principales marcos de negociación colectiva.

477  **Identificar los principales destinos de inversión de recursos horarios:** Elaborando, de forma complementaria y paralela al anterior, un mapa de destinos de dichos recursos horarios en dedicaciones a empresas, sectoriales, federales o confederales.

478  **Elaborar y aprobar antes del 30/6/2018 el Código federal de utilización de los Derechos, recursos y medios sindicales (y Estatuto del delegado y la delegada):** Recogiendo, reafirmando y adaptando en el mismo la regulación y criterios confederales, incorporando los criterios federales en cuanto al uso de la información y medios de la organización, definiendo criterios de gestión y estrategias de desarrollo de las fuentes de recursos horarios, así como principios de gobierno y criterios de asignación de los mismos, para contribuir a los objetivos marcados en el presente Plan de Acción.

### 479 **Alcanzar los máximos niveles de transparencia y buen gobierno**

480 Con fecha 15/9/2016 el Consejo federal aprobó la estrategia y fases de desarrollo del Plan de Cumplimiento normativo de la Federación de Servicios, a fin de alcanzar el máximo nivel de buen gobierno y

transparencia, al tiempo que dando respuesta a los criterios confederales y las exigencias legislativas. En consecuencia, nuestras prioridades se identifican en torno a ello:

- 481  **Desarrollar el Plan federal de Cumplimiento normativo antes del 31/12/2018**, sin perjuicio de que se fijen fechas más inmediatas para sus diferentes fases, alcanzando los objetivos prioritarios definidos:
- 482 Posicionando a la Federación de Servicios como referente de transparencia y buen gobierno ante su afiliación.
- 483 Dotándonos de herramientas de cumplimiento, buen gobierno y transparencia, acordes con las vigentes leyes y las mejores prácticas y estándares internacionales.
- 484 Dotándonos de un mapa de riesgos normativos que nos permita establecer metodologías y controles efectivos a fin de asegurar el mantenimiento de una eficaz administración de los riesgos legales o riesgos de incumplimiento.
- 485 Mejorando el índice de confianza y reputación de nuestra Federación frente a la ciudadanía en general y frente a la afiliación y las plantillas en particular.
- 486 Desarrollando, para todo ello, Políticas transversales (Acción Sindical, Comunicación Interna, de Recursos Humanos) y específicas (de Imagen Corporativa, de compras, de representación institucional, de seguridad informática, de RSE...).

