



CCOO de Catalunya

- INFORME ANUAL 2007 -
SÍNDIC DE L'AFILIAT

SÍNDIC DE L'AFILIAT
Març 2008

INFORME ANUAL 2007

➤ QUEIXES 133 (108)

Els àmbits més importants (entre parèntesis les dades del 2006):

- **Estructura sindical:** 44 casos, el 33% (32%); (equilibri). 17 afecten seccions sindicals i/o delegats i 27, federacions i unions territorials. (Detall en la distribució temàtica.)
- **GTJ:** 32 casos, un 24% (27%), lleugera baixada.
- **Assessorament sindical:** 26 casos, un 19% (22%), lleugera baixada.
- **Formació:** 14 casos, un 10% (2%), forta pujada. (Tots menys un que és de formació contínua.)
- **Resta de serveis:** total 17 casos, un 12'8% (18'6%), lleugera baixada. (Detall numèric: Civil, 3; Turisme-Consum, 3; Normalització lingüística, 3; Renta, 2; Atlantis, 1; Ceprom, 1; CITE, 1; TRADE, 1; Habitat, 1; ASSOC,1.)

➤ INTERVENCIONS 49 (30)

- **Estructura sindical:** 32 casos, un 65% (60%), lleugera pujada. (Detall en la distribució temàtica.)
- **Assessorament sindical:** 12 casos, el 24% (26'6%), pràcticament igual.
- **GTJ:** 5 casos, el 10% (10%), pràcticament igual.

➤ QUEIXES + INTERVENCIONS 182 (138)

- **Estructura sindical:** 76 casos, el 41% (39%), lleugera pujada.
- **Assessorament sindical:** 38 casos, un 20% (23%), lleugera baixada.
- **GTJ:** 37 casos un 20% (22'6%), lleugera baixada.
- **Serveis:** 17 casos, un 9% (15%), important baixada.
- **Formació:** 14 casos, un 7% (2%), forta pujada.

➤ **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA O QUALIFICACIÓ DELS CASOS**

A) QUEIXES (detall):

La suma de totes poden donar més que el nombre de queixes perquè algunes tenen més d'un motiu.

A.1) ESTRUCTURA SINDICAL, 44 (35)

A.1.1) Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 14 (13)
- Mal funcionament de l'àmbit: 14 (9)
- Informació deficient o falta d'informació: 7 (4)
- Protecció insuficient: 5 (2)
- Atenció no correcta: 3 (3)
- Dret no exercit: 2 (1)
- Negativa a facilitar informació: 1
- No definida: 1 (1)

A.1.2) Àmbits afectats: estructura sindical:

- Seccions sindicals i delegats: 17 (5)
- Afiliació-UAR: 8 (6)
- Activitat estructura sindical: 7 (8)
- Comunicació: 4 (1)
- Recursos humans / CONC: 3
- Eleccions sindicals: 2 (2)
- Negociació col·lectiva: 2
- Salut laboral: 1 (2)

A.2) Gabinet Tècnic Jurídic, 32 (29)

- Disconformitat amb la decisió: 11 (10)
- Honoraris: 8 (8)
- Assessorament jurídic deficient: 6 (7)
- Tardança a presentar demanda: 5 (4)
- Mal funcionament del servei: 4 (8)
- Atenció no correcta: 3 (4)
- Informació deficient: 2 (4)
- Compte jurat: 2
- Negativa a facilitar informació: 1

A.3) ASSESSORAMENT SINDICAL, 26 (22)

- Mal funcionament del servei: 12 (7)
- Disconformitat amb la decisió: 6 (4)
- Atenció no correcta: 4 (1)
- Tardança a resoldre el problema: 3 (2)
- Falta d'informació: 1

A.4.) FORMACIÓ, (14)

- Falta d'informació: 7
- Mal funcionament: 2
- Disconformitat amb la decisió: 2
- Informació deficient: 1
- Tardança a resoldre el problema: 1
- Atenció no correcta: 1
- No definida: 1

A.5) SERVEIS, 17 (20)

A.5.1.) Característiques:

- Mal funcionament del servei: 8 (4)
- Disconformitat amb la decisió: 6 (5)
- Atenció no correcta: 3 (4)
- Assessorament sindical o jurídic deficient: 1 (1)

A.5.2.) Àmbits afectats:

- Turisme i consum: 3 (1)
- Normalització lingüística: 3 (3)
- Civil: 3 (2)
- Renda: 2 (4)
- ASSOC: 1
- Atlantis: 1 (3)
- Ceprom: 1 (3)
- CITE: 1 (3)
- Habitat: 1
- Trade: 1 (1)

B) INTERVENCIONS (detall):

B.1.) ESTRUCTURA SINDICAL, 32 (16)

B.1.1.) Característiques

- Disconformitat amb la decisió: 14 (4)
- Tardança a resoldre el problema: 3 (1)
- Mal funcionament del servei: 2 (1)
- Informació deficient o falta d'informació: 2 (4)
- No definida: 8 (2)
- Mediació síndic: 3

B.1.1.1) Àmbits afectats: estructura sindical

- Afiliació – UAR: 8 (3)
- Seccions sindicals i delegats: 6 (4)
- Recursos humans 6

- Comunicació: 4 (2)
- Estructura sindical: 2 (4)
- Negociació col·lectiva: 2 (1)
- Informació: 1 (3)
- Sanció: 1
- Salut laboral: 1
- Estatut: 1

B.2.) ASSESSORAMENT SINDICAL, 12 (8)

- Assessorament sindical deficient: 2 (4)
- Falta d'informació: 2
- Disconformitat amb la decisió: 1
- Mal funcionament del servei: 1
- Mediació síndic: 1 (2)
- No definida: 5 (2)

B.3.) GABINET TÈCNIC JURÍDIC, 5 (3)

- Disconformitat amb la decisió: 2 (2)
- No definida: 2
- Tardança a resoldre el problema: 1

➤ **ESTAT I SITUACIÓ**

▪ **Queixes + Intervencions 182 (138)**

- Resoltes: 129, el 70% (63%), pujada important.
- Resoltes parcialment: 9, el 4% (16%), baixada.
- **Total resoltes: 151 el 83% (79%), lleugera pujada.**
- No resoltes: 20, el 10%, (9'4%), pràcticament igual.
- Pendants: 9, el 4%, (7%), poca diferència.
- Orientades a Comissió de Garanties: 1 (es manté).

➤ **AFILIACIÓ**

Dels 182 casos 166 són afiliats. Suposa el 91% del total, (89%), lleugera pujada.

No afiliats 16, 8%.

➤ **VALORACIÓ ESTADÍSTIQUES:**

- **Total casos:** com s'observa, hi ha una forta pujada del total de casos, de 138 a 182, un 31% d'increment.
- **Estructura sindical:** lleugera pujada de 2 punts respecte de l'any anterior. On més puja en aquest apartat és en allò relacionat amb les seccions sindicals i delegats 17 (5).
- **Gabinet Tècnic Jurídic:** es produeix una lleugera baixada de 3 punts, que és continuació de la forta baixada que es va produir l'any 2006 (15 punts).
- **Assessorament sindical:** obté una lleugera baixada de 3 punts, després de la lleugera pujada de 2 punts de l'any 2006. Augmenta el mal funcionament del servei 12 (7).
- **Formació:** hi ha una forta pujada de 5 punts. No està clar que es consolidi perquè en un curs sol s'hi han produït 6 queixes.
- **Serveis:** es produeix una important baixada del 15% al 9%, que compensa la forta pujada del 2006.

➤ **VALORACIÓ DE CONTINGUTS:**

El tracte a les persones: vaig subratllar aquest aspecte els anys anteriors dient que “forma part del contingut professional” per a tothom, tècnics i sindicalistes. Ho hauria de treure si baixés, però, com que puja, amb més raó ho remarco, amb més raó (de 8 a 14).

Mal funcionament de l'àmbit o servei, assessorament sindical o jurídic deficient, protecció insuficient i atenció no correcta a les persones: forma part d'un bloc que mesura com ens “veuen” i com ho “fem”. En aquest bloc l'any passat es van donar 73 casos i aquest any, 71. Baixa la proporció respecte al total però es manté en un nivell molt alt.

Falta d'informació o informació deficient: han estat 12 casos, 2 més que el 2006. La informació lligada a l'activitat concreta, que és el que aquí es remarca, mesura la relació i la proximitat amb l'afiliació. Encara que el nombre de casos és reduït, expressa una tendència que és convenient conèixer.

Afiliats exterior: hi ha hagut una queixa en el sentit que, quan un afiliat/da passava a un país estranger (bàsicament a Ensenyament i FSAP), perdia l'accés a tots els espais reservats als afiliats/des a les pàgines web de CCOO, perquè exteriors era un sistema d'afiliació (enquadrament) que estava fora de la UAR confederal. Realitzada la recomanació, amb la proposta de crear un àmbit específic i propi dintre de la UAR per a aquestes dues federacions. (Realitzat.)

Col·lectius fronterers: han passat dos casos que he orientat a les federacions o la Comissió de Garanties. Conseqüència d'això vaig fer una recomanació a la Secretaria d'Organització de la CONC perquè de la manera que cregués convenient la traslladés a la Confederació. Aquí no hi ha una *llumeta*, és un enorme far vermell el que hi ha encès. Inacceptable que aquests conflictes

hagin passat a l'afiliació. La filosofia de la recomanació coincideix plenament amb l'acord adoptat per la C.I. CONC. (Cal portar aquest assumpte al pròxim Congrés Confederal.)

Els fulls de prescripció i inscripció als cursos de formació han produït 2 queixes: com a adreça principal s'hi inclouïa l'adreça de l'empresa a la qual s'enviava tota la informació i documentació; un cop realitzada la recomanació de posar com a adreça principal la particular de l'afiliat/da no la de l'empresa, s'ha corregit l'àmbit afectat i el Ceprom ho ha inclòs en una circular perquè hi hagi una correcció general. Ho esmento per deixar clar que la relació de l'empresa de formació és amb el sindicat o afiliat/da. (Realitzat.)

Elecció de delegats LOLS pels afiliats: hi ha hagut 1 cas, resultat amb recomanació acceptada. Ho esmento perquè crec que no solament hi ha un cas. De tots els drets que expressen amb més força el vincle de l'afiliat/da amb el sindicat, aquest és un d'ells, al costat del de ser elegible. Hauria d'establir-se l'obligació de remetre a l'òrgan competent les cartes de convocatòria o correus electrònics per a totes les constitucions i renovacions de les seccions sindicals. (Recomanació.)

Temporalitat contractació: dues queixes que deien que en l'empresa no es feia prou per ells. En els dos casos hem parlat amb les federacions respectives per millorar la intervenció sindical. En un cas, una universitat, hem constatat una borsa de precarietat del 25%. La secció sindical ha posat el tema en les eleccions sindicals per discutir-ho en el pla d'estabilitat (a l'afiliada no li han buscat cap sortida per haver-se queixat).

Assetjament laboral (mobbing): són tres les queixes sobre aquest tema, l'any passat van ser dues. De les tres, una s'ha resolt, en una altra s'ha fet la queixa després que el cas hagués finalitzat. En aquest últim cas, hem fet la recomanació per treure'n lliçons i experiències sobre el que ha succeït (acceptada). En l'altre cas hem intentat negociar amb l'empresa. Sobre aquest tema s'ha de fer més, és necessari que tota l'estructura sindical el conegui més i es tingui informació sobre aquest assumpte (circulars, notes, etc.) i més coordinació entre els diferents àmbits que hi intervenen. Quan hi ha indicis, però no hi ha proves suficients, la coordinació i el treball sindical des de l'empresa són vitals.

Informació, assessorament sindical i conveni per als delegats sindicals: encara que no siguin del ram. Avui una quantitat enorme de l'activitat sindical és multisectorial i per treballar l'afiliació és necessari saber més coses que no només les del propi ram. No es pot estar a favor de la cooperació entre estructures, però, a la vegada, instal·lar-se en el corporativisme funcional (3 casos).

Treballadors autònoms dependents (TRADE): hem intervingut en un assumpte entre una federació i TRADE, per aclarir el tema de l'assessorament. Quan un afiliat/da per compte aliè vol informar-se sobre les condicions d'un TRADE o viceversa, un TRADE necessita veure la diferència en un àmbit laboral concret, i això ha de garantir-se. És clar l'assumpte, l'assessorament

sindical i tècnic-jurídic als afiliats/des és gratuït per mandat estatutari (ningú no pot posar-hi condicions), excepte les dels 6 mesos d'espera per obrir un procediment judicial. (Recomanació.)

Afiliació i lliurament de carnet: aquí s'ha millorat molt, però hi ha alguns retards que no són imputables al sistema, la UAR va bé; però entre el dia de l'afiliació i l'alta en la UAR es triga, en un cas, un mes, i en l'altre, vint dies. Encara que són pocs casos (2), vull cridar l'atenció sobre aquest tema perquè aquest retard ho fa endarrerir tot: el carnet, l'accés al web, la informació de la federació corresponent, etc.

Negativa a identificar-se: en dos casos, i fruit d'una conversa que va acabar en una atenció no correcta, qui telefonava va demanar la identificació de la persona que feia l'atenció, i en ambdós casos els va ser denegada. Crec que al marge de si en el moment processal del temps és correcte o no donar la identificació, sense cap dubte després sí que cal fer-ho. És un assumpte de transparència i responsabilitat. En general suposa un esforç important fer un afiliat i aquest no es pot perdre aquí entre taules i papers.

Suma cotitzacions (antiquitat afiliació): ens hem trobat amb dos casos de re-afiliació que òbviament no han pogut sumar les cotitzacions. Crec que, sense modificar la norma, s'hauria d'acceptar una solució per a casos justificats i raonats, amb l'opinió favorable d'afiliació (Secr. Organització) i del síndic de l'afiliat, ja que sí que se suma quan s'ha estat afiliat a un altre sindicat.

Afiliació: ens hem trobat amb algun cas en què la persona no podia pagar la quota, però mostrava un interès especial per seguir o ser afiliat/da. S'hi hauria de donar un tomb i estudiar aquest assumpte per a casos molt concrets i amb dificultats conjunturals.

Atenció en les entrades dels locals: aquí hi ha hagut una notable millora respecte a la recomanació de l'any passat: hi ha una línia de formació permanent per al personal d'entrada (cursos) i des d'Organització, Formació i USC s'ha confeccionat un manual amb tota la informació necessària en un local respecte a tota l'activitat de l'estructura i dels serveis (*Guia d'atenció a les persones*). Del "Cada maestrillo según su librito" a "Un libro para todos".

Assessorament afiliats/des - assalariats/des: arran d'una queixa, vam realitzar una recomanació per regularitzar i protocol·litzar el tema que *de facto* ja estava assumit: que els afiliats/des assalariats/des tenen el mateix dret que la resta d'afiliats/des en relació a l'assessorament jurídic. Després d'un acord entre Comfia i USC referent a aquest tema, l'assessorament es donarà des de fora del sindicat com, des de fora, s'assessora a Recursos Humans. Els termes econòmics són semblats als del GTJ per als no-afiliats. (Igualtat de condicions.)

Tema llengua o normalització lingüística: l'any 2006 van ser 4 casos, aquest any són 3. Amb la decisió de fer la pàgina web en quatre llengües, el problema de la llengua respecte als immigrants afiliats amb problemes reals de comunicació queda bastant resolt. Ha estat un encert. S'ha enviat una carta a

tots els immigrants afiliats de l'any 2006 i 2007 per informar-los d'aquesta novetat.

Barreres arquitectòniques al local de Manresa: ha estat objecte de deu queixes, nou del 2006 i una del 2007. Es va enviar una carta en la qual s'explicaven els tràmits que s'estaven realitzant. Avui podem dir que el Ministeri de Treball ha decidit executar les obres durant aquest any. Anècdota: no ha estat possible localitzar un delegat (solament un 20% tenen adreça).

➤ **SUGGERIMENTS (5)**

Dels 5 suggeriments, n'informo de 2 que són els més interessants:

- Un, que l'enviament de publicacions i informació general es faci per domicili (els dos estan afiliats).
- L'altre, la possibilitat de fer quota especial per a parelles de fet i matrimonis.

➤ **RECOMANACIONS:**

A) De les recomanacions més importants realitzades per al 2007, cal destacar-ne les següents:

- La de normalitzar la relació dels TRADE en el conjunt de l'estructura i poder oferir informació bàsica sobre aquest àmbit en qualsevol local del sindicat, més o menys resolt (*Guia d'atenció a les persones*).
- Atenció i informació a les entrades dels locals, s'ha millorat notablement amb l'edició de la *Guia d'atenció a les persones* i el curs de formació que serà permanent per al personal que fa tasques d'atenció (entrades). El curs té també una part dedicada al coneixement i valors del sindicat.
- Gestió flexible del sistema de cites concertades en l'assessorament sindical per respondre a casos urgents que no poden esperar a la programació. També s'ha millorat (solament un cas arreglat).
- Atenció més personalitzada en el GTJ, significat que s'ha fet un pas molt important: s'ha modificat el programa informàtic i, a través del sistema INTEGRÀ, qualsevol advocat podrà accedir a la base de dades per informar sobre qualsevol aspecte d'un expedient, des de qualsevol punt de consulta.
- Atenció telefònica a la centraleta i servei d'atenció a l'entrada de Via Laietana. S'ha millorat, però encara no es comuniquen de forma sistemàtica tots els canvis amb els noms i les extensions corresponents per encaminar trucades i informació.

B) Del que s'ha comentat en aquest informe, se'n desprenen les següents recomanacions per al 2008:

- L'elecció dels delegats LOLS pels afiliats: crear un registre en què la carta de convocatòria o correu electrònic siguin obligatoris per validar la constitució o renovació. Un registre confederal, el mateix que hi ha per a les eleccions sindicals i afiliats/des (UAR).
- Assetjament laboral (*mobbing*): treballar en la triple direcció estructura sindical - àmbit i salut laboral - Gabinet Jurídic, i viceversa. Major informació, coordinació i seguiment: són totalment necessàries, sabent que el treball previ d'intervenció sindical des de l'empresa és bàsic.
- Suma de cotitzacions per a reafiliats: tal com s'ha comentat, seria un procediment que permetria sumar cotitzacions per a casos particulars i raonats, dels quals quedarien exclosos els que fossin culpables en un procediment del GTJ.
- Assessorament sindical i tècnic TRADE i viceversa: l'assessorament sindical i tècnic és gratuït per a tots els afiliats per mandat estatutari, i ha de tenir el doble recorregut cap al TRADE des de l'àmbit laboral i des de l'àmbit laboral cap al TRADE. Reciprocitat i igualtat de drets respecte a totes les formes organitzatives.

Síndic de l'afiliat
Març del 2008