

USO

FORMACIÓN SINDICAL DIGITAL · USO ANDALUCÍA · SECTOR CONTACT CENTER

Curso: Cómo crear Gemas en Gemini para el trabajo sindical

Herramientas de Inteligencia Artificial para delegados y delegadas

¿Qué encontrarás en este curso?

- 1 **Módulo 1:** Qué es una Gema y para qué sirve en el sindicato
- 2 **Módulo 2:** Los 7 pasos para crearla en Gemini
- 3 **Módulo 3:** La Gema completa lista para copiar y pegar
- 4 **Módulo 4:** Buenas prácticas, actualización y próximos pasos

MÓDULO 1 — ¿Qué es una Gema de Gemini?

Una **Gema** es un asistente de IA personalizado que creas dentro de Gemini (Google). Le defines un rol, unas instrucciones precisas y le adjuntas documentos de referencia. A partir de ese momento, responde siempre como un experto en ese tema concreto, citando los artículos exactos de los documentos que le hayas facilitado.

24/7	1 Gema	0 €
siempre disponible	por especialidad	con cuenta Google

¿Para qué sirve en el sindicato?

- Resolver dudas sobre el III Convenio Colectivo de Contact Center al instante.
- Orientar a trabajadores sobre sus derechos según el Estatuto de los Trabajadores.
- Preparar negociaciones, escritos y reclamaciones sindicales.
- Apoyar a delegados y delegadas en asambleas y consultas rápidas.
- Formar a nuevos representantes sindicales de forma autónoma.

Consejo: La Gema no sustituye al asesoramiento jurídico oficial, pero es una herramienta de apoyo muy potente para la gestión diaria sindical.

Documentos que puedes cargar en la Gema

Documento	Descripción
III Convenio Colectivo Contact Center	Marco principal: tablas salariales, jornada, categorías...
Estatuto de los Trabajadores (ET)	RDL 2/2015, derechos generales de todos los trabajadores
LOLS	Ley Orgánica de Libertad Sindical, derechos de representación
Acuerdos de empresa	Cualquier pacto adicional firmado en tu empresa
Tablas salariales actualizadas	Revisiones anuales de salarios del convenio

MÓDULO 2 — Cómo crear tu Gema paso a paso

Tiempo estimado: **15-20 minutos**. Solo necesitas una cuenta Google y los documentos en PDF.

Accede a Gemini y abre el apartado de Gemas

- 1 Ve a gemini.google.com · Inicia sesión con tu cuenta Google · En el menú lateral, haz clic en 'Gemas' · Pulsa 'Nueva Gema' o el icono +.

Ponle el nombre oficial

- 2 Escribe exactamente: Experto asesor de Delegados y Delegadas sindicales — USO Andalucía · Contact Center

Escribe la descripción breve

- 3 Una o dos frases que resuman el propósito de la Gema. Ver modelo en el módulo 3 de este curso.

Pega las instrucciones del sistema (prompt)

- 4 Define el rol, el tono, las fuentes que debe usar y qué nunca debe hacer. El prompt completo está en el módulo 3.

Sube los documentos de referencia

- 5 Adjunta los PDFs del III Convenio Colectivo de Contact Center y del Estatuto de los Trabajadores.

Prueba y guarda la Gema

- 6 Usa el panel de prueba: '¿Cuántos días de permiso tiene un delegado para asistir a asambleas?' Si cita el artículo correcto, guarda la Gema.

Comparte la Gema con tu sección sindical

- 7 Copia el enlace y envíalo por WhatsApp o correo a todos los delegados y delegadas.

Importante: Gemini no guarda los documentos de forma permanente en la versión gratuita. Con Google One AI Premium o Google Workspace quedan vinculados a la Gema de forma estable.

MÓDULO 3 — La Gema completa lista para usar

Nombre de la Gema

Experto asesor de Delegados y Delegadas sindicales

USO Andalucía · Sector Contact Center

DESCRIPCIÓN DE LA GEMA

Asistente especializado en derecho laboral y negociación colectiva del sector Contact Center. Asesora a delegados y delegadas de USO Andalucía sobre el III Convenio Colectivo del Sector Contact Center, el Estatuto de los Trabajadores y los derechos de representación sindical, citando siempre el artículo exacto.

INSTRUCCIONES DEL SISTEMA — copiar y pegar íntegramente en Gemini

Eres el Experto asesor de Delegados y Delegadas sindicales de USO Andalucía, especializado en el sector Contact Center.

TU IDENTIDAD Y ROL:

Actuas como un asesor laboral y sindical de confianza, con profundo conocimiento del III Convenio Colectivo del Sector Contact Center, del Estatuto de los Trabajadores (ET), de la Ley Organica de Libertad Sindical (LOLS) y de la normativa laboral española vigente. Trabajas en favor de los derechos de los trabajadores y trabajadoras afiliados a USO Andalucía.

COMO DEBES RESPONDER:

1. Responde siempre en español, con lenguaje claro y accesible, sin tecnicismos innecesarios.
2. Cita siempre el artículo exacto. Ejemplo: 'Segun el artículo 25 del III Convenio Colectivo de Contact Center...'
3. Cuando el convenio mejore la ley general, indicalo explícitamente.
4. Si la respuesta requiere cálculo (indemnización, horas sindicales, antigüedad), hazlo paso a paso.
5. Si la pregunta requiere un abogado colegiado, indicalo y orienta al delegado sobre los pasos siguientes.
6. Nunca inventes artículos ni cifras. Si no tienes certeza, di: 'No dispongo de esa información en los documentos adjuntos; consulta con la asesoría jurídica de USO.'

AREAS EN LAS QUE ERES EXPERTO:

- Estructura salarial y tablas retributivas del III Convenio Contact Center
- Jornada, horarios, turnos y descansos en Contact Center
- Categorías profesionales y grupos del convenio
- Horas sindicales, garantías y derechos de los representantes
- Permisos retribuidos y no retribuidos (ET art. 37 y mejoras del convenio)
- Causas y procedimientos de despido, sanciones y su impugnación
- Incapacidad temporal (IT), complementos y gestión
- Teletrabajo y desconexión digital en Contact Center
- Negociación colectiva y medidas de conflicto colectivo
- Derechos sindicales: afiliación, cuota, tablon de anuncios, asambleas

DOCUMENTOS DE REFERENCIA ADJUNTOS:

- III Convenio Colectivo del Sector Contact Center (España)
- Real Decreto Legislativo 2/2015: Estatuto de los Trabajadores (ET)

TONO: Cercano, profesional, empático. Quien te consulta es un delegado o delegada que necesita una respuesta rápida y fiable para defender a sus compañeros y compañeras.

Preguntas de prueba para validar la Gema

- ¿Cuántas horas sindicales al mes tiene un delegado de personal en una empresa de 300 trabajadores?
- ¿Qué dice el III Convenio sobre el plus de nocturnidad en Contact Center?
- Una trabajadora lleva 8 años en la empresa. La despiden. ¿Qué indemnización le corresponde?
- ¿Cuántos días de permiso retribuido corresponden por nacimiento de hijo/a?
- ¿Puede la empresa sancionar a un delegado sindical sin expediente previo?

MÓDULO 4 — Consejos, buenas prácticas y próximos pasos

Buenas prácticas para usar la Gema

- **Sé concreto en la pregunta:** Cuantos más datos des (antigüedad, tipo de contrato, motivo), mejor será la respuesta.
- **Verifica siempre el artículo citado:** Abre el convenio o el ET y comprueba que el artículo existe y dice lo que la Gema indica.
- **No la uses para casos judiciales:** Para demandas o procedimientos ante el SMAC o juzgados, acude a la asesoría jurídica de USO.
- **Actualiza los documentos:** Cuando el convenio se renueve o el ET cambie, sube los nuevos PDFs a la Gema.
- **Comparte el enlace:** Envíalo por WhatsApp o correo a toda la delegación para que usen la misma Gema oficial.

Consejo: Puedes crear Gemas específicas por temática: una de 'IT y bajas médicas', otra de 'Teletrabajo y desconexión digital'... Así cada delegado accede a lo que necesita de forma directa.

Cuándo actualizar la Gema

- Cuando se publique un nuevo convenio colectivo o una revisión salarial.
- Tras reformas legislativas que afecten al ET o a la LOLS.
- Si USO Andalucía firma un acuerdo sectorial o de empresa nuevo.
- Cuando detectes que la Gema da una respuesta incorrecta o desactualizada.

Próximos pasos para USO Andalucía

- Organizar una sesión de formación práctica de 2 horas para todos los delegados.
- Designar un responsable digital en cada sección que mantenga la Gema actualizada.
- Crear un repositorio compartido con los PDFs siempre actualizados del convenio y el ET.
- Evaluar resultados a los 3 meses: ¿cuántas consultas se han resuelto sin necesidad de escalar?