



- INFORME ANUAL 2006 -
SÍNDIC DE L'AFILIAT

CCOO de Catalunya

SÍNDIC DE L'AFILIAT

Febrero de 2007

INFORME ANUAL 2006

➤ QUEJAS (108)

Los ámbitos afectados son los siguientes:

- **Estructura sindical:** 35 casos, el 32%, en el 2005 un 34%; - 2 puntos (hay equilibrio). 19 afectan a Secciones Sindicales o delegados y 16 a Federaciones y Uniones. (Detalle en distribución temática)
- **G.T.J.:** 29 casos, un 27%. en el 2005 un 42%; - 15 puntos (Fuerte bajada).
- **Assessorament Sindical:** 24 casos, un 22%, en el 2005 un 16%; + 4 puntos. (ligera subida)
- **Resto de servicios:** Total 20 casos, un 18'6%, en 2005 un 6%, + 12'4 puntos (fuerte subida). (Detalle numérico: Atlantis 3, Ceprom 3, CITE 3, Civil 2, Normalització Llingüística 3, TRADE 1, Turismo-Consum 1, Renta 4).

➤ INTERVENCIONES (30)

El total de intervenciones son 30, siguiendo el mismo criterio de distribución, se reparten en:

- **Estructura Sindical:** 18 casos, un 60%, en el 2005 un 37%; + 23 puntos (fuerte subida).
- **G.T.J.:** 3 casos, el 10%, en el 2005 el 20%; - 10 puntos (fuerte bajada).
- **Assessorament Sindical:** 8 casos, el 26'6%, en el 2005 el 31%; - 5'6 puntos. (Ligera bajada)
- **Resto servicios:** 1 de Habitat.

➤ QUEJAS + INTERVENCIONES (138)

La suma de las quejas más las intervenciones agrupadas en estos cuatro bloques, es la siguiente, por orden numérico:

- Estructura Sindical: 54 casos un 39%, + 4 puntos en relación con el 2005. (Ligera subida)
- G.T.J.: 31 casos un 22'6, - 15'4 puntos. (Fuerte bajada)
- Assessorament Sindical: 32 casos, un 23%, +2 puntos. (Ligera subida)
- Servicios: 21 casos, un 15% , + 9 puntos. (Fuerte subida)

➤ **DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA O CALIFICACIÓN CASOS**

A) QUEJAS

La suma de todas pueden dar más porque algunas quejas se refieren a más de un aspecto. (Entre paréntesis las del 2005)

A.1) Gabinete Técnico Jurídico (29)

- Mal funcionamiento servicio: 8 (10)
- Asesoramiento jurídico deficiente: 7 (8)
- Honorarios: 8 (6)
- Tardanza presentar demanda: 4 (2)
- Atención no correcta: 4 (2)
- Información deficiente: 4
- Cambio Abogado: 2 (6)
- Desistimiento defensa: 1 (2)
- Demandas y recursos no puestos o fuera de plazo: 0 (5)

A.2) Estructura Sindical (35)

A.2.1) Característica:

- Disconformidad con la decisión: 13
- Mal funcionamiento del ámbito: 9
- Información deficiente: 4
- Atención no correcta: 3
- Tardanza en resolver los problemas: 2
- Protección insuficiente: 2
- Queja contra S.S.: 1
- Derecho no ejercido: 1
- No definida: 1

A.2.2) Contenido Estructura Sindical:

- Afiliación-Cotización: 6
- Información: 1
- Secciones sindicales y delegados: 5
- Normalización lingüística: 2
- Elecciones sindicales: 2
- Barreras arquitectónicas, zona fumadores, parking de bicis: 10 (9 Manresa, 1 Via Laietana)
- Estatut de Catalunya: 3
- Trato incorrecto entrada local: 1
- Más información manifestación vivienda: 1
- Cobro convenio afiliado: 1.
- No sentido apoyado accidente de trabajo: 1
- Cese responsabilidades agrupación: 1
- Estatutos Fsap en la Web: 1
- Amenazado de baja: 1
- Traslado comisión garantías: 2
- Sanciones: 1

A.3) Asesoramiento Sindical (22)

- Mal funcionamiento del servicio: 7 (5)
- Asesoramiento Sindical deficiente: 6 (6)
- Disconformidad con la decisión: 4
- Información deficiente: 2
- Tardanza en resolver problemas: 2
- Desacuerdo convenios: 1
- Negativa a facilitar información: 1
- Atención no correcta: 1
- Derecho no ejercido: 2

B) INTERVENCIONES (30)

- Asesoramiento Sindical: 8 (7)
- Relacionados con la información: 2 (7)
- G.T.J.: 3 (6)
- Afiliación – Cotización: 3 (4)
- Estructura Sindical: 4
- Comités – delegados: 4
- Comunicación: 2
- Resto: 4; 1 Habitat, 1 Negociación colectiva, 1 Normalización lingüística y 1 Renta.

➤ **ESTADO Y SITUACIÓN**

▪ **Quejas + Intervenciones (138):**

- Resueltos: 87, el 63%, en el 2005 el 56%, + 7'5%.
- Resueltos parcialmente: 22, el 16%, + 1%.
- Total resueltos: 109, el 79% , + 9'5%.
- No Resueltos: 13, el 9'4%, - 7'3%.
- Aclarados: 4
- Pendientes: 10
- Traslado a Comisión Garantías: 1

➤ **AFILIACIÓN**

De los 138 casos, 123 son afiliados/as el 89%. Igual que en el 2005.

CONSIDERACIONES (2006)

▪ **Como se ve hay una fuerte bajada del GTJ y suben el resto de ámbitos; Estructura Sindical (3), Asesoramiento Sindical (2) y resto de servicios (9). Es una tendencia natural, pero no explica por sí sola la fuerte caída (15'4 puntos), hay mejora y la experiencia de casi dos años.**

▪ El trato a las personas “forma parte del contenido profesional” o sindical. No es una cosa aparte, un trato no correcto tira abajo un excelente trabajo. Esto afecta a los servicios y conjunto del sindicato, también lo saqué el año pasado. Es un tema muy importante, no se ha detectado ninguna mejora (8).

▪ Si junto a lo anterior: trato (8), sumamos mal funcionamiento del servicio o ámbito (24) y asesoramiento jurídico y sindical deficiente (13), da la suma de 45, representa el 41'6% de todas los casos. Es un dato a retener, se corresponde también con un alto porcentaje que se esta detectando en el seguimiento de las bajas desde afiliación, dónde el 15 % alega: “funcionamiento inadecuado, descontento con el trato o resultados de los servicios y no informado y asesorado adecuadamente”.

▪ Formato carta honorarios; realizado recomendación, aceptada para modificar el texto. Para los afiliados habrá una carta normal sin advertencia y una segunda con la advertencia vía de apremio si no se liquidan los honorarios.

▪ Negociación colectiva; hecho recomendación aceptada para incluir una cláusula en el convenio de mercancías de Barna para rellenar el vacío legal que existe en caso de accidente, en relación con los objetos personales no recuperables que no son indemnizados por las compañías de seguros.

▪ Resaltar el caso de las barreras arquitectónicas y parking de bicis del local de Manresa que ha provocado 9 quejas, siendo un local nuevo. Hasta la propia responsable de urbanismo del Ayuntamiento reconoce que es una chapuza. El Ministerio de Trabajo no ha asumido la responsabilidad, además con una actitud prepotente (posibilidad acogerse al programa de la Generalitat para Entidades sobre eliminación barreras arquitectónicas).

▪ Dado 3 casos relacionados con la lengua. 1 desde fuertes consideraciones ideológicas, (reunión con él y Rosa Sans) y las otras 2 de emigrantes, éstas desde la dificultad y problema de no poder estar lo suficientemente informados. Hablado con comunicación para que los temas de información muy importantes, indicar en Lluita Obrera que en la página Web de CC.OO. se pondrá un link para poder consultar en castellano (Reforma que entrará a partir de abril).

▪ En el 2006 se ha repetido un caso relacionado con Habitatge Entorn, sobre la pérdida de número de orden en la lista de preinscritos por la no renovación en el momento que correspondía. En el 2005 se dieron dos casos parecidos. La alegación, en los 3 casos, ha sido la misma: se alega no haber recibido la carta certificada por Habitatge para la renovación y también el desconocimiento de la necesidad de renovar la preinscripción. La respuesta fue y ha sido la misma: “las normas de la cooperativa, que son conocidas y constan en los impresos de preinscripción, exigen la renovación anual” con independencia de la

recepción o no de la carta recordatorio. El director de servicios ha comunicado que a partir de ahora se podrá domiciliar bancariamente el pago de la cuota anual de preinscripción, automatizando, quien así lo desee, la renovación anual mediante el pago del recibo domiciliado (Recomendación).

▪ Subrayar un caso especial, la no intervención de todas las estructuras, (sindicato comarcal y federación) en un conflicto de empresa, alegándose o justificándolo por la propia situación de la federación. Es una línea que no se puede pasar. (Realizado recomendación, aceptada). Este es un tema de Estado dónde el acuerdo y consenso debe ser total.

▪ Las de índole más político dado sobre el Estatut, dicho la no competencia pero informado de la resolución aprobada en la C. Ejecutiva de la CONC y enviada. Tema bastante conversado (3). (1 contra posición Confederación y 2 por estar a favor, 1 con amenaza de baja, no se ha dado).

SUGERENCIAS (3)

- Hacer algún acto en conmemoración del asesinato de Francesc Layret (con Alfons, comentado sobre montar algo con motivo del 1º de mayo).
- La cuota sindical debería contemplar la situación de las familias monoparentales.
- Mejorar el servicio de entrada y atención del CEPROM, mesa en lugar de mostrador.

RECOMENDACIONES

➤ A) CUMPLIMIENTO 2005 (más importantes)

Ambito GTJ:

La decisión de no proseguir con la defensa jurídica de un afiliado y una información más personalizada una vez abierto un expediente, se ha adoptado el acuerdo en la comisión de gobierno del GTJ en el sentido de que estará junto con el resto de pautas profesionales y de relación con la Estructura Sindical (manual de procedimientos). La atención en la entrada y la centralita ha mejorado de forma sustancial. En el 2006 no se ha producido ninguna queja.

Ambito Estructura Sindical:

La principal recomendación que se hacía era la de acordar el tiempo entre la afiliación y la obtención del carne de afiliado/a. Hay que significar la mejora decisiva que se ha producido, se esta entre 2-3 semanas, y en la misma carta de los dos Secretarios Generales

(Estado y Cataluña) va incluido el password para el acceso a la web de CC.OO. La otra sobre el cumplimiento de los horarios de los locales, no ha sido objeto de ninguna queja en el 2006.

➤ **B) 2006**

- **Trade:** Normalizar la relación de los TRADE en el conjunto de la estructura. Todos los servicios de atención deben saber lo que se tiene que hacer y a quién dirigirse para la información y asesoramiento. (1)
- **Cobro de convenios a los delegados de otros ramos:** Cuando es un ejemplar, y más si es delegado sindical no se debería cobrar, no se resiente ningún presupuesto de ninguna federación y el delegado queda mal. La condición que sea necesaria para su función representativa o bien para una persona afiliada que es identificable.
- **Declaraciones de renta:** El servicio debe ser de calidad, un plus para la afiliación, no para salir del paso. Criterios más homogéneos para toda la organización. Desde que Hacienda da un servicio gratuito y de cierta calidad, nos obliga más a ello en todos los ámbitos donde se de este servicio. (5)
- **Ceprom:** Servicio de atención e información. Debería reformarse el espacio dónde se atiende para una atención mas personalizada y amplia (mesa), el mostrador y la cola uniforme y da mala imagen. No todo el mundo sabe exactamente lo que quiere, también debe mejorarse la orientación. (1 queja y 1 sugerencia)
- **Atención telefónica, centralita y servicios de entrada (via laietana):** Se deben comunicar todos los cambios de ubicación de las personas y número de extensiones, para no enviar a la gente a sitios que no son (mala imagen). Instrumentar desde USC.
- **Atención e información entradas locales:** la información y orientación en las entradas de los locales, es un tema de gran importancia. Aquí no se debe asesorar, pero si alguien pregunta una cosa simple, se queda muy mal si no se sabe responder, por ello recomiendo la necesidad de que a todo el personal de atención en los locales se le forme para poder responder a las 8-10 cosas más habituales en los temas laborales o de procedimiento. (Prescripciones, etc.)
- **Asesoramiento sindical:** La sistematización del sistema de consultas con días y horas (generalizado), cosa muy positiva, no debe llevar a que en función de esta sistemática se den días después de la reunión prevista con una empresa u organismo oficial. (flexibilidad) (2 Ass. – 1 GTJ).

- **Suma de cotizaciones:** Para los afiliados que hayan estado anteriormente 8 o más años cotizando, cuando se afilian o re-afilian de nuevo deberían sumársele las cotizaciones, ya se suma cuando se ha estado afiliados a otros sindicatos. Al poner una cifra alta (8 años) no estimula la rotación. Normalmente las personas con estos años si se dan de baja en un momento determinado es por problemas o insatisfacciones. (Se excluiría de esto al GTJ)

Síndic de l’Afiliat