

PROTOCOLO DE VISITA A LAS OFICINAS

(Actualizado 07/03/2016)

PREPARATIVOS Y DOCUMENTACIÓN A LLEVAR EN LA VISITA

- Selección de las oficinas atendiendo al Calendario de visitas previamente aprobado para cada territorio, intercalando las oficinas que por causa de fuerza mayor sea necesario visitar (atracos, problemas importantes sobrevenidos...)
- Visualización en SIGA de la ficha de la oficina y de los empleados de la misma, observando los siguientes indicadores de antes de ir a la oficina:
 - Número de personas
 - Clasificación oficina (margen de explotación por empleado y núm. de clientes)
 - Clasificación del Director, salario tabla y clasificación profesional
 - Clasificación del Interventor, salario tabla y clasificación profesional
 - Clasificación de otras personas con funciones reconocidas en el sistema retributivo.
 - Personas con nivel 10
 - Número de mujeres, su antigüedad, cargo y clasificación profesional
- Generación desde SIGA de los Boletines de afiliación.
- PROGRAMA DE TRABAJO DE LA SECCIÓN SINDICAL ESTATAL DE CC.OO. Se pondrá especial interés en la unificación del mensaje sindical, para que éste sea percibido como único en cualquier oficina de la Entidad. Se trata de lograr una percepción en la plantilla de que trabajamos en la defensa de los intereses de los trabajadores como un equipo cohesionado y de que somos un equipo cohesionado. Si ya ha sido comunicado el programa para este mandato de representación laboral, se divulgará todo aquello que sea de actualidad para las condiciones laborales de la plantilla, colaborando desde los equipos de visitas en la transmisión de todos los objetivos de mejora previstos por las distintas áreas de la sección sindical estatal (Acción Sindical, Comunicación, Previsión Social Complementaria, Igualdad y Conciliación, Prevención de Riesgos Laborales, RSE y Formación).
- CUESTIONARIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.
- CUESTIONARIO DE ENTREVISTA y CUESTIONARIO DE CALIDAD. Al finalizar la visita dejaremos al compañero el cuestionario de calidad para que lo envíe si quiere, informándole que su cumplimentación ayudará a la mejora de nuestro servicio de atención personal (pendiente de creación).
- Teléfonos del equipo de visitas a oficinas – tarjeta de visita
- Comunicar disposición de crédito horario a: Crédito horario Cajamar, al inmediato superior, con copia a la propia Sección Sindical Estatal de CCOO. Se grabará en el programa de gestión de asistencia. Comunicar el uso con al menos 72 horas de anticipación.
- Comunicar por correo electrónico a la oficina que les haremos una visita en los próximos días. Ello nos ayudará a que los compañeros puedan aprovechar mejor nuestra visita para atendernos y para trasladarnos todas aquellas cuestiones que estimen conveniente.

A título orientativo, el tiempo por oficina estará comprendido entre un mínimo de 1 hora y un máximo 2, salvo en la primera visita, que será más intensa, y en aquellos casos de atención de cuestiones de especial interés por parte de alguno de los compañeros visitados.

Se debe tener en cuenta que cuando se haya visitado reiteradamente a un compañero y se evidencie que su único interés es estar bien informado pero sin ninguna intención de afiliarse, el tiempo de dedicación al mismo debe disminuirse en tanto que **necesitamos centrar la mayor parte de nuestros recursos** (crédito horario) **en la atención personalizada de nuestros AFILIADOS.**

CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL EMPLEADO-A

En la visita a la oficina los delegados sindicales encarnan la imagen de la sección sindical ante los compañeros, por lo que su papel es de la máxima relevancia. La percepción que los compañeros tengan de la sección sindical estará muy influida por la imagen dada por los delegados en la visita a la oficina.

Siendo esto un elemento tan trascendente, es necesario educarse en la calidad de servicio, por lo que se pondrá el máximo celo posible en los siguientes extremos:

- **Cuidar las formas** en todo el tiempo, tanto si estamos entrevistando a un compañero como si estamos a la espera de hacerlo
- **Buena presencia** (no significa “ir de traje y corbata”, si no ir “arreglado y aseado”)
- **Amabilidad y corrección en el trato**
- Mostrar **cercanía** a los compañeros
- **Ser eficaces en la resolución de dudas** (lo importante no es tener que dar una respuesta inmediata, al instante, si no dar una respuesta correcta y adecuada, aunque sea al día siguiente)
- **Prestar la debida atención a los problemas** que planteen
- **Dar valor a las propuestas** que formulen tomando nota de ellas y haciendo saber que serán elevadas a la sección sindical para su consideración y priorización (registro de propuestas)
- **Ser fiel al mensaje corporativo de la sección sindical** (se trata de poner en valor y en prioridad el mensaje emanado por consenso de la propia sección sindical; las diferencias internas, una vez debatidas en el seno de la sección, dan paso a un mensaje consensuado y único de CC.OO. en la Entidad para toda la plantilla)

PRESENTACIÓN AL DIRECTOR-A DE LA OFICINA

Nos presentaremos como: **“representantes de los trabajadores, miembros del Comité de Empresa por la sección sindical de CCOO en la Entidad”**.

Le haremos saber que el objeto de la visita es el de mejorar el servicio de atención a la plantilla mediante la atención personalizada al afiliado, ofreciendo asesoramiento sobre cuestiones de carácter general o particular, informar de los últimos avances laborales y como no, poder dialogar con toda la plantilla acerca de las condiciones laborales de Cajamar. Es muy importante hacer saber al Director nuestra clara intención de lograr el objetivo anterior sin entorpecer el normal desenvolvimiento de la actividad, por lo que le rogaremos nos indique la mejor forma de hacer las entrevistas, tanto en el orden en el que atender a los compañeros como al sitio donde hacer la misma (es preferible hacerlo en alguna mesa que esté vacía, antes que en el despacho del Director pues así entorpecemos menos).

Nota: Si fuere posible se haría una exposición conjunta al director e interventor de la oficina (siempre que les parezca bien a ambos), ya que los temas de interés son muy coincidentes. Ello nos permite, en un momento dado, ahorrar tiempo en la oficina.

ENTREVISTA CON EL DIRECTOR-A

- Revisaremos su clasificación funcional según acuerdo laboral, su salario y clasificación profesional. Comentaremos la importancia de tener reguladas sus condiciones por acuerdo laboral, en cuanto a consolidación de salario, la retribución diferenciada del tipo de oficina y del grado de desempeño, así como la regulación en los movimientos transversales. Nos aseguraremos de que conoce el sistema y si su retribución se corresponde con el sistema retributivo (si lo desconoce le diremos la que corresponde por tablas).

Preguntaremos su parecer sobre las siguientes cuestiones:

- **El Sistema Retributivo Fijo:** (clasificación funcional de la persona y clasificación oficina). Preguntaremos si conoce como le afectó el último acuerdo de “Condiciones económicas y laborales 2012-2013” y la aplicación actual.
- **El Sistema de Objetivos.** Preguntaremos además si consideran que el Sistema actual de gestión comercial con “asunción de compromisos” les ayuda a alcanzar los objetivos. **Comentaremos nuestra colaboración en promover el modelo de negocio basado en la atención preferente a la economía familiar, el sector primario - con especial incidencia en el sector agroalimentario - pymes y comercio, que nos proporcionan una gran estabilidad y una óptima diversificación del negocio sostenida por una muy amplia base de clientes. Igualmente transmitiremos nuestra posición de exigir permanentemente el máximo rigor en la valoración del riesgo de crédito y del resto de riesgos, como garante único de conseguir una buena rentabilidad recurrente aplicando una política de precios, en tipos de interés y comisiones por**

prestación de servicios, propios de una empresa de economía social. Pondremos énfasis en que, empíricamente, éstas son las características esenciales que han proporcionado unos excelentes resultados para la sostenibilidad de la empresa, la mejora de las condiciones laborales y la capacidad de crear empleo; y que alejarse de este modelo es dar cabida a un sinfín de debilidades cuyas consecuencias hemos podido sufrir en esta época de crisis.

- **El Sistema de Incentivos.** Preguntaremos sobre su parecer acerca de que haya importes únicos por cargo (Director, Interventor..., promedio de 1,5 pagas para el personal administrativo). Comentaremos la importancia en el cobro de incentivos del personal, del dictamen del Director en la valoración emitida en la Evaluación del Desempeño. Asimismo, comentaremos que como sección sindical apostamos por la cohesión salarial y no por la ampliación de la brecha salarial. Preguntaremos si sabe dónde están el Manual de Incentivos y el Manual de Objetivos y si conoce todas las variables que los mueven.
- **La promoción, formación y la igualdad de oportunidades en la Entidad.** Le haremos ver la importancia de crear un entorno de trabajo que respete las necesidades personales o familiares e incorpore criterios de objetividad en la promoción, tanto para la aplicación de los acuerdos laborales como para el reconocimiento de los méritos realizados. A esto llamamos trabajar por la Conciliación y la Igualdad de Oportunidades. Preguntaremos si conoce los acuerdos en esta materia.

Si en la oficina hay algún miembro del Comité de Empresa, comentar la grabación del crédito horario en el programa de Asistencia/ausencia y la conveniencia de hacer gestiones en tiempo y forma para su cobertura. Apoyar el compromiso sindical del delegado de la oficina y dejar un mensaje inequívoco de que los compañeros lo han elegido con el único propósito de que sea su representante en la defensa de los intereses de los mismos, cosa que sólo es posible hacer realidad mediante el ejercicio de la acción sindical a través del uso del crédito horario.

ENTREVISTA CON EL INTERVENTOR-A

Si es una oficina de 4 o más empleados en plantilla preguntaremos si está nombrado oficialmente y comentaremos el acuerdo.

- Revisaremos su clasificación funcional según acuerdo laboral, su salario y clasificación profesional. Comentaremos la importancia de tener reguladas sus condiciones por acuerdo laboral, en cuanto a consolidación de salario, la retribución diferenciada del tipo de oficina y del grado de desempeño, así como la regulación en los movimientos transversales. Nos aseguraremos de que conoce el sistema y si su retribución se corresponde con el sistema retributivo (si lo desconoce le diremos la que corresponde por tablas).

Preguntaremos su parecer sobre las mismas cuestiones planteadas al director y comentaremos también los mismos temas (ver apartado Director).

ENTREVISTA CON NIVELES 10

Les comentaremos el acuerdo de promoción al año.

Informaremos también de lo siguiente:

- El calendario de promoción profesional del convenio.
- Su incorporación al Plan de Pensiones
- Generación del derecho a la percepción del Complemento 2009
- Sistema de financiación social al empleado.

A TODO EL PERSONAL DE LA OFICINA (juntos o por separado)

Comentaremos las actuaciones del sindicato en materia de igualdad de oportunidades, las medidas propuestas en el programa Óptima, el acuerdo para la conciliación de la vida personal y profesional del empleado. Se informará de dónde se ubica esta información en el portal de RRHH.

Haremos alusión al acuerdo de “Condiciones económicas y laborales 2012-2013”, especialmente firmado para salvar de la congelación a los salarios más bajos, es decir, de aquellos que no tienen complementos específicos. Detallaremos las medidas incluidas en ese acuerdo que compensan la falta de crecimiento salarial.

Destacaremos la importancia de los avances con especial impacto en la mejora del personal administrativo:

- Nivel 10 en 1 año frente a los 4 del convenio.
- Complemento 2009 (una paga y media de salario base y antigüedad) completo a los 61 meses (1/3 a los 37 y 2/3 a los 49 meses).
- Incentivos por cumplimiento de objetivos universal de 1,5 pagas en salario promedio a los 100 puntos.
- Aportación ordinaria al plan del pensiones del 100% del salario base en 9 años (50% de 1 a 4, y 85% de 5 a 8 años).
- Aportaciones complementarias, extraordinarias, de compensación automática al plan de pensiones hasta el 200% del salario base si a partir de los 20 años no se alcanzan unos derechos consolidados de referencia.
- Anticipo de 12 mensualidades de salario base de un nivel 7.

Mejor por separado, intentaremos conversar sobre el “clima laboral” para detectar situaciones anómalas o irregulares:

- Jornada de trabajo

- Vacaciones y días de licencia
- Permisos
- Relaciones interpersonales (en la oficina, con el Director de Zona, con la DT, con Auditoría Interna y con los servicios centrales en general)
- Motivación, tanto la suya como la percibida de la plantilla
- Satisfacción, tanto la suya como la percibida de la plantilla
- Sistema de promoción de la Entidad

Cumplimentaremos los siguientes indicadores, recogidos en la ficha de visitas a empleados en SIGA, y que tienen un carácter de testeo permanente e independiente de cualquier otro cuestionario que realicemos en cualquier momento y con determinada frecuencia:

- clima laboral (valor de 1 a 10)
- ¿te sientes bien valorado? (sí o no)
- ¿Concillas la vida laboral y personal? (sí o no)
- días que has trabajado por la tarde en los últimos 30 días (valor de 0 a 23)
- ¿te sientes presionado para trabajar por la tarde (sí o no)
- satisfacción personal (valor de 1 a 10).

Preguntaremos si hay algún otro tema, que sea de su interés, sobre el que podamos aportar información, y por último preguntaremos si sabe cómo y dónde localizarnos.

Recogeremos todas las sugerencias que nos trasladen para elevar a la Ejecutiva.

AL BECARIO-A (caso de que exista)

Preguntaremos sobre la jornada que realiza, el trabajo que desempeña y si está tutorizado en su formación profesional en la Entidad.

PARA REPORTAR A LOS DELEGADOS-AS DE PREVENCIÓN

Anotar si se producen algunos de los hechos que se recogen en la ficha de visita de oficina.

Cumplimentar todos los datos a obtener en la visita de la oficina requeridos por el grupo de trabajo de prevención de riesgos laborales (PRL), y que se recogen en el cuestionario de PRL que se adjunta como anexo 1 a este documento.

Y como la afiliación es lo que nos hace fuertes como Sección Sindical, SOLICITAREMOS LA AFILIACIÓN de los compañeros-as que no lo estén.

ENTENDEMOS LA AFILIACIÓN COMO UN MEDIO ABSOLUTAMENTE NECESARIO PARA LOS FINES DE LA ACCIÓN SINDICAL, PERO NO COMO UN FIN EN SÍ MISMO.

En general, los fines de la acción sindical, sus objetivos, son el logro para todos los trabajadores de unas condiciones laborales dignas, estables, consecuentes con la realidad, satisfactorias para el desarrollo profesional y personal, con plenas garantías para la seguridad personal en el ejercicio del trabajo y con coberturas adecuadas en materia de seguridad social sobre asistencia sanitaria y pensiones de jubilación.