



REGLAMENT INTERN DE FUNCIONAMENT DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ DE LA CS DE LA CONC

Aquest reglament és aplicable a la Sindicatura de l'Afiliació de la Comissió Obrera Nacional de Catalunya (CS de la CONC) configurada en el mandat del 12è Congrés i té vigència durant aquest mandat.

Amb aquest reglament es compleixen els compromisos adquirits als Estatuts de la CONC així com les ponències aprovades en el 12è Congrés els dies 21, 22 i 23 de maig del 2021.

Article 1. INTRODUCCIÓ

1.1. CCOO de Catalunya considera **l'atenció a l'afiliació com a centre de l'estratègia del sindicat**, incrementant, reforçant i, sobretot, concretant més en detall les polítiques en relació amb els afiliats i afiliades que afavoreixin la seva estabilitat a CCOO.

1.2. **L'orientació a l'afiliació com a referent en l'activitat del sindicat**. Per tant, es tracta de desenvolupar les polítiques sindicals, la inversió de recursos, i la relació i el desenvolupament de figures i instruments que afavoreixin aquest objectiu.

1.2.1. L'actuació general de la Sindicatura de l'Afiliació ha d'estar presidida pels valors i els principis que es desprenen del capítol II dels Estatuts, particularment la inclusió, la integració, la pluralitat, la participació i l'atenció a l'afiliació.

1.3. La Sindicatura de l'Afiliació és la figura que ajuda en l'estratègia de millorar l'atenció a l'afiliació.

En aquest marc, aquest reglament ha de regular la figura de la Sindicatura de l'Afiliació, amb l'objectiu de garantir i tutelar els drets dels nostres afiliats i afiliades i ser, al mateix temps, un dinamitzador en la millora dels serveis que reben i de l'increment de l'atenció a l'afiliació.

Article 2. ELECCIÓ, FONTS DE LEGITIMACIÓ DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ I MANDAT

Per acord del 8è Congrés, l'any 2004 es constitueix la Sindicatura de l'Afiliació i aquesta passa a formar part dels instruments interns del sindicat amb l'objecte de garantir i tutelar els drets i l'atenció a les persones afiliades a CCOO.

La Sindicatura de l'Afiliació és una figura que es regula, actualment, en l'article 11 dels nostres Estatuts, a fi de donar rellevància estatutària a la seva funció i al seu treball institucional.

2.1. Sobre l'elecció, l'atribució de competències, les funcions, els mitjans i els recursos de la Sindicatura de l'Afiliació

L'elecció, l'atribució de competències, les funcions, les tasques i l'assignació de mitjans i recursos correspon al Consell de la CS de la CONC, per acord de la majoria absoluta dels seus membres presents en el moment de la presa de la decisió.

2.2. Mandats

El temps de durada de la funció de la Sindicatura de l'Afiliació s'estableix en un període congressual de quatre anys —

o el temps restant del mandat congressual, segons el moment de l'elecció—, ampliable a un altre únic període de quatre anys per acord del Consell de la CONC.

La limitació de mandats de la Sindicatura està en la lògica estatutària que ja recull la limitació d'aquests per a altres responsabilitats, també per evitar la rigidesa excessiva d'aquesta figura de fort caràcter dinamitzador.

Article 3. REQUISITS I CARACTERÍSTIQUES DE LA FIGURA DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ

3.1. Ha de tenir la condició de persona afiliada a CCOO.

3.2. Ha de ser una persona reconeguda pel seu prestigi sindical i/o professional i tenir un coneixement profund de l'organització.

3.3. La seva funció és incompatible amb l'assumpció de responsabilitats executives i de gestió en els diversos àmbits de l'estructura sindical i dels instruments confederals de la CS de la CONC.

3.4. No pot estar subjecte a cap procediment disciplinari, administratiu o penal en les matèries previstes en el règim disciplinari dels Estatuts de la CS de la CONC.

Article 4. ÀMBIT D'ACTUACIÓ I FUNCIONS DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ

4.1. Àmbit d'actuació

L'àmbit d'actuació de la Sindicatura de l'Afiliació és el del conjunt d'afiliats i afiliades i d'organitzacions confederades a la CS de la CONC.

4.2. Funcions i competències

Les funcions i les competències de la Sindicatura de l'Afiliació són les que es detallen a continuació:

a. Tutelar els drets individuals previstos en els Estatuts en les següents matèries:

1. Dret a la informació i a l'opinió.
2. Assessorament sindical i jurídic.
3. Serveis culturals, socials o de qualsevol altra índole que pugui prestar el sindicat.
4. Protecció de les dades personals, de manera coordinada amb les funcions de la persona delegada de Protecció de Dades.
5. Rebre el carnet del sindicat o l'acreditació a aquest efecte.
6. Tutelar la resta de drets individuals reconeguts a l'afiliació en l'article 8 dels Estatuts.

b. La tutela dels drets de l'afiliació i la dinamització en la mediació, la correcció i la millora de la qualitat dels serveis sindicals i professionals, quan correspongui, en les següents matèries:

1. Acollida sindical
2. Assessorament sindical
3. Assessorament tècnic i jurídic
4. Salut laboral
5. Serveis d'inserció i intermediació en el mercat laboral
6. Formació sindical
7. Formació professional per a l'ocupació
8. Educatius i culturals
9. Assegurances i plans de jubilació i pensions
10. Turisme i consum

c. Dinamitzar —en l'àmbit de les competències— i procurar l'extensió i/o l'increment de la qualitat dels serveis

enunciats i l'atenció correcta a les persones afiliades.

d. Fer les recomanacions que consideri oportunes per millorar les polítiques afiliatives adreçades a millorar la qualitat i l'estatus intern de l'afiliació.

e. Canalitzar —recollir i intentar resoldre amb els ens i els organismes prestadors de serveis afectats— les queixes i les reclamacions presentades individualment per les persones afiliades enunciatades als apartats *a*, *b* i *c*.

f. Canalitzar i dinamitzar els suggeriments de millora en relació amb els serveis que puguin plantejar individualment les persones afiliades.

g. Vetllar perquè els àmbits competents del sindicat en les matèries enunciatades actuïn en coherència amb el que estableix.

4.3. Matèries referides a la feina de l'estructura sindical o dels responsables sindicals

a. Les queixes individuals referides a l'estructura sindical o als responsables sindicals que siguin plantejades, un cop contrastat i estudiat el tema, s'han de traslladar a l'àmbit corresponent. En el seu trasllat cal fer totes les recomanacions que consideri convenientes i s'ha de realitzar el seguiment per a la seva solució.

b. Matèries excloses de l'actuació de la Sindicatura de l'Afiliació. Queden excloses del seu àmbit d'actuació les queixes o els conflictes col·lectius referits als punts següents, llevat que hi hagi acord entre les parts per a la mediació o l'arbitratge:

1. Negociació col·lectiva
2. Exercici del conflicte col·lectiu al centre de treball
3. Crisis empresarials de caràcter col·lectiu
4. Incompliment de la normativa interna i codis de comportament sindical
5. Autonomia dels òrgans sindicals

4.4. Informació sobre els Estatuts i vies de recurs als òrgans de garantia i control

La Sindicatura ha d'informar sobre els drets estatutaris a totes les persones afiliades que ho sol·licitin i, igualment, sobre les vies de recurs als òrgans de garantia i control. També ha d'avaluar si hi ha possibilitat de mediació fent les gestions amb els àmbits o amb els responsables afectats. Quan s'obri algun procediment sancionador que tingui relació amb queixes presentades a la Sindicatura, l'organització corresponent, abans d'iniciar el procés d'instrucció, ha de ser consultada i pot demanar la informació i l'opinió que consideri oportuna.

4.5. La Sindicatura de l'Afiliació actua en primera instància, llevat que els ens o els serveis tinguin establert un sistema propi d'atenció a l'afiliació. En aquest cas ha d'actuar en segona instància un cop finalitzat el procés.

Article 5. ORÍGENS I TRÀMIT DE LES ACTUACIONS DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ

La Sindicatura de l'Afiliació pot actuar a partir de les següents situacions:

1. La presentació de queixes en relació amb els àmbits d'actuació descrits en l'apartat 4. Perquè siguin admeses, les queixes han de complir les formalitats següents:

- a.* Cal que la persona estigui afiliada.
 - No tenen legitimació activa els delegats i delegades de personal i els membres de comitès d'empresa que no siguin afiliats.
 - No poden acudir a la Sindicatura per substanciar queixes als òrgans de direcció de l'estructura

sindical.

- b. Cal fer les queixes per part de la persona interessada individualment, per escrit, per correu postal o electrònic, preferiblement mitjançant el formulari web o altres mitjans que es puguin establir.
- c. S'ha d'identificar el nom, el cognom, el domicili i el telèfon, per facilitar les comunicacions personalitzades.
 - Han d'estar signades per la persona interessada.
 - S'han d'indicar les gestions realitzades per resoldre el problema en el seu origen, en el cas que s'hagin efectuat.
 - Cal fer una explicació de les causes de la queixa i s'ha de concretar la petició que es realitza.
 - Per facilitar l'actuació de la Sindicatura, cal aportar tota la documentació per comprendre i resoldre el problema plantejat.

- d. Les reclamacions s'han de remetre a:

SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ DE LA CONC

Via Laietana,16
08003 BARCELONA
a/e: sindicafiliacio@ccoo.cat

e. Les queixes poden versar sobre:

- Retards indeguts en el servei
- Qualitat del servei
- Errors o insuficiències
- Tracte incorrecte
- Negativa injustificada a facilitar informació
- Deteriorament dels drets
- Indefensió
- Etc.

f. Admissió

L'admissió s'ha de produir un cop es compleixin els requisits de termini, d'identificació formal i de competència sobre el fons de l'assumpte. El termini màxim per decidir sobre l'admissió ha de ser de 15 dies.

No admissió de la queixa

1. Si ha transcorregut el termini d'un any des que la persona afiliada coneix la situació objecte de la queixa(excepte impediment justificat).
2. Si no consten els requisits formals establerts.
3. Si les queixes són anònimes.
4. Si s'aprecia mala fe o manca de fonament.
5. Si no és competència de la Sindicatura.
6. Si existeix, pel mateix motiu, causa judicial o administrativa oberta.

g. Finalització

Per a la finalització de la tramitació de les queixes, la Sindicatura ha de traslladar els aclariments o les decisions justificades de l'organització d'ACORD o NO d'ACORD amb les pretensions de la persona que fa la reclamació.

2. La presentació de **suggeriments o propostes** de millora sobre els temes de l'àmbit d'actuació de la Sindicatura ha de complir la formalitat següent: les dades de la persona que fa els suggeriments han d'estar identificades perquè es pugui establir un contacte efectiu.

3. La Sindicatura pot actuar també per **iniciativa pròpia**, a fi de donar compliment al que preveu l'apartat 4.2, d'acord amb les formes d'intervenció que preveu l'apartat següent d'aquest reglament i dins del respecte al funcionament

normal de les organitzacions i dels ens confederals.

Article 6. FORMES D'INTERVENCIÓ DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ EN LA SEVA ACTUACIÓ

Les actuacions i els àmbits d'intervenció de la Sindicatura de l'Afiliació es manifesten en:

1. Recepció de queixes.
2. Canalització de les queixes rebudes.
3. Requeriments d'informació que, necessàriament, han de versar sobre les queixes tramitades. Aquesta informació pot ser requerida tant a l'afiliació com a l'àmbit afectat, els quals han de facilitar-la en el termini de 15 dies. Els àmbits estan obligats a facilitar aquesta informació així com les actuacions que s'han realitzat sobre el cas.
4. La resposta a la queixa:
 - a. De totes les queixes admeses, la Sindicatura de l'Afiliació ha de comunicar-la seva recepció a la persona interessada i ha d'informar de la intervenció que s'ha de realitzar. El termini per a la intervenció i la resolució de l'assumpte ha de ser com a màxim de 2 mesos hàbils, des que es va presentar la queixa.
5. Del grau d'intervenció de la Sindicatura de l'Afiliació en relació amb els organismes i els instruments de la Sindicatura prestadors del servei.
 - A. **Comunicacions** sobre l'obertura de tràmit de queixa i de les diverses actuacions empreses durant el procediment.
 - B. **Requeriments** d'informació (obligació).
 - C. **Advertències:**
 - Sobre incompliments en el tràmit.
 - Sobre pràctiques no adequades a l'atenció correcta als afiliats i afiliades.
 - D. **Suggeriments:**
 - Sobre la prestació del servei i la manera de millorar-lo.
 - E. **Recomanacions**(obligatòries excepte causa de força major):
 - Sobre la prestació del servei.
 - Per evitar males pràctiques.
 - F. **Propostes de correcció** de pràctiques inadequades:
 - En el supòsit de reiteració en les queixes i en els problemes suscitats.
 - G. **Propostes de conciliacions** i acords en relació amb el problema que és motiu de la queixa.
 - H. **Arbitratges** en els casos de més complexitat a petició de les parts i el vistiplau de l'estructura sindical de referència.
 - I. **Actuacions per iniciativa pròpia**, quan es detectin errors o males pràctiques, fruit de les actuacions per reclamacions o per coneixement propi o directe.
 - J. **Informes:**
 - Sobre el que s'ha fet.
 - Sobre el resultat de l'actuació.

6. Informació general sobre les actuacions de la Sindicatura de l'Afiliació:

- A. La Sindicatura de l'Afiliació ha d'emetre un informe o una memòria anual sobre la seva activitat i les recomanacions que consideri convenientes. Aquesta documentació s'ha de presentar als òrgans de direcció. En aquest informe s'ha de respectar la confidencialitat de les dades personals dels afiliats i afiliades que han presentat les queixes.
- B. Així mateix, s'han de poder emetre els informes extraordinaris o les recomanacions que siguin necessàries per a la seva activitat, en el curs del mandat.
- C. L'informe o la memòria anual han de ser editats, i el resum, o la seva integritat, ha de ser exposat a la pàgina web del sindicat, com a element de transparència i de millora contínua en la tasca de CCOO respecte als seus afiliats i afiliades.
- D.

7. Els assumptes que no siguin de la seva competència —dels quals hagi tingut coneixement a partir de les queixes o com a fruit de la seva actuació— han de ser remesos, segons el que correspongui, a:

1. La Secretaria d'Organització de la CONC
2. Els òrgans de direcció de l'àmbit que correspongui
3. La Comissió de Garanties
4. La persona delegada de Compliment Normatiu
5. La persona delegada de Protecció de Dades

Article 7. INSTRUMENTS DE COL·LABORACIÓ DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ

7.1. La Sindicatura de l'Afiliació ha de disposar de la col·laboració del **conjunt d'organismes de l'estructura sindical i dels seus instruments confederals** en el compliment de les seves funcions.

7.2. La Sindicatura **ha de tenir accés a tota la informació** dels organismes i dels ens confederals que tinguin a veure amb les queixes i que siguin imprescindibles per a la seva resolució.

7.3. La Sindicatura de l'Afiliació **participa amb veu i sense vot** al Consell Nacional. En aquest Consell hi és una convidada permanent.

També pot participar en els òrgans de direcció de les organitzacions confederades quan sigui convidada a aquest efecte.

7.4. Així mateix, ha de col·laborar amb la Sindicatura de l'Afiliació l'ens organitzatiu confederal que s'encarregui dels processos de qualitat del sindicat.

Article 8. MITJANS I RECURSOS DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ

8.1. En primer lloc, la Sindicatura de l'Afiliació **ha de disposar de l'ajuda i la col·laboració** enunciada a l'apartat anterior. Així mateix, ha de comptar de manera directa amb el suport tècnic i administratiu del SISCOM (Sistemes d'Informació i Compliment Normatiu) per a l'exercici de les seves tasques.

8.2. **Ha de disposar d'un espai** per realitzar la seva funció i dels mitjans tecnològics necessaris, així com del suport administratiu suficient per exercir les seves tasques.

8.3. Així mateix, **ha de disposar d'un pressupost de despesa**, dins del pressupost integrat de la CS de la CONC, d'acord amb la proposta que faci la Secretaria d'Organització i Recursos.

8.4. La Sindicatura de l'Afiliació pot tenir dedicació professional o no, per decisió del Comitè Confederal de la CS de la CONC, en virtut de les circumstàncies personals i professionals de la persona que sigui elegida com a síndic o síndica.

Article 9. CONSELL ASSESSOR DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ

Per tal d'implementar la filosofia de col·laboració de l'organització amb la Sindicatura de l'Afiliació, es constitueix el Consell Assessor de la Sindicatura, amb l'objectiu de donar ajuda i suport a la Sindicatura en el desenvolupament de les seves funcions. El Consell Assessor ha de procurar fer, com a mínim, 3 reunions ordinàries anuals. Aquestes reunions poden ser presencials o per videoconferència:

Formen part del Consell Assessor:

- 2 membres de l'Àrea Interna de la CE de la CONC
- 3 membres de les organitzacions federatives

— 3 membres de les organitzacions territorials

El Consell Assessor és elegit pel Comitè Confederal de la CS de la CONC.

Són funcions del Consell Assessor:

1. Assessorar i donar suport a la Sindicatura en l'exercici de les funcions descrites en aquest reglament.
2. Conèixer amb caràcter previ l'informe anual sobre les activitats de la Sindicatura i emetre una opinió no vinculant si ho considera oportú.
3. Rebre informació i fer el seguiment de les activitats del síndic o síndica.

Article 10. COMPLIMENT DEL CODI ÈTIC

La persona síndica de les persones afiliades està subjecta al compliment dels criteris corresponents fixats en el Codi ètic de CCOO de Catalunya.

Article 11. APROVACIÓ, MODIFICACIÓ I ENTRADA EN VIGOR

D'acord amb el que disposa l'article 44 dels Estatuts de la CONC, aquest reglament ha de ser aprovat pel Consell Nacional de la CONC i pot ser modificat per acord d'aquest mateix òrgan.

Aquest reglament entra en vigor l'endemà de ser aprovat pel Consell Nacional.

Barcelona, 23 de febrer de 2022