

Procesos mínimos para que un sindicato funcione bien

Una guía práctica para ordenar el trabajo,
responder a tiempo y rendir cuentas.

**Afiliación · Quejas · Defensa · Comunicación · Formación
Convenios · Archivo · Rendición de cuentas**

**Ingrid Paulina Hernández Valverde
Marla Pamela Garibay Mancera
Gabriel Gutiérrez González**

Un sindicato no se sostiene sólo con voluntad

La voluntad abre camino. Los procesos permiten que el trabajo continúe, aunque cambien las personas, aumenten los casos o llegue una crisis.

Memoria



Registro

Improvisación



Ruta conocida

Una persona



Trabajo de equipo

Un proceso no burocratiza: hace visible quién actúa, cuándo y con qué evidencia.

Ocho procesos cubren el recorrido completo

01

Afiliación

Integrar y acompañar

02

Quejas

Escuchar y canalizar

03

Defensa

Proteger derechos

04

Comunicación

Mantener el vínculo

05

Formación

Desarrollar capacidades

06

Convenios

Convertir acuerdos en beneficios

07

Archivo

Conservar la memoria

08

Rendición de cuentas

Explicar decisiones y resultados

Un proceso útil cabe en una sola hoja

FICHA EDITABLE DE PROCESO

Nombre del proceso

- 1

¿Qué lo activa?

La solicitud, hecho o fecha que pone en marcha la atención.
- 2

¿Quién recibe?

La persona o área que abre el registro y confirma la recepción.
- 3

¿Qué pasos siguen?

Sólo los indispensables, en el orden en que realmente ocurren.
- 4

¿En qué plazo?

El tiempo interno para responder, decidir o informar un avance.
- 5

¿Qué evidencia queda?

Folio, minuta, oficio, expediente, comprobante o informe.
- 6

¿Quién decide y revisa?

La autoridad interna y la persona que comprueba el cumplimiento.

Cinco reglas hacen que el proceso sí se cumpla

01 Responsable con nombre

Un área puede ayudar; una persona debe responder.

02 Plazo definido

Quien solicita atención sabe cuándo recibirá respuesta o avance.

03 Canal conocido

La solicitud entra por una vía clara, accesible y segura.

04 Registro suficiente

Se conserva lo necesario sin acumular papeles inútiles.

05 Revisión periódica

El proceso se corrige con la experiencia de casos reales.

La primera experiencia también construye confianza

La afiliación debe ser clara, voluntaria, documentada y acompañada.

- 1 Recibir la solicitud
- 2 Verificar requisitos
- 3 Explicar derechos y servicios
- 4 Registrar y confirmar
- 5 **Dar bienvenida y seguimiento**

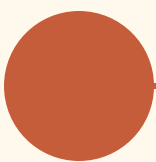
CONTROL MÍNIMO

Folio, autorización para el uso de datos y confirmación de alta.



Afiliar no termina con una firma

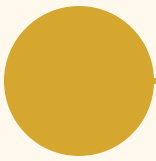
La persona recién afiliada necesita saber cómo participar y a quién acudir desde el primer día.



DÍA 0

Confirmar

Entregar constancia y un medio de contacto.



PRIMERA SEMANA

Orientar

Explicar derechos, servicios, estatutos y canales de atención.



PRIMER MES

Integrar

Invitar a formación, asamblea o actividad concreta.

La bienvenida convierte un registro en pertenencia.

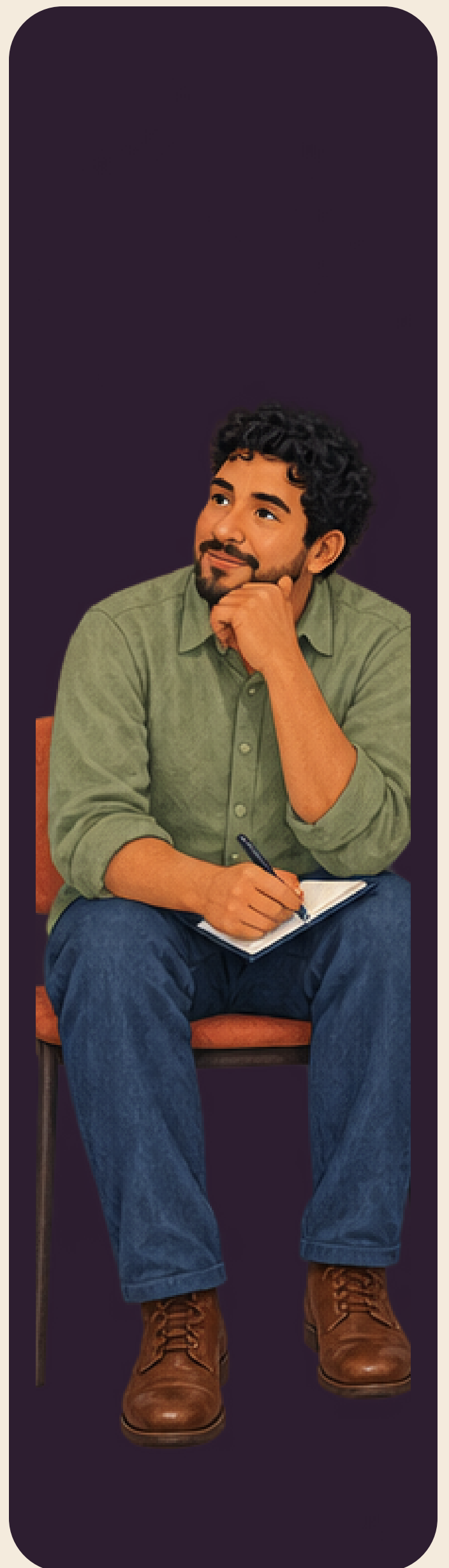
Escuchar sin registrar es dejar el problema a la memoria

La persona debe saber que fue escuchada y cuál será el siguiente paso.

- **Recibir**
Canal seguro y trato respetuoso.
- **Precisar**
Hechos, fechas, documentos y solución esperada.
- **Clasificar**
Urgencia, competencia y riesgo.
- **Asignar**
Responsable y plazo interno.
- **Informar**
Folio, avance y siguiente contacto.

CONTROL MÍNIMO

Registro con folio, responsable y fecha del próximo informe.



La prioridad se define por el riesgo, no por favoritismos

1

ATENCIÓN INMEDIATA

Riesgo a la integridad, posible separación, violencia, acoso o un plazo legal próximo.

2

ATENCIÓN PRIORITARIA

Afectación de derechos, conflicto repetido o situación que puede agravarse.

3

ATENCIÓN ORDINARIA

Orientación, consulta general o trámite sin riesgo inmediato.

La clasificación ordena la atención; no prejuzga quién tiene la razón.

Defender bien empieza antes de redactar el escrito

Una estrategia sólida reúne hechos, pruebas, plazos y decisiones comprensibles para la persona defendida.

- 01 ☐ Entrevista
- 02 ☐ Expediente
- 03 ☐ Análisis jurídico
- 04 ☐ Estrategia
- 05 ☐ Actuación
- 06 ☐ Seguimiento
- 07 ☐ Cierre

CONTROL MÍNIMO

Calendario de plazos, copia de actuaciones y autorización de decisiones relevantes.



Cada asunto necesita un expediente completo

LISTA DE CONTROL

- ☐ Relato cronológico y pretensión clara
- ☐ Documentos, pruebas y personas relacionadas
- ☐ Autoridad competente y marco aplicable
- ☐ Plazos legales y fechas de seguimiento
- ☐ Estrategia acordada y responsables
- ☐ Copias de escritos, oficios y constancias
- ☐ Comunicaciones con la persona defendida
- ☐ Resultado, pendientes y cierre del caso

Si el expediente se entiende sin explicaciones orales, está bien organizado.

Comunicar es mantener un vínculo, no sólo publicar

Antes de enviar un mensaje, conviene responder cuatro preguntas.

- **¿A quién?**
El público concreto.
- **¿Para qué?**
Lo que debe entender o hacer.
- **¿Por dónde?**
El canal que realmente consulta.
- **¿Cuándo?**
La oportunidad y el siguiente informe.

CONTROL MÍNIMO

Calendario, responsable, lista actualizada y archivo de mensajes emitidos.



Una comunicación confiable dice también lo que falta

Una fórmula sencilla evita mensajes vagos o triunfalistas.

- 1 Qué pasó
- 2 Qué significa
- 3 Qué hizo el sindicato
- 4 Qué sigue
- 5 Cuándo habrá nueva información

La confianza no exige saberlo todo. Exige decir con honestidad qué se sabe y qué está pendiente.

Formar es preparar a la organización para actuar

La capacitación sirve cuando cambia una práctica, no cuando sólo acumula constancias.

- 1 Detectar** una necesidad real
- 2 Definir** qué podrá hacer la persona
- 3 Practicar** con casos y herramientas
- 4 Aplicar** en el trabajo sindical
- 5 Evaluar** y mejorar el material

CONTROL MÍNIMO

Objetivo, lista de participantes, material editable y evidencia de aplicación.



Un convenio vale por lo que cumple, no por la foto

Antes de firmar

- Necesidad comprobada
- Contraparte identificada
- Beneficio medible
- Obligaciones y vigencia
- Salida y solución de quejas

Después de firmar

- Responsable de seguimiento
- Comunicación a beneficiarios
- Registro de uso y fallas
- Evaluación y decisión de renovar



El archivo es la memoria institucional del sindicato

Archivar no es guardar todo: es conservar lo útil, localizarlo y protegerlo.

- **Afiliación**
Padrones, altas, bajas y autorizaciones.
- **Defensa**
Expedientes, pruebas, plazos y cierres.
- **Gobierno**
Actas, acuerdos, oficios y versiones.
- **Gestión**
Convenios, informes y comprobación.

REGLAS MÍNIMAS

Clasificación, permisos de acceso, respaldo, plazo de conservación y cuidado de datos personales.



Rendir cuentas es explicar decisiones, recursos y resultados

Un informe útil responde preguntas concretas y permite verificar la información.

- ? ¿Qué se decidió?
- ? ¿Por qué?
- ? ¿Cuánto costó?
- ? ¿A quién benefició?
- ? ¿Qué resultado hubo?
- ? ¿Qué sigue pendiente?

CONTROL MÍNIMO

Calendario de informes, evidencia disponible y espacio para preguntas y aclaraciones.



Cada proceso necesita dueño, apoyo y revisión

No se trata de concentrar todo en una persona, sino de saber quién hace qué.

APRUEBA	Órgano de gobierno
	Autoriza la regla y sus cambios.
OPERA	Responsable del proceso
	Recibe, actúa, registra e informa.
APOYA	Equipo o secretaría
	Aporta datos, documentos o atención.
REVISA	Contraloría o comisión
	Comprueba plazos, evidencia y trato.
PARTICIPA	Persona afiliada
	Aporta información y recibe respuesta.

Indicadores sencillos muestran dónde hay que mejorar

Basta comenzar con una medida útil por proceso.

Afiliación

Altas confirmadas dentro del plazo interno

Quejas

Casos con folio, prioridad y responsable

Defensa

Expedientes completos y plazos registrados

Comunicación

Mensajes con siguiente fecha de actualización

Formación

Participantes que aplican la herramienta

Convenios

Acuerdos con informe de seguimiento

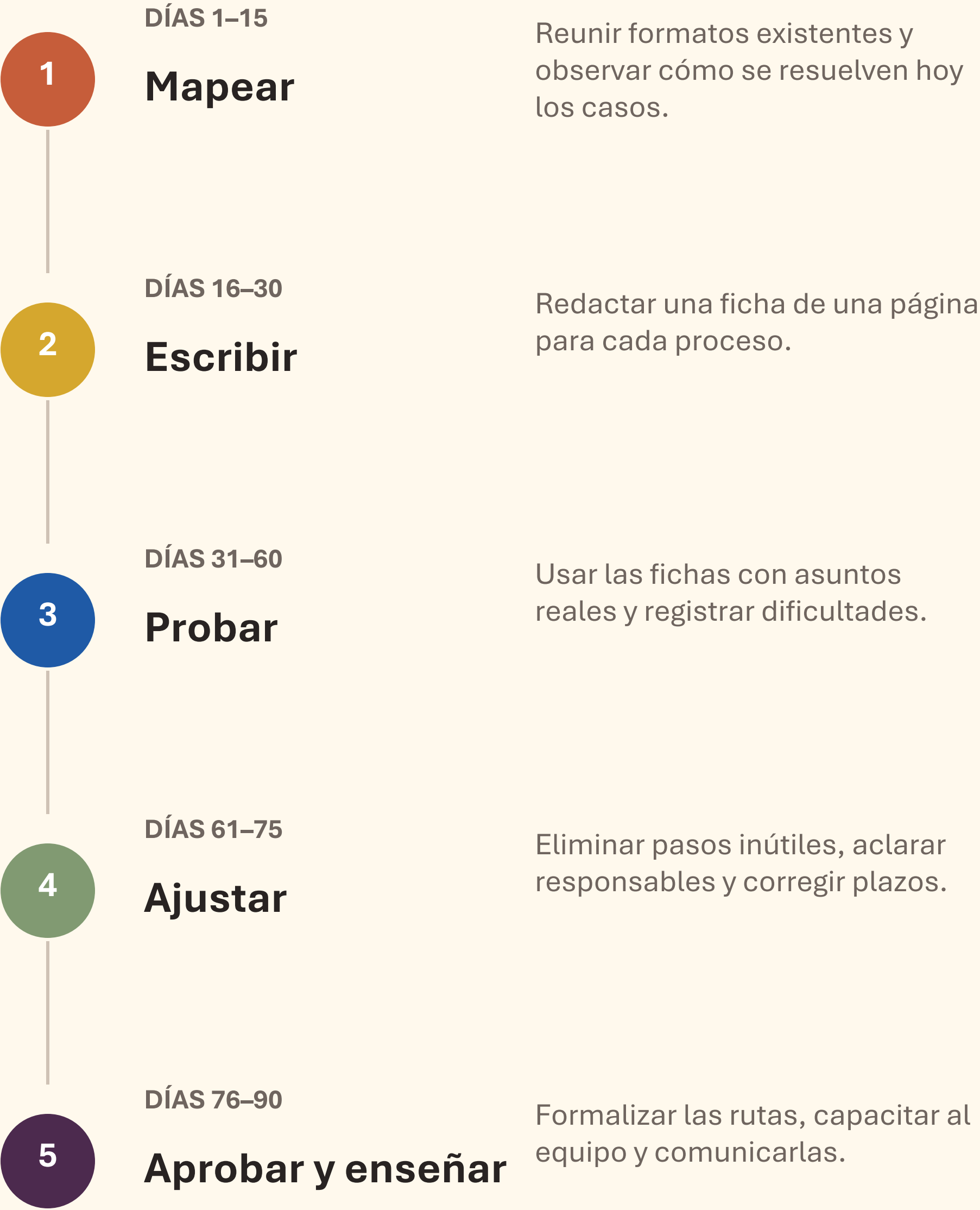
Archivo

Expedientes localizables y actualizados

Rendición

Informes entregados conforme al calendario

Plan de 90 días: ordenar sin detener el trabajo



¿Qué tan ordenado está el trabajo del sindicato?

Marca sí o no. Cada “no” señala una mejora concreta.

☐ ¿Cada proceso tiene responsable?

SÍ NO

☐ ¿Los convenios se supervisan?

SÍ NO

☐ ¿Las solicitudes reciben folio?

SÍ NO

☐ ¿El archivo tiene permisos y respaldo?

SÍ NO

☐ ¿Existen plazos internos?

SÍ NO

☐ ¿La formación se aplica?

SÍ NO

☐ ¿Las personas conocen los canales?

SÍ NO

☐ ¿Los informes incluyen evidencia?

SÍ NO

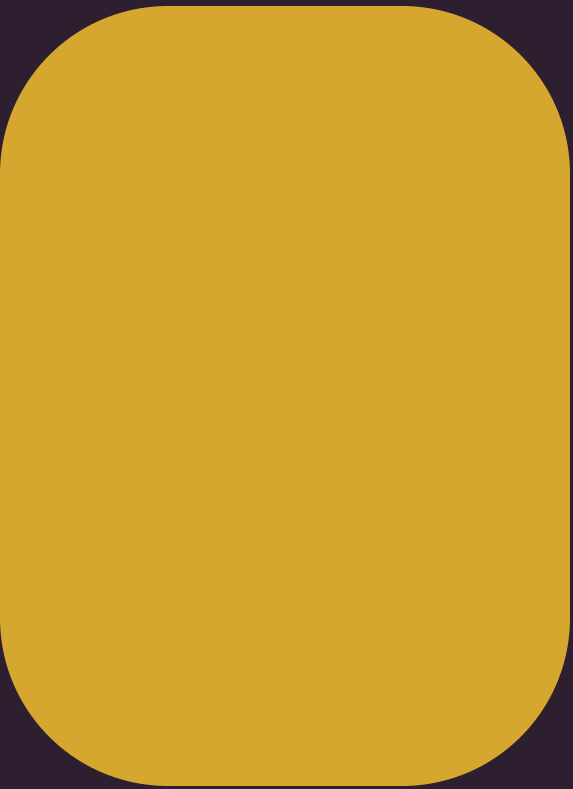
☐ ¿Cada defensa tiene expediente?

SÍ NO

☐ ¿Los procesos se revisan periódicamente?

SÍ NO

Prioriza tres respuestas negativas y conviértelas en tareas del plan de 90 días.



Cuando el trabajo se ordena, la confianza crece.

Tres compromisos para empezar

- 1 Escribir las ocho fichas de proceso.**
- 2 Nombrar responsables y plazos.**
- 3 Revisar resultados y corregir la ruta.**

Visita:
<https://www.laboramx.org/>