

Documents

II CONFERÈNCIA  
agrupació de  
**CONTACT CENTER**  
COMFIA-CCOO Catalunya  
6 d'octubre de 2008



**AMB L'IMPULS  
DE L'EXPERIÈNCIA**

# Índex

## 1. Balanç

1.1. Introducció .....	3
1.2. ACCIÓ SINDICAL .....	3
1.3. ORGANITZACIÓ .....	6
1.4. COMUNICACIÓ .....	7

## 2. Plan de trabajo 2008-2012

2.1. Introducció .....	8
2.1.1. Anàlisis	
2.2. LA ACCIÓN SINDICAL .....	9
2.2.1. CONTRATACIÓN	
2.2.2. DESLOCALIZACIÓN	
2.2.3. FORMACIÓN Y CARRERA PROFESIONAL	
2.2.4. SALUD LABORAL	
2.2.5. POLÍTICAS DE IGUALDAD	
2.3. ORGANIZACIÓN .....	12
2.3.1. AFILIACIÓN	
Kiosco informativo de afiliación	
Campaña de afiliación COMFIA-Catalunya.	
2.3.2. EL CONTROL DE LOS RECURSOS	
2.4. COMUNICACIÓN .....	14
2.4.1. Comunicación propia de la agrupación CC	
2.4.2. Comunicación propia de las secciones sindicales	
Horari i Ordre del dia .....	16

# 1. BALANÇ

## 1.1. Introducció

El balanç de l'Agrupació de Contact Center correspon a la feina sindical feta des de la Constitució de la nostra Agrupació, el passat 2 d'octubre del 2003, fins a l'octubre del 2008.

Aquest document és un reflex dels aspectes més destacats on volem fer constar el creixement personal com a sindicalistes, ja que tots veníem sense experiència de cap mena. Per tant i com a conseqüència de l'ajut de la Federació volem també manifestar l'agraïment a tota l'estructura de Comfia i a la resta d'agrupacions. També volem agrair la dedicació i els suports de totes les delegades i delegats del nostre sector, ja que entre tots han fet possible que siguem una agrupació més consolidada i organitzada.

## 1.2. ACCIÓ SINDICAL

La nostra acció sindical ha estat en aquests darrers anys centrada en tres aspectes:

- Potenciar l'acció sindical a les empreses.
- Hem col·laborat amb la Secretaria d'Extensió per poder tenir presència sindical en aquelles empreses on encara no s'havien fet eleccions sindicals.
- Hem estat presents en la negociació del III Conveni de Telemàrqueting i en l'actual Conveni de Contact Center.

Les mobilitzacions dutes a terme per poder signar el III Conveni de Telemàrqueting varen ser:

- Concentració de delegats front la patronal.
- Concentracions de delegats a les respectives empreses del sector
- Manifestació per la signatura del III Conveni.
- Enganxada de cartells a les principals empreses i clients de banca, estalvi, telecomunicacions, elèctriques, gas natural, etc

També vàrem fer mobilitzacions per aturar l'impacte de la deslocalització de les companyies de telecomunicacions (Ono i Orange), fent una gran concentració de tots els delegats i delegades front les oficines de Ono i Orange davant l'Illa Diagonal. Cal destacar que la implicació dels delegats i delegades de Catalunya va ser molt superior a la resta de territoris.

Durant l'any 2007 hem estat en col·laboració directa amb els delegats d'Atento, iniciant tràmits per canviar de Federació.

Hem treballat amb la Secretaria de la Dona en dos aspectes, en primer lloc organitzant la diada del 8 de Març on totes les seccions sindicals varen repartir clavells a les delegades i, en segon lloc, hem començat a negociar el primer Pla d'Igualtat a Transcom	1 - - - 5
També hem creat el primer Comitè Europeu a Transcom, on Catalunya té la representativitat dins del territori espanyol.	- - -
Degut a la problemàtica que ens trobem de deslocalització hem afrontat la pèrdua de llocs de treball amb dues negociacions diferents: una centrada a Transcom amb la campanya d'Orange i l'altra a Teletech, per la pèrdua de la campanya Salvat on l'empresa va presentar un ERO. Tant a Transcom com a Teletech es varen poder negociar indemnitzacions als treballadors d'obra i serveis de 45 dies i 42 dies respectivament, igual que als treballadors amb contracte indefinit. Per tant, vàrem superar la indemnització que marca el nostre Conveni Sectorial de 8 dies per any per als treballadors d'obra i servei.	- 10 - - - 15 -
Cal destacar també que ens hem enfrontat a la fusió del grup d'empreses més representatiu del nostre sector a Catalunya. Parlem de la fusió de TGT amb Power Line, que va donar lloc a AGM i posteriorment de AGM amb Promofon i Konnecta per formar Konnecta Bto. Degut al fet que l'empresa es va negar a negociar un protocol de fusió i homologació de condicions, des de la secció sindical de Konnecta vàrem promoure eleccions per centres de treball, fet que anava en contra al nostre Conveni. Van haver-hi diverses impugnacions i judicialment l'Autoritat ens van donar la raó, fet que ha perjudicat l'empresa i l'ha forçada a asseure's amb la secció sindical per arribar a un acord d'homologació, que actualment s'està negociant.	- - 20 - - - - 25 - -
També ens hem trobat en el primer trasllat d'empresa de Contact Center fora de Barcelona ciutat, on vàrem negociar amb la secció sindical i l'empresa un autocar per portar tots els treballadors al nou centre de treball, on tots els horaris quedessin coberts.	- 30 - - -
Quan ha calgut hem anat al Tribunal Laboral de Catalunya per signar acords i actualment estem en la negociació de Iberphone per canviar totalment el Pla d'Incentius.	- 35 - -
Seguint el model de la Federació i de la nostra Agrupació Estatal de treballar com a seccions sindicals estatals, cal destacar la creació de la Secció Sindical d'Iberphone i la reorganització de les seccions sindicals de Sertel i Teletech.	- - 40 - -
No ens podem oblidar de les diferents denúncies presentades a la Inspecció de Treball per temes de seguretat i salut, on la càrrega mental que comporta la nostra tasca representa un greu problema.	- - 45 -
També vàrem fer acció sindical a dues empreses del sector on no hi havia representació sindical de COMFIA-CCOO. Estem parlant de Productos	- -

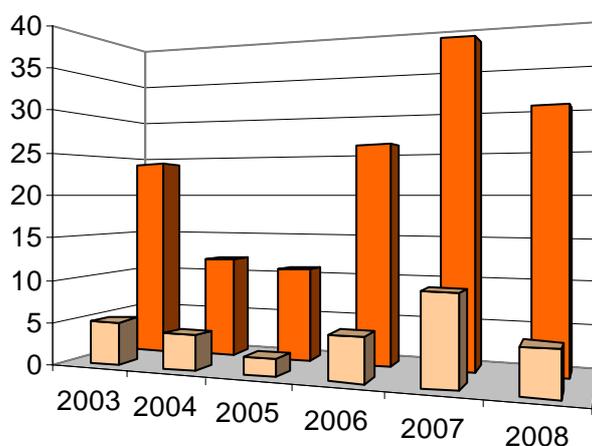
- 1 Químicos Amitel, on l'empresa no cotitzava a la Seguretat Social i vàrem aconseguir la total regulació; i a l'empresa Linea Tmk 2017, on l'empresa ha tancat i des del Gabinet Jurídic de la CONC estem portant el tancament amb la repercussió econòmica més favorable al treballador.
- 5
- Per últim, cal destacar que degut a la competència que tenim amb empreses d'altres sectors en l'àmbit d'aplicació del Conveni, Emergia ens va demanar de signar un Conveni d'empresa on vàrem col·laborar amb l'Agrupació de TIC. Actualment Emergia ja està al nostre sector amb l'aplicació correcta del Conveni de Contact Center.
- 10
- El 24 d'abril de l'any 2008 vàrem participar en la II Conferència Estatal de Contact Center on, a banda de debatre els documents i les pertinents votacions, també vàrem formar part de la presidència de la Mesa de la Conferència.
- 15
- Des de la nostra Agrupació, quan hem fet eleccions a una nova empresa hem potenciat des del primer moment la creació de la secció sindical, fet que comporta l'afiliació de tots els delegats, per tant hem treballat i seguirem treballant sempre com a seccions sindicals. Això ha comportat
- 20
- que sempre que ha calgut hem ajudat i donat suport a les noves seccions sindicals, acompanyant els delegats a les reunions amb les seves empreses. Destaquem, per tant, que tots els delegats i delegades de Contact Center estan afiliats a COMFIA-CCOO.
- 25
- També hem col·laborat en les mobilitzacions de diferents agrupacions dins de la nostra Federació.
- Un dels objectius de la nostra Agrupació ha estat que tots els delegats passin per la formació sindical i per la jornada de benvinguda. També hem
- 30
- col·laborat amb la Secretaria de Formació per intentar garantir la formació sindical als nous delegats escollits.
- Des de l'Agrupació de Contact Center també hem col·laborat amb la
- 35
- Secretaria de Comunicació, per poder dur a terme les diferents campanyes d'afiliació que hem tingut. Destaquem la implicació de les seccions sindicals de Iberphone i Konnecta Bto on vàrem crear un grup de treball per coordinar la campanya del "kiosco" que cada mes fèiem a una empresa diferent.
- Hem creat una Secretaria d'Extensió on s'ha treballat i es treballa de
- 40
- manera autònoma per buscar noves empreses i al mateix temps tutelar els processos electorals sorgits de la seva tasca. Fruit d'aquesta feina destaquem les eleccions fetes a Graciafon i Rainbow.
- Durant els processos electorals de renovació d'eleccions sindicals volem
- 45
- destacar que hem augmentat el nombre de delegats, tenint en comte que el nombre de treballadors no ha sofert cap variació. Podem dir que a Sertel hem guanyat per 6 a 3, a Connecta TImk per un 7 a 2, i a Connecta Call Center i Centre Especial de Sertel hem pogut fer candidatura única.

## 1.3. ORGANITZACIÓ

### 1.3.1. ELECCIONS SINDICALS

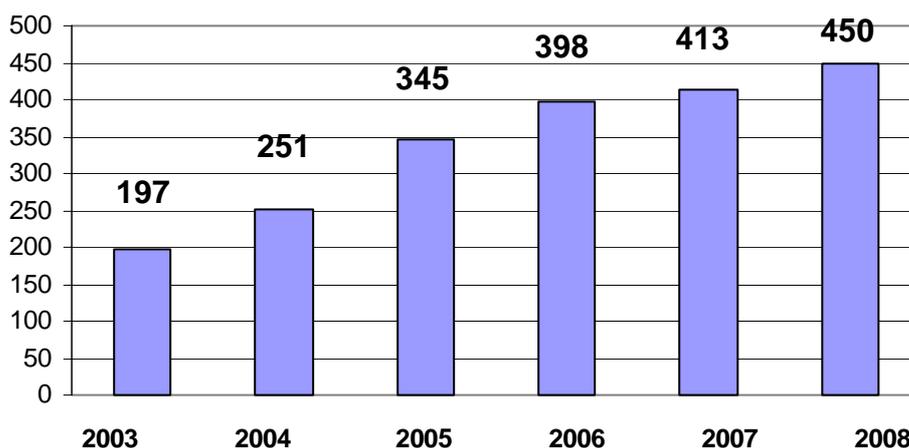
	2003	2004	2005	2006	2007	2008
<b>Delegats/des escollits</b>	24	12	11	26	38	30
<b>Eleccions realitzades</b>	5	4	2	5	10	5

Dades tancades a Juliol 2008



### 1.3.2. AFILIACIÓ

#### EVOLUCIÓ AFILIATIVA 2003 - JULIOL 2008

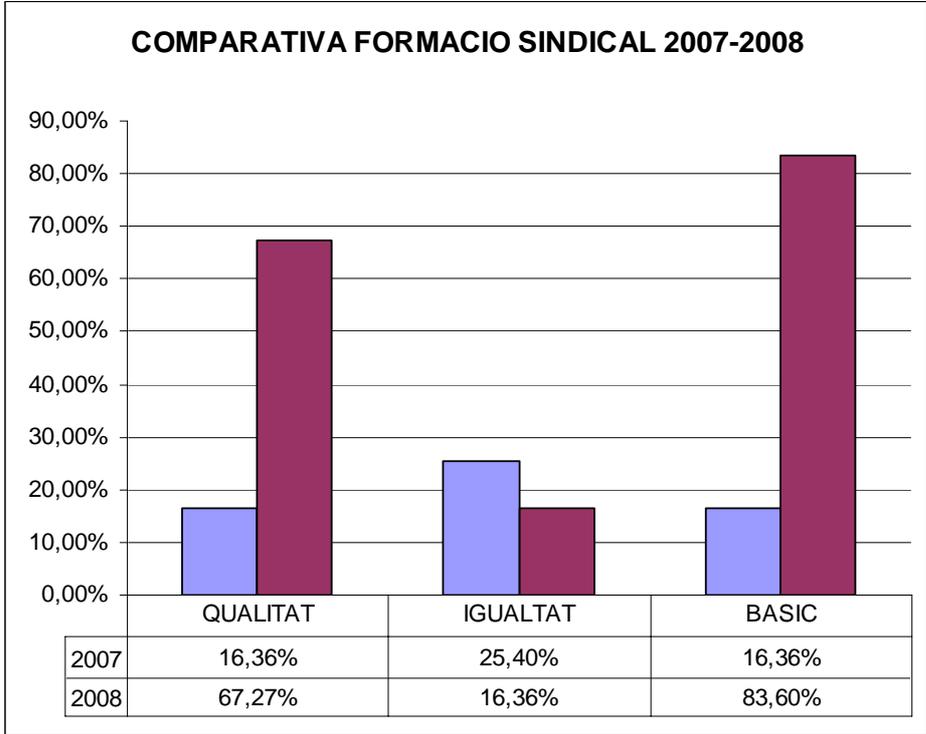


Dades tancades a Juliol 2008

### 1.3.3. FORMACIÓ SINDICAL

<i>curso</i>	QUALITAT	IGUALTAT	BÀSIC
2007	9	14	9
2008	37	9	46

1  
-  
-  
-  
5  
-  
-  
10  
-  
-  
15  
-  
-  
20  
-  
-  
-  
-  
25  
-  
-  
-  
30  
-  
-  
35  
-  
-  
-  
40  
-  
-  
45  
-  
-  
-



### 1.3.4. FORMACIÓ CONTÍNUA

Dins la Formació Contínua el nombre de treballadors formats:

	2007	2008*
Treballadors/es	100	76

\*Dades a 30 de Juny 2008

## 1.4. COMUNICACIÓ

En l'àmbit de la Comunicació hem elaborat, juntament amb la Secretaria de Comunicació diverses publicacions dirigides a la campanya del "Kiosko".

Per poder dur a terme aquesta campanya, vàrem dissenyar també juntament amb la Secretaria de Comunicació unes espongetes per als auriculars i una funda per posar-les on el lema era "COMFIA-CCOO et protegeix".

Degut al fet que en el nostre sector cada vegada hi ha més treballadors de parla estrangera, part de les publicacions varen ser en anglès i francès i castellà.

Les publicacions anaven dirigides a donar informació de qui som, què fem, què et podem oferir i alguns drets dels treballadors com pauses visuals (PVD) i ETT.

## 2. Plan de trabajo 2008-2012

### 1.1. Introducción

Este documento trata de ser una guía o herramienta de trabajo que sirva para vertebrar la labor de los delegados y las Secciones Sindicales de las empresas de Contact Center en Catalunya, con el objetivo de marcar unas pautas de actuación que unifiquen los criterios a seguir por el sindicato en los próximos años.

Para ello partimos como modelo de referencia con el Plan de Trabajo 2008–2012 del II Plenario de la Agrupación Estatal de Contact Center, aprobado en Madrid el pasado 24 de abril 2008. La finalidad es establecer unas líneas comunes de actuación a nivel de acción sindical, organización y comunicación.

#### 2.1.1 Análisis

Los cambios en la organización del trabajo se materializan en crecientes formas de descentralización y externalización de servicios y actividades. Las empresas buscan insistentemente una mayor flexibilidad en el mundo laboral, un abaratamiento de costes de producción, y en definitiva, transferir la responsabilidad y los riesgos empresariales a terceros.

Dicha estratégica trae como consecuencia la desregulación y el empeoramiento de las condiciones de trabajo. La actividad productiva y el empleo se desplazan desde ámbitos de mayor implantación sindical, como las grandes empresas, hacia empresas de servicios auxiliares. Todo es susceptible de ser subcontratado o externalizado; e incluso, es posible que en un futuro no muy lejano, y a través del teletrabajo el lugar de ejecución de la actividad laboral quede absolutamente diluido.

Nuestro sector es un ejemplo paradigmático de este tipo de problemática laboral tan propia de nuestros días.

Partiendo de este análisis de la situación centramos nuestra atención en el difícil contexto económico actual, en los problemas derivados de la deslocalización y en la flexibilidad laboral demandada por la patronal de forma reiterada. Por ello nuestra actual labor sindical debe centrarse de una forma efectiva en garantizar el mantenimiento del empleo estable, el poder adquisitivo de los trabajadores y, en definitiva, minimizar el impacto de la actual coyuntura económica.

## 2.2. LA ACCIÓN SINDICAL

Teniendo en cuenta el análisis anteriormente expuesto, los ejes de actuación de nuestra acción sindical son:

### 2.2.1. CONTRATACIÓN

### 2.2.2. DESLOCALIZACIÓN

### 2.2.3. FORMACIÓN Y CARRERA PROFESIONAL

### 2.2.4. POLÍTICAS DE IGUALDAD

### 2.2.5. SALUD LABORAL

### 2.2.1. CONTRATACIÓN

Nuestro objetivo pasa por el mantenimiento del empleo estable y por la conversión de contratos temporales a indefinidos. Para ello contaremos con dos herramientas fundamentales, la reforma laboral que modifica el Art.15.5 del ET y el control interno de la contratación por las Secciones Sindicales de cada empresa.

El control interno se realizará mediante una base de datos que permita saber en cada momento cuál es el mapa de la contratación en las empresas del sector, y de esta forma detectar la concatenación de contratos temporales. Además de registrar las renovaciones de los contratos mercantiles, ya que desde el sindicato defendemos que una renovación de los contratos mercantiles es una renovación de los contratos individuales vinculados a esa campaña y por lo tanto entendemos que se trata de una concatenación. Esto permitirá abrir procesos de negociación para la conversión de contratos temporales en indefinidos.

Las Secciones Sindicales han de poner todo el empeño en conseguir la información referente a estos contratos. Y en el supuesto de que las empresas no quieran transformar el empleo eventual en estable, recurriremos a Inspección de Trabajo para obligar a los empresarios a que cumplan con la Ley.

### 2.2.2. DESLOCALIZACIÓN

Somos conscientes de que es imposible frenar totalmente el negocio de la deslocalización pero sí que podemos y debemos minimizar su impacto, reduciendo al máximo el número de puestos de trabajo que se vayan a perder, y recolocando en otros servicios estos puestos. Cuando no sea posible, nuestra labor es conseguir que los trabajadores y trabajadoras afectados obtengan un despido en las mejores condiciones económicas. Por ello es esencial detectar, con la mayor antelación, posibles fugas de puestos de trabajo hacia otros países. Y remitir la información a las

Agrupación Territorial y Estatal, ya que puede ser fundamental para poder abordar las deslocalizaciones con un mínimo de garantías para nuestros trabajadores.	1
	-
	-
	-
Un hecho diferencial para minimizar la deslocalización en Catalunya es el uso del catalán en los servicios que se prestan. Realizar un mapa de campañas que se realizan en lengua catalana permitirá registrar servicios que son poco susceptibles de ser trasladados a otros territorios. Conocer el número de servicios que se ofrecen en catalán permite tener una serie de puestos de trabajo vinculados al territorio que difícilmente podrán deslocalizarse. Las Secciones Sindicales en Catalunya deben de realizar el seguimiento de los servicios que se realizan en la lengua propia del territorio para asegurar un mayor número de puestos de trabajo.	5
	-
	-
	-
	-
	10
	-
	-
	-
Igualmente, hemos constatado que en los últimos años varias empresas del sector y de ámbito europeo, han trasladado parte de sus servicios de atención telefónica a Barcelona. Una deslocalización a la inversa, o positiva, que aprovecha el atractivo que ofrece nuestra ciudad para ofrecer trabajo temporal a jóvenes de otros países de la Unión Europea. Hemos de estar alerta para que dichas empresas cumplan con el marco jurídico de nuestro país y no sometan a este colectivo de trabajadores a situaciones precarias que no se atreverían a ofrecer en sus países de origen. A su vez, creemos que es importante concienciar a dicho colectivo de la cultura sindical de nuestro país y de los derechos que nuestra legislación laboral les ofrece.	15
	-
	-
	-
	-
	20
	-
	-
	-
	-
	25
	-
	-
<b>2.2.3. FORMACIÓN Y CARRERA PROFESIONAL</b>	-
	-
	-
<b>La formación objetivo estratégico</b>	-
	30
El futuro del sector en Catalunya pasa por nuevos segmentos de mercado que se encuentran en sectores como banca, seguros, servicios de emergencias, compañías energéticas, etc. Y que van a requerir de una mayor formación de sus empleados o convalidación de los estudios cursados por los trabajadores y cierto valor añadido de sus puestos de trabajo. Por ello apostamos por un incremento paulatino en formación de acuerdo con la complejidad que el sector va adquiriendo día a día.	-
	-
	-
	35
	-
	-
	-
La formación como elemento esencial en la acción sindical del sector para potenciar el desarrollo personal y profesional de sus trabajadores y trabajadoras; a mayor cualificación, mayor competitividad y más posibilidad de garantizar el empleo y el poder adquisitivo.	-
	40
	-
	-
	-
El Convenio Colectivo Estatal del Sector de Contact Center nos abre una nueva vía para poder avanzar en este sentido; a través del compromiso adquirido por las organizaciones sindicales y la patronal hay que profundizar en el estudio y la definición de nuevos segmentos de mercado y nuevas categorías profesionales, poniendo especial énfasis en la ampliación de la figura de	-
	45
	-
	-
	-

1 nuevos gestores especialistas que amplíen nuestras perspectivas profesionales  
- y, a su vez, validar muchas de las funciones que ya se desarrollan en la  
- actualidad y que no gozan del reconocimiento debido.  
-

#### 5 **La formación sindical en Catalunya**

- Asegurar la formación sindical a todos los delegados nuevos y ofrecer  
- formación de segundo nivel a delegados que por su trabajo o dedicación lo  
- necesiten.

10

- Seguir promoviendo una formación de calidad a través del curs de qualitat i  
- serveis del delegat, curs d'igualtat d'oportunitats y jornada de bienvenida,  
- que ya se vienen realizando desde COMFIA Catalunya.  
-

15 Y reducir el tiempo de espera para acceder a la formación sindical de los  
- nuevos delegados.  
-  
-

#### - **2.2.4. SALUD LABORAL**

20

- Desde la Agrupación de Contact Center queremos impulsar el trabajo de  
- nuestros delegados de prevención, y para ello consideramos imprescindible:  
-

- ■ Profundizar en el estudio y prevención de riesgos psicosociales.  
25 Identificamos el estrés laboral como uno de los grandes problemas del  
- sector. Hemos de conseguir que la carga mental quede reflejada en las  
- evaluaciones de riesgos psicosociales y solicitar a través de la inspección de  
- trabajo, que la medida correctora para erradicar el problema sea implantar  
- un tiempo entre llamada y llamada. Así como la limitación del uso del  
30 multiskill (multifunción).  
-

- ■ Hemos de insistir para que las empresas empleen el método ISTAS 21  
- porque consideramos que es el que mayores garantías de efectividad  
- ofrece.  
35

- ■ Asegurar el correcto funcionamiento de los Comités de Seguridad y Salud  
- en las empresas, y garantizar que sean una herramienta útil y eficaz.  
-

- ■ Es importante disponer en la Agrupación de un delegado especializado en  
40 temas de prevención para que dé soporte y canalice toda la información  
- sobre Salud Laboral.  
-

- ■ Promover reuniones periódicas entre los delegados de prevención de las  
- distintas empresas con la intención de aunar esfuerzos y compartir  
45 recursos y experiencias.  
-  
-  
-

- Mantener y fomentar la formación de nuestros delegados en la materia, así como asegurar que los recursos e información disponibles en la Federación sean aprovechados al máximo. 1  
-  
-
- Al ser un sector donde abunda la subcontratación, creemos imprescindible incrementar el control de los trabajadores eventuales, especialmente ETT, con la intención de garantizar unas condiciones dignas de trabajo para todos. 5  
-  
-
- Vigilar y, si fuera necesario, actuar contra la actitud mercantilista de las mutuas que en numerosas ocasiones presionan a los trabajadores inculcando sus derechos. 10  
-  
-

### **2.2.5. POLÍTICAS DE IGUALDAD** 15

Fomentar en las distintas secciones sindicales la negociación de Planes de Igualdad, siguiendo el modelo aprobado en la II Plenaria Estatal de Contact Center. -  
-  
20

## **2.3. ORGANIZACIÓN**

Nuestro principal objetivo en el ámbito organizativo es conseguir que la Agrupación de empresas de Contact Center sea un instrumento sólido y efectivo, orientado a coordinar y unificar toda la actividad sindical del sector de Contact Center. Para ello hay que centrarse en la permanente vigilancia del cumplimiento del convenio colectivo y de la política de recursos humanos de las empresas. 25  
-  
-  
-  
30

El trabajo en las empresas de nuestro sector es cada día más complejo y las empresas no parecen asumir esta realidad. Si de verdad quieren profesionalizar el sector tendrán que cambiar su actual gestión y política de recursos humanos basada en baja formación, alto porcentaje de contratos eventuales y escasa promoción profesional. Y cuyo resultado más evidente es una alta rotación de plantilla -  
-  
35  
-

Como en el periodo anterior, seguiremos impulsando el trabajo de las secciones sindicales. Es prioritario a nivel organizativo impulsar la presencia del sindicato en los centros de trabajo y para ello son esenciales las secciones sindicales. -  
40  
-  
-

### **2.3.1. AFILIACIÓN** 45

La base en la que se sustenta toda nuestra fuerza sindical es el compromiso que las trabajadoras y trabajadores adquieren con el sindicato -  
-

1 a través de la afiliación. La afiliación, no sólo ha de aportarnos los recursos  
- económicos necesarios para llevar a cabo nuestras acciones sindicales y  
- organizativas, sino que es el embrión fundamental para poder tener un  
- sindicato más participativo, más democrático. Debemos ser capaces de  
5 ilusionar a la gente con nuestro proyecto, persuadir y convencer de que el  
- sindicato adquiere compromisos con los trabajadoras y trabajadores, pero  
- que del mismo modo, ellas y ellos han de comprometerse en la lucha de  
- sus intereses.

10 El área de afiliación dentro de cada sección sindical englobará distintas  
- acciones:

- ▪ Llevar el control de todos los afiliados mediante una tabla.  
- Actualización de los datos de nuestros afiliados.
- ▪ Inmediatez en la comunicación con los afiliados. Cualquier  
15 comunicación que se deba hacer a los trabajadores, que sean ellos los  
- primeros en recibirla.
- ▪ Se asignará un objetivo de afiliación semestral para cada sección  
- sindical y para el conjunto de la Agrupación.
- ▪ Entregar a cada nuevo afiliado la "carpeta del afiliado", para darles a  
20 conocer las ventajas y posibilidades que reporta el hecho de estar  
- afiliados y mantener así un contacto más directo.

### **Campañas de afiliación:**

#### **• Kiosco informativo**

25 Desde la Agrupación de Contact Center de Catalunya seguiremos  
- trabajando en la campaña informativa "kiosco informativo".

30 Dicha actividad consiste básicamente en dos visitas en días sucesivos a las  
- empresas y, situados en un lugar visible para los trabajadores, colocamos  
- un stand con documentación e información de nuestro sector para los  
- trabajadores, en varios idiomas (catalán, castellano, inglés y francés). Esto  
35 lo hacemos con la clara intención de incorporar nuevas afiliaciones.

- En su día creamos un grupo de trabajo para organizar dicha actividad en  
- aquellas empresas que tenemos representación sindical.

#### **• Campaña de afiliación de COMFIA-CATALUÑA**

40 Como ya se está realizando en varias empresas de nuestro sector, creemos  
- interesante extender las campañas de afiliación que ofrece la Secretaría de  
- Organización de Comfia Catalunya. Consiste en una campaña donde se  
45 reparten comunicados periódicos al conjunto de trabajadores de una  
- empresa con la intención de mostrar las ventajas que suponen el estar  
- afiliados a nuestra organización. Al final de la campaña se realizará un  
- valoración de los resultados obtenidos.

### **2.3.2. EL CONTROL DE LOS RECURSOS**

1

De nada servirá el aumento de nuestros recursos si no realizamos políticas de control de los mismos. Para ello proponemos para los próximos cuatro años realizar un control de las horas sindicales a través de una mejor gestión de éstas. Para administrar con mayor eficacia los recursos sindicales que disponemos proponemos que aquellas secciones sindicales de ámbito provincial cedan al menos el 20% de su crédito horario a la Secretaría General de su sección, o a la persona que el sindicato decida a través de la Ejecutiva de la Agrupación de Contact Center.

-

-

-

5

-

-

-

-

10

-

-

-

-

## **2.4. COMUNICACIÓN**

15

-

-

### **2.4.1. Comunicación propia de la agrupación CC**

Es aquella que tiene referencia con todos los aspectos puramente informativos de asuntos tales como: la negociación colectiva, las diferentes sentencias, que se vayan produciendo y todos aquellos aspectos que requieran de un interés general para los trabajadores y trabajadoras del sector. Dicha comunicación podrá venir de la propia organización de COMFIA, de la Agrupación Estatal de Contact Center o de nuestra Agrupación en Catalunya.

20

-

-

-

-

25

-

-

-

### **2.4.2. Comunicación propia de las secciones sindicales**

Es este apartado hacemos referencia al conjunto de comunicados de las secciones sindicales que aunque hacen referencia a temas concretos de cada empresa, tienen que estar revisados y supervisados por la Secretaría de Comunicación de nuestra Agrupación.

30

-

-

-

-

35

-

-

-

-

40

-

-

-

-

45

-

-

-

1  
-  
-  
-  
5  
-  
-  
-  
-  
10  
-  
-  
-  
-  
15  
-  
-  
-  
-  
20  
-  
-  
-  
-  
25  
-  
-  
-  
-  
30  
-  
-  
-  
-  
35  
-  
-  
-  
-  
40  
-  
-  
-  
-  
45  
-  
-  
-

# Horari i ordre del dia de la Conferència

- 9.30 h Recollida de credencials dels assistents.
- 10.00 h Aprovació Ordre del dia i constitució Mesa conferència.
- 10.05 h Constitució Comissió de Candidatures.
- 10.10 h Presentació document del Barcelonès.
- 10.30 h Presentació i votació d'esmenes al document del Barcelonès.
- 10.45 h Presentació i votació candidatures al Congrés del Barcelonès.
- 11.00 h Descans.
- 11.30 h Presentació document de l'Agrupació.
- 12.00 h Presentació i votació esmenes del document Agrupació.
- 12.15 h Presentació document de COMFIA Catalunya.
- 12.30 h Presentació i votació esmenes document COMFIA Catalunya.
- 13.00 h Presentació i votacions candidatures a:  
Executiva de l'Agrupació.  
Secretari/a General de l'Agrupació.  
Elecció de delegats/des al Congrés de COMFIA Catalunya.
- 13.30 h Parlaments:  
Nou/nova secretari/ària general de l'Agrupació.  
Secretari General COMFIA Catalunya