

EL ROL DE LOS SINDICATOS EN TIEMPOS DE CRISIS

Lecciones aprendidas del COVID-19





UNI Global Union



8-10 Avenue Reverdil, CH-1260 NYON, Switzerland



Tel: +41 22 365 21 00



Email: postal@uniglobalunion.org

www.uniglobalunion.com



Table des contenidos

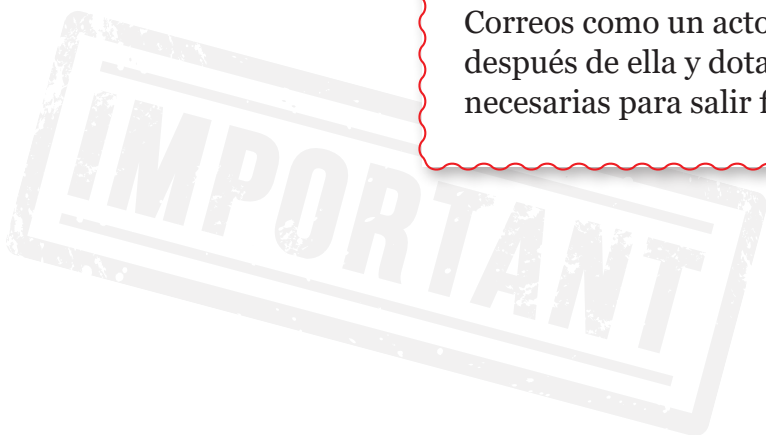
Introducción	4
1. Extensión de la obligación de servicio universal	5
2. Red de distribución: un enfoque de tipo cóctel	8
3. La utilidad decisiva de la red postal durante una crisis	8
4. Diálogo social	9
5. Planificación	10
6. Comunicación interna	12
7. Presión y promoción	13
8. Oportunidad de organizar	14
9. Contener la competencia	14
10. El papel del estado	15

Introducción

La pandemia del coronavirus ha demostrado el valor de Correos como servicio esencial durante una crisis. Los trabajadores postales de todo el mundo se han esforzado por mantener la distribución y los servicios, conectando a las personas en el momento en que más lo necesitan. Los sindicatos han luchado por una mejor protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, consiguiéndola, para que los servicios postales puedan continuar. Los operadores postales han asumido múltiples tareas nuevas, proporcionando un apoyo vital a millones de personas durante la pandemia

Sin embargo, la crisis del coronavirus ha ejercido una enorme presión sobre los Proveedores de Servicio Universal (USP por sus siglas inglesas), así como sobre los trabajadores postales. La presente guía tiene por objeto ayudar a los sindicatos a anticipar y atenuar las amenazas para los servicios postales y la salud y la seguridad de los trabajadores cuando se producen situaciones de emergencia, ya sea a nivel local, regional o nacional.

En la guía se destacan casos de mejores prácticas durante la pandemia de COVID-19 y se identifican formas en que los sindicatos pueden mantener el papel decisivo de los proveedores del servicio universal en la sociedad y asegurar los puestos de trabajo de los trabajadores postales. El objetivo es afianzar Correos como un actor esencial en un momento de crisis y después de ella y dotar a los sindicatos de las herramientas necesarias para salir fortalecidos.



Extensión de la obligación de servicio universal

Presionar para ampliar la OSU y desarrollar nuevos servicios

La Obligación de Servicio Universal (OSU) garantiza un servicio nacional a todos los ciudadanos y asegura el empleo de los trabajadores postales en todo el mundo. La única razón aceptable para disminuirla es una reducción temporal de los servicios en caso de que los trabajadores estén en peligro.

El Reino Unido ofrece un ejemplo de cómo el COVID-19 se utiliza como pretexto para reducir los servicios. Sin ninguna consulta, el proveedor de servicio universal, Royal Mail, anunció la reducción de la OSU de reparto de seis a cinco días hasta el final del período de verano. Royal Mail afirmó que esto era en respuesta a importantes problemas operativos, el aumento de los volúmenes de productos de comercio electrónico y una disminución significativa de las cartas. De hecho, el anuncio se produjo después del momento cumbre de la crisis, y despertó el temor de que Royal Mail se aprovechara de la crisis para acelerar los planes de reducción permanente de la OSU.

FRACASO

Ampliar el alcance de la OSU con la diversificación es decisivo para mantener la actividad postal y el trabajo de los empleados, y los sindicatos tienen su papel que desempeñar.

En los últimos años, el proveedor de servicio universal francés, La Poste, ha incrementado su utilidad para la sociedad y se ha diversificado para prestar nuevos servicios al público. Estos se tornaron particularmente importantes durante la pandemia COVID-19, e incluso algunos se incluyeron en la lista de servicios esenciales del gobierno, entre ellos:

1. “Velar por mis padres” un servicio diseñado para ayudar a los ancianos a permanecer autónomos y tranquilizar a sus familias, con empleados postales que hacen visitas sociales y se informan sobre su bienestar.
2. Un servicio de reparto de comidas para las personas mayores y las personas con menor autonomía, que les permite recibir comidas sanas y, a la vez, se comprueba con regularidad si están bien.

El propio COVID-19 generó nuevos servicios de La Poste de Francia, incluyendo:

1. Un servicio de distribución de TI, trabajadores postales llevaron equipo de computación escolar excedente a niños necesitados.

- 2.** La entrega y devolución de los deberes por correo.
- 3.** Un servicio de recogida de correo a domicilio para personas vulnerables.
- 4.** Un nuevo servicio para enviar cartas certificadas y paquetes desde el buzón sin tener que ir a la oficina de correos.

Si bien se trata de buenos ejemplos de diversificación, aún no son perfectos: los sindicatos franceses están presionando para que La Poste France establezca mejores condiciones de trabajo para los trabajadores postales que prestan estos servicios.



Italia

En Italia, el proveedor de servicio universal, Poste Italiane, prestó servicios financieros en todo el país durante la pandemia de COVID-19. Poste Italiane y el sindicato SLP-CISL concluyeron un acuerdo con el gobierno italiano para asegurar que todos los jubilados recibieran su pensión a tiempo. Cada uno de ellos sabía el día en que podía cobrar su pensión para limitar el número de personas en la oficina de correos simultáneamente. El acuerdo también garantizaba que los jubilados fueran escoltados a casa por la policía una vez que retiraran su pensión.

Ampliar el alcance de la OSU añadiendo servicios adicionales durante una crisis es fundamental para asegurar los empleos postales. Los sindicatos deben involucrarse con la dirección y a los gobiernos para garantizar la diversificación continua del correo y que los servicios ofrecidos durante los meses de agitación de la pandemia se mantengan después de la crisis, respetando al mismo tiempo los términos y condiciones de los trabajadores.



Bangladesh



Finlandia

Red de distribución: un enfoque de tipo cóctel

Solicitar una organización de distribución única



Austria



India

Jan Simpson, Presidente del Canadian Union Postal Workers (CUPW-STTP) dijo que la mejor manera de innovar en la última milla es un enfoque de cóctel que mezcle todos los artículos de distribución, incluyendo paquetes, cartas, volantes y nuevos servicios como distribución de productos alimenticios y servicios de control en un solo vehículo. Esto permitiría a los operadores postales:

- 1.** Optimizar los ingresos
- 2.** Minimizar el tráfico y la contaminación
- 3.** Ayudarnos a mantener buenos empleos para nuestros miembros frente a una competencia basada en condiciones de trabajo precarias

Aprovechar el cóctel para proporcionar nuevos servicios también ayudará a garantizar el apoyo público a una oficina de correos viable y de propiedad pública.

Este enfoque de cóctel es clave para asegurar los puestos de trabajo de los trabajadores postales en un mercado muy competitivo y para asegurar que el proveedor de servicio universal añada su propia contribución para hacer sostenible el sector Postal y de Logística.

En Alemania, el operador nacional Deutsche Post ha puesto en marcha una organización única en las zonas rurales. Las cartas y los paquetes se canalizan a través de la misma red, lo que no sólo reduce los costos y afianza la cuota de mercado, sino que también mantiene los empleos de los carteros.

La utilidad decisiva de la red postal durante una crisis

Luchar por una red postal nacional y el empleo directo

Los trabajadores postales de Mozambique desempeñaron un papel crucial en las operaciones de recuperación cuando el país fue azotado por un terrible ciclón tropical en marzo de 2019. Más de 700 personas perdieron la vida y cientos de miles más se vieron gravemente afectadas por la catástrofe natural.

Cuando el ciclón Idai partió Mozambique en dos, los empleados postales fueron el vínculo indispensable entre el Norte y el Sur separados. Correos transportó suministros donados a las comunidades más afectadas por el huracán, además de proporcionar una capacidad de almacenamiento esencial para las mercancías.

El servicio postal de Mozambique prevaleció durante el desastre porque pudo contar con personal experimentado y con una amplia red nacional para prestar apoyo vital a los ciudadanos necesitados.

El proveedor del servicio universal debe contar con empleados bien capacitados, con contratos permanentes y a tiempo completo o corre el riesgo de poner en peligro la continuidad de la OSU en tiempos de crisis, así como todos los importantes servicios sociales y financieros que Correos presta a la población.

Por ejemplo, en Austria, el sindicato GPF descubrió que el operador postal contrataba a trabajadores temporales sin que se les diera ninguna información o formación adecuada durante el brote de COVID-19. Estos factores ocasionaron la propagación del coronavirus en las instalaciones de clasificación de paquetes, que luego fueron cerradas durante 14 días en mayo de 2020. Todo el personal permanente se puso en cuarentena y, por falta de trabajadores, el ejército austriaco tuvo que intervenir para desinfectar y hacerse cargo de las operaciones.



Irlanda

Negociar para garantizar la salud y el empleo de los trabajadores



Pakistán

Los sindicatos deben asegurarse de que se les reconozca como interlocutores en pie de igualdad con la administración postal para hablar eficazmente en nombre de los trabajadores e influir y controlar la aplicación de las medidas de protección.

Dos casos de mejores prácticas durante la pandemia de COVID-19 incluyen a los sindicatos FOECYT de Argentina y SNTPT de Senegal.

Los sindicatos pidieron a la dirección de su proveedor de servicio universal que trabajara con ellos para establecer un protocolo de trabajo con el fin de hacer frente a la emergencia sanitaria. En ambos casos, se

creó un comité de gestión de crisis para transmitir las opiniones y necesidades de los trabajadores en las negociaciones, así como para supervisar la situación y, si fuera necesario, tomar medidas adicionales.

En la Argentina, el sindicato logró las siguientes medidas:

- 1.** Los trabajadores de más de 60 años, los grupos de riesgo, las mujeres embarazadas, los padres de niños en edad escolar hasta los 13 años y los trabajadores que habían viajado recientemente al extranjero quedan todos exentos de trabajar.
- 2.** Se introdujo el teletrabajo siempre que era posible.
- 3.** Se distribuyó equipo de protección personal a los trabajadores en el lugar de trabajo.
- 4.** Limpieza y desinfección en profundidad de las áreas comerciales antes de su apertura y la jornada de trabajo reducida a cuatro horas consecutivas.
- 5.** Se limitó al mínimo el personal de las sucursales y se redujo en un 50% el servicio de caja. Esto también restringió el número de clientes en los locales.
- 6.** La distribución se centró en los servicios prioritarios y en el mantenimiento y fortalecimiento de las disposiciones en materia de higiene. Para limitar el contacto, se dio instrucción a los carteros de que colocaran los artículos en la puerta, llamaran a la puerta y esperaran al cliente a una distancia segura. Para el comprobante de entrega, se sustituyó la firma del destinatario por el uso de dispositivos manuales que escaneaban la tarjeta de identificación del destinatario y los datos de geolocalización de la dirección visitada.

Nepal



“La pandemia COVID-19 resultó ser una oportunidad perfecta para fortalecer el diálogo social en los dos países. Hasta ahora, la gestión de la crisis haciendo hincapié en el diálogo ha dado resultados convincentes porque las actividades postales se mantienen y las medidas adoptadas han contribuido a proteger al personal del peligro”.

Ibrahima Sarr
Secretario General, SNTPT

En Senegal, el sindicato negoció los siguientes procedimientos:

- 1.** Suministro de equipo de protección, como máscaras y gel hidroalcohólico a todos los trabajadores.
- 2.** Exención para el personal que padece condiciones de salud de alto riesgo (por ejemplo, diabetes, asma, enfermedades cardíacas, etc.), las mujeres embarazadas y los trabajadores que estuvieron expuestos al virus.
- 3.** Aplicación de un sistema de rotación para evitar una presencia considerable de trabajadores en las oficinas simultáneamente y garantizar la continuidad del servicio.
- 4.** Derecho a inspecciones sindicales para garantizar la aplicación de los procedimientos. En caso de incumplimiento, el sindicato informaba sobre los fallos, aplicándose medidas correctivas.

Planificación



Establecer procedimientos con el PSU para responder mejor a una crisis

Debido a la larga historia de desastres naturales y provocados por el hombre en el Japón, el JPGU (Sindicato del Grupo Postal del Japón) mantiene consultas regulares con el Grupo Postal del Japón para discutir los posibles peligros y utiliza este canal de comunicación para resolver los problemas en tiempos de emergencia. Juntos han desarrollado dos respuestas diferentes, una en caso de un desastre natural, y la otra en caso de una enfermedad infecciosa.

Ambos planes de respuesta se basan en principios fundamentales:

- 1.** Lo primero es la vida humana
- 2.** Todas las acciones siguen un manual específico convenido por el sindicato y la dirección
- 3.** Un “sistema de confirmación de seguridad” comprueba rápidamente la seguridad de los empleados
- 4.** El JPGU está en consulta permanente con el operador postal

El organismo de las Naciones Unidas de correos, la Unión Postal Universal (UPU), también ha publicado una guía de gestión de riesgos de catástrofes que ofrece asesoramiento importante sobre la forma en que las organizaciones pueden prepararse para todo tipo de catástrofe. Sin embargo, la guía se redactó sin consultar a los sindicatos y, por lo tanto, carece de la visión de los trabajadores. El documento se centra en la necesidad de realizar primero una evaluación de los riesgos y luego estructurar una respuesta al posible desastre. Los protocolos suelen adoptar la forma de un plan de cinco fases que tiene por objeto salvar vidas, permitir la continuidad de las operaciones y capacitar a los trabajadores.

UNI Global Union ha elaborado una lista de verificación de emergencias en respuesta a la pandemia COVID-19 para ayudar a los sindicatos a estructurar sus necesidades. Las directrices IPA (Informar, Proveer, Actuar) se basan en tres reivindicaciones principales:

1. Informar

Los trabajadores deben ser informados regularmente sobre los riesgos a los que se enfrentan, sobre sus derechos, obligaciones y acuerdos que se les aplican.



2. Proveer

Los empleadores deben adaptar el lugar de trabajo y proporcionar el equipo y las herramientas necesarias para que los trabajadores puedan llevar a cabo su tarea de la forma más segura posible.



3. Actuar

Los sindicatos negociarán acuerdos de licencia remunerada para cubrir enfermedad, autoaislamiento, cuidado de los niños y accidentes de trabajo. Estos acuerdos deben aplicarse a todo el personal, independientemente de su contrato de trabajo en la empresa. El sindicato también tiene la responsabilidad de supervisar la aplicación de las medidas acordadas sobre el terreno. El empleador debe adoptar medidas adaptadas para atenuar los riesgos reales y potenciales y dar a los trabajadores el tiempo necesario para cumplir sus tareas durante un período de crisis.



Taiwán



Sri Lanka

6 Comunicación interna

Escuchar a los trabajadores

La comunicación interna es esencial durante una crisis y los sindicatos deben contar con los procedimientos adecuados para recabar con seguridad los temores, experiencias e ideas de los trabajadores, con el fin de que puedan señalarlos a la atención de la dirección y tratarlos.

Los comités de crisis establecidos en Senegal y Argentina (mencionados en la sección IV), en los que todos los asuntos se centralizan y se debaten entre la dirección y los sindicatos, constituyen un buen ejemplo de una plataforma que puede tanto expresar las preocupaciones de los trabajadores como resolver problemas.



Letonia

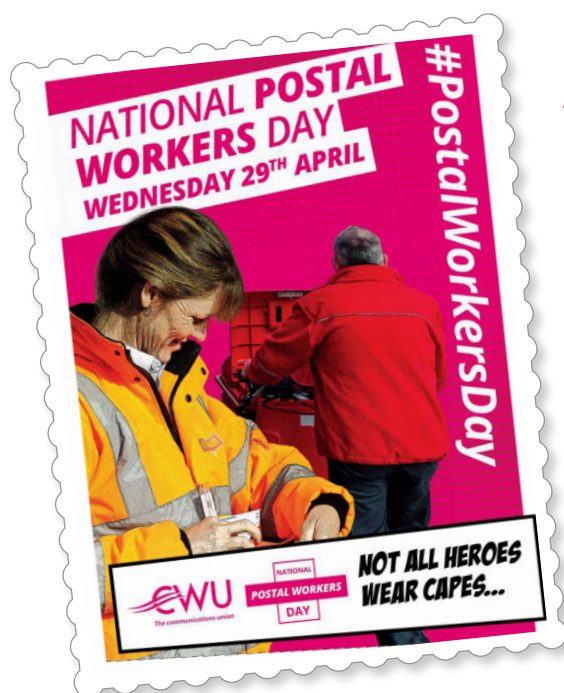


Estados Unidos



Suiza

Presión & promoción



Reino Unido

Aprovechar el apoyo público para hacer campaña por los trabajadores postales

Aumentar la presión contactando con las partes interesadas, los políticos, el público y los medios de comunicación puede ser una forma eficaz para que los sindicatos defiendan los intereses de los trabajadores. Los servicios postales gozan de un alto nivel de confianza y el público aprecia el servicio esencial que prestan los empleados postales, especialmente en tiempos turbulentos.

Cuando Royal Mail anunció planes para reducir la OSU en el Reino Unido durante la pandemia de COVID-19, el Communications Workers Union (CWU UK) fue al ataque y presionó con éxito a la empresa para que diese marcha atrás de la manera siguiente:

- 1.** El CWU se comunicó efectivamente con sus miembros el mismo día del anuncio en una sesión de Facebook en directo.
- 2.** El CWU emitió comunicados dejando claro a los miembros que no debían apoyar la posición de Royal Mail.
- 3.** El CWU advirtió públicamente que notificaría la huelga para defender a sus miembros y al servicio, si Royal Mail seguía adelante con su propuesta.
- 4.** El CWU organizó el Día Nacional de los Trabajadores Postales el 29 de abril de 2020 para destacar la importancia de los servicios esenciales que prestan los trabajadores postales en tiempos de crisis e hizo varias intervenciones en los medios de comunicación para señalar que la intención de Royal Mail era reducir la OSU de forma permanente.
- 5.** El CWU se comunicó inmediatamente con el gobierno y utilizó el capital político constituido durante el día de los trabajadores postales.

CWU UK demuestra que un plan de acción bien dirigido con comunicaciones eficaces puede ejercer una presión considerable sobre los principales responsables de la adopción de decisiones. También muestra cómo comunicar las acciones heroicas de los empleados postales durante la pandemia contribuyó a ganar el apoyo del público y de los políticos de todos lados.

También se puede ejercer presión a nivel internacional. UNI Global Union publicó una declaración conjunta con la UPU en la que se pedía acción común para proteger a los trabajadores postales durante la pandemia. UNI y la UPU instaron a los operadores postales y a los sindicatos a que aplicaran el protocolo IPA (descrito en la sección V) que proporciona un marco eficaz para proteger a los trabajadores en primera línea.

Oportunidad de organizar

Demostrar el valor del sindicato

Está demostrado que los trabajadores organizados en sindicatos están mejor protegidos y representados. Los sindicatos deben aprovechar la oportunidad de destacar el valor de formar parte de un sindicato, especialmente cuando la catástrofe golpea.

Durante una crisis, los trabajadores están más preocupados por su propia seguridad y son menos propensos a temer represalias por parte de la dirección por haberse afiliado a un sindicato, lo que ofrece una oportunidad a los organizadores. La pandemia de coronavirus ha demostrado que los sindicatos son decisivos para elaborar y aplicar medidas de respuesta eficaces para proteger la salud y la seguridad de los trabajadores.

También es el momento idóneo para organizar a los trabajadores de los competidores del servicio postal para aumentar las normas de trabajo para los empleados del sector privado. Esto sienta las bases para seguir desarrollando la negociación sectorial y hacer frente a la competencia desleal, que ha debilitado los términos y condiciones de los trabajadores en todo el sector.

Durante la pandemia del coronavirus, UNI Global Union ha desarrollado una estrategia de organización en línea para responder mejor a las necesidades de los sindicatos cuando los trabajadores trabajan desde su casa. UNI puede proporcionar información y formación en caso necesario.

9 Contener la competencia

Exigir regulación para garantizar que se apliquen las mismas normas a todos

En Suiza, la empresa de logística DHL aprovechó la demanda creciente de distribución de paquetes durante la pandemia para impulsar una nueva legislación que permitiera distribuir los domingos. De haber entrado en vigor, habría aumentado aún más la competencia desleal hacia el operador postal suizo que sólo puede distribuir seis días a la semana.

Se ha visto que las crisis y las catástrofes también constituyen una oportunidad para que los competidores intensifiquen su penetración en el mercado y se concentren en servicios más rentables. Sin embargo, esto aumenta la presión sobre el proveedor de servicio universal, que conlleva el deber de la OSU.

El papel del estado

Defender correos en calidad de servicio público

Un servicio postal bien financiado y respaldado por el Estado es fundamental para aumentar la capacidad de resiliencia. La prestación de servicios financieros y sociales adicionales apoyados por la financiación estatal puede ayudar a una nación y a su población a estar mejor preparados para una crisis.

La Poste France tiene una extensión exitosa de la OSU con cuatro “servicios públicos” que ayudan a los ciudadanos y son clave para mantener los empleos de los trabajadores:

- 1.** La obligación de servicio universal incluye la recogida y distribución seis días a la semana en toda Francia. Comprende envíos postales de hasta 2 Kg., paquetes de hasta 20 Kg. y artículos de valor registrado y declarado.
- 2.** Alrededor del 95% de la población tiene acceso a un punto de contacto de Correos que se encuentra a menos de cinco kilómetros o veinte minutos en coche de su casa. Por consiguiente, La Poste contribuye al desarrollo regional y hace que sus servicios sean accesibles a todos los franceses
- 3.** Un servicio bancario que permite a todos los ciudadanos tener acceso a una cuenta de ahorro básica.

Grecia

- 4.** Un servicio de transporte y distribución de prensa que garantiza la igualdad de acceso a la información.

El Japón también ha confiado a Correos una extensión de la OSU y debe prestar determinados servicios bancarios y de seguros de vida.

La pandemia de COVID-19 ha demostrado que Correos puede prestar valiosos servicios sociales al público, como el seguimiento de los ancianos, el suministro de comidas a personas aisladas y la distribución de medicamentos y pagos de emergencia. Para sostener la actividad postal, es evidente la necesidad de diversificar los servicios que presta Correos. Los sindicatos deben presionar a otras partes interesadas para que reconsideren las definiciones básicas de la OSU.



