



CCOO de Catalunya

- INFORME ANUAL 2007 -
SÍNDIC DE L'AFILIAT

SÍNDIC DE L'AFILIAT
Marzo 2008

INFORME ANUAL 2007

➤ QUEJAS 133 (108)

Los ámbitos más importantes: (Entre paréntesis los datos de 2006)

- **Estructura sindical:** 44 casos, el 33% (32%); (equilibrio). 17 afectan a Secciones Sindicales y/o delegados, y 27 a Federaciones y Uniones territoriales. (Detalle en distribución temática)
- **GTJ:** 32 casos, un 24% (27%), ligera bajada.
- **Asesoramiento Sindical:** 26 casos, un 19%, (22%) ligera bajada.
- **Formación:** 14 casos, un 10%. (2%), fuerte subida. (todos menos uno que son de Formación continua)
- **Resto de servicios:** Total 17 casos, un 12'8%, (18'6%) ligera bajada. (Detalle numérico: Civil 3, Turismo-Consum 3, Normalització Lingüística 3, Renta 2, Alantis 1, Ceprom 1, CITE 1, TRADE 1, Habitat 1, ASSOC,1)

➤ INTERVENCIONES 49 (30)

- **Estructura sindical:** 32 casos, un 65%, (60%) ligera subida. (Detalle en distribución temática.)
- **Asesoramiento sindical:** 12 casos, el 24%, (26'6%) prácticamente igual.
- **GTJ:** 5 casos, el 10%, (10%) prácticamente igual.

➤ QUEJAS + INTERVENCIONES 182 (138)

- **Estructura Sindical:** 76 casos, el 41%, (39%) ligera subida.
- **Asesoramiento sindical:** 38 casos, un 20%, (23%) Ligera bajada.
- **GTJ:** 37 casos un 20%, (22'6%) ligera bajada.
- **Servicios:** 17 casos, un 9%, (15%) importante bajada.
- **Formación:** 14 casos, un 7% (2%) fuerte subida.

➤ **DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA O CALIFICACIÓN CASOS**

A) QUEJAS (Detalle):

La suma de todas pueden dar más que el número de queja porque algunas tienen más de un motivo.

A.1) ESTRUCTURA SINDICAL 44 (35)

A.1.1) Características:

- Disconformidad con la decisión: 14 (13)
- Mal funcionamiento del ámbito: 14 (9)
- Información deficiente o falta información: 7 (4)
- Protección insuficiente: 5 (2)
- Atención no correcta: 3 (3)
- Derecho no ejercido: 2 (1)
- Negativa a facilitar información: 1
- No definida: 1 (1)

A.1.2) Ámbitos afectados Estructura Sindical:

- S. Sindicales y delegados: 17 (5)
- Afiliación-UAR: 8 (6)
- Actividad Estructura sindical: 7 (8)
- Comunicación: 4 (1)
- RR. HH. / CONC: 3
- EE.SS.: 2 (2)
- Neg. Colectiva: 2
- Salud Laboral: 1 (2)

A.2) GTJ 32 (29)

- Disconformidad con la decisión: 11 (10)
- Honorarios: 8 (8)
- Asesoramiento jurídico deficiente: 6 (7)
- Tardanza presentar demanda: 5 (4)
- Mal funcionamiento servicio: 4 (8)
- Atención no correcta: 3 (4)
- Información deficiente: 2 (4)
- Cuenta jurada: 2
- Negativa a facilitar información: 1

A.3) ASESORAMIENTO SINDICAL 26 (22)

- Mal funcionamiento del servicio: 12 (7)
- Disconformidad con la decisión: 6 (4)
- Atención no correcta: 4 (1)
- Tardanza en resolver el problema: 3 (2)
- Falta de información: 1

A.4.) FORMACION (14)

- Falta de información: 7
- Mal funcionamiento: 2
- Disconformidad con la decisión: 2
- Información deficiente: 1
- Tardanza en resolver el problema: 1
- Atención no correcta: 1
- No definida: 1

A.5) SERVICIOS 17 (20)

A.5.1.) Características:

- Mal funcionamiento del servicio: 8 (4)
- Disconformidad con la decisión: 6 (5)
- Atención no correcta: 3 (4)
- Asesoramiento sindical o jurídico deficiente: 1 (1)

A.5.2.) Ámbitos afectados:

- Turismo y consumo: 3 (1)
- N. lingüística: 3 (3)
- Civil: 3 (2)
- Renta: 2 (4)
- ASSOC: 1
- Atlantis: 1 (3)
- Ceprom: 1 (3)
- CITE: 1 (3)
- Habitat: 1
- Trade: 1 (1)

B) INTERVENCIONES (Detalle):

B.1.) ESTRUCTURA SINDICAL 32 (16)

B.1.1.) Característica

- Disconformidad con la decisión: 14 (4)
- Tardanza en resolver el problema: 3 (1)
- Mal funcionamiento del servicio: 2 (1)
- Información deficiente o falta de información: 2 (4)
- No definida: 8 (2)
- Mediación Síndic: 3

B.1.1.1) Ámbitos afectados Estructura Sindical

- Afiliación – UAR: 8 (3)
- S.S. y delegados: 6 (4)
- RR.HH. 6
- Comunicación: 4 (2)

- Estructura Sindical: 2 (4)
- Negociación colectiva: 2 (1)
- Información: 1 (3)
- Sanción: 1
- Salud Laboral: 1
- Estatut: 1

B.2.) ASESORAMIENTO SINDICAL 12 (8)

- Asesoramiento sindical deficiente: 2 (4)
- Falta de información: 2
- Disconformidad con la decisión: 1
- Mal funcionamiento del servicio: 1
- Mediación Síndic: 1 (2)
- No definida: 5 (2)

B.3.) GTJ 5 (3)

- Disconformidad con la decisión: 2 (2)
- No definida: 2
- Tardanza en resolver el problema: 1

➤ ESTADO Y SITUACIÓN

▪ Quejas + Intervenciones 182 (138)

- Resueltos: 129, el 70% (63%), subida importante.
- Resueltos parcialmente: 9, el 4% (16%), bajada.
- **Total resueltos: 151 el 83% (79%), ligera subida.**
- No Resueltos: 20, el 10%, (9'4%) prácticamente igual.
- Pendientes: 9, el 4%, (7%) poca diferencia.
- Orientado a Comisión Garantías: 1 (se mantiene)

➤ AFILIACIÓN

De los 182 casos 166 son afiliados. Supone el 91% del total, (89%); ligera subida. No afiliados 16, 8%.

➤ VALORACION ESTADÍSTICAS:

- Total casos: como se ve hay una fuerte subida del total de casos, de 138 a 182 un 31% de incremento.
- Estructura Sindical: ligera subida de 2 puntos respecto al año anterior. Lo que más sube en este apartado es lo relacionado con las Secciones Sindicales y delegados 17 (5).
- GTJ: se produce una ligera bajada de 3 puntos que es continuación de la fuerte bajada que se produjo el año 2006 (15 puntos).
- Asesoramiento sindical: tiene una ligera bajada de 3 puntos después de la ligera subida de 2 puntos del año 2006. Aumenta mal funcionamiento del servicio 12 (7).

- Formación: hay una fuerte subida de 5 puntos, no está claro se consolide debido a un caso de un curso que ha producido 6 quejas.
- Servicios: se produce una importante bajada del 15% al 9% que compensa la fuerte subida del 2006.

➤ **VALORACION CONTENIDOS:**

El trato a las personas; lo subrayé el años pasado diciendo que “forma parte del contenido profesional” para todo el mundo, técnicos y sindicalistas. Lo tendría que sacar si bajase, pero con más razón si sube como es el caso (de 8 a 14).

Mal funcionamiento del ámbito o servicio, asesoramiento sindical o jurídico deficiente, protección insuficiente y atención no correcta a las personas; forma parte de un bloque que mide como nos “ven” y como lo “hacemos”. En este bloque el año pasado se dieron 73 casos y este año 71. Baja la proporción respecto al total pero se mantiene en un nivel muy alto.

Falta de información o información deficiente; han sido 12 casos, 2 más que en el 2006. La información ligada a la actividad concreta que es lo que aquí hay, mide la relación y la cercanía con la afiliación. Aunque el número de casos es reducido expresa una tendencia que es conveniente conocer.

Afiliados exteriores; ha habido una queja en el sentido que cuando un afiliado/a pasaba a un país extranjero (básicamente Ensenyament y Fsap) perdía el acceso a todos los espacios reservados a los afiliados /as en las páginas web de CCOO. Pues exteriores era un sistema de afiliación (encuadramiento) que estaba fuera de la UAR Confederal. Realizado recomendación con propuesta de crear un ámbito específico y propio dentro de la UAR para estas dos federaciones. (realizado)

Colectivos fronterizos; pasado dos casos que he orientado a las federaciones o Comisión de Garantías. Consecuencia de ello hice una recomendación a la Secretaría de Organización de la Conc para que de la manera que ella creyera conveniente la trasladase a la Confederación. Aquí no hay una lucecita es un enorme faro rojo el que hay encendido. Inaceptable que estos conflictos hayan pasado a los afiliados. La filosofía de la recomendación coincide plenamente con el acuerdo adoptado por la C.E. Conc. (llevar al próximo Congreso Confederal)

Hojas de preinscripción e inscripción cursos de formación producido 2 quejas; como dirección principal incluía la dirección de la empresa a la que se le mandaba toda la información y documentación, realizado recomendación para poner como dirección principal la particular del afiliado/a no la de la empresa. Esto se ha corregido el ámbito afectado y Ceprom lo ha incluido en una circular para corrección general. Lo saco para dejar claro que la relación de la empresa de formación es con el sindicato o afiliado/a (realizado).

Elección delegados Lols por los afiliados; ha habido 1 caso resuelto con recomendación aceptada, lo saco porque creo que no solo hay un caso. De todos los derechos que expresan con más fuerza el vínculo del afiliado/a con el sindicato, este es uno de ellos junto al de ser elegible. Debería establecerse la obligación de remitir al órgano competente las cartas de convocatoria o e-mail para todas las constituciones y renovaciones de las Secciones Sindicales. (recomendación)

Temporalidad contratación; dos quejas en las cuales no se hacía lo suficiente en la empresa. En los dos casos con las federaciones respectivas hablado para mejorar la intervención sindical. En un caso de ellos (una universidad) constatado una bolsa de precariedad del 25%. La S.S. ha puesto el tema en las EE.SS. discutiendo plan de estabilidad (a la afiliada no le han buscado ninguna salida por haberse quejado).

Acoso laboral (mobbing): son tres las quejas sobre este tema, el año pasado fueron dos. De las tres una se ha resuelto, otra realizado queja después de finalizado el caso, sobre ésta realizado recomendación para sacar lecciones y experiencias sobre lo sucedido (aceptada). La otra intentando negociar con la empresa. Sobre esto se debe hacer más. Es necesario que toda la estructura sindical conozca más lo que hay y se conoce sobre este asunto (circulares, notas, etc.) y más coordinación entre los distintos ámbitos que intervienen. Cuando hay indicios pero no hay pruebas suficientes la coordinación y el trabajo sindical desde la empresa es vital.

Información, asesoramiento sindical y convenio para los delegados sindicales; aunque no sean del ramo. Hoy una cantidad enorme de la actividad sindical esta cruzada multi-sectorialmente y para trabajar la afiliación es necesario saber mas cosas de las del propio ramo. No se puede estar por la cooperación entre estructuras y a su vez en el corporativismo funcional. (3 casos)

Trabajadores autónomos dependientes (TRADE); mediado en un asunto entre una federación y TRADE para aclarar el tema de asesoramiento. Cuando un afiliado/a por cuenta ajena quiere informarse sobre las condiciones de un TRADE o viceversa, un TRADE necesita ver la diferencia en un ámbito laboral concreto esto debe garantizarse. Está claro el asunto, el asesoramiento sindical y técnico-jurídico a los afiliados/as es gratuito por mandato estatutario (nadie puede poner condiciones), salvo las de los 6 meses de carencia para abrir un procedimiento judicial. (recomendación)

Afiliación y entrega de carne; aquí se ha mejorado mucho, pero están habiendo algunos retrasos que no son imputables al sistema una vez dados de alta en la UAR que va bien, sino al tiempo que se tarda entre el día de la afiliación y el alta en la UAR, en un caso un mes y veinte días. Aunque son pocos casos (2) llamo la atención sobre esto (se retrasa todo; el carne, el acceso a la web, la información de la federación correspondiente, etc.)

Negativa a identificarse; en dos casos fruto de la conversación que acabaron en una atención no correcta pidieron la identificación de la persona y en ambos casos fue denegada. Creo que al margen de si en el momento procesal del tiempo es correcto o no dar la identificación sin lugar a dudas después hay que hacerlo. Es un asunto de transparencia y responsabilidad. Aquí estamos para los afiliados. En general cuesta mucho hacer un afiliado y este no se puede perder aquí entre mesas y papeles.

Suma cotizaciones (antigüedad afiliación); nos hemos encontrado con dos casos de re-afiliación que obviamente no han podido sumar las cotizaciones. Creo que sin modificar la norma debería aceptarse una solución para casos justificados y razonados, con la opinión favorable de afiliación (Sec. Organización) y el Síndic de l'afiliat. Ya se suma cuando se ha estado afiliado a otro sindicato.

Afiliación; nos hemos encontrado con algún caso donde la persona no podía pagar la cuota pero mostraba un interés especial por seguir o ser afiliado/a. Se debería dar

una vuelta y estudiar este asunto para casos muy concretos y con dificultades coyunturales.

Atención en las entradas locales; aquí ha habido una notable mejora respecto a la recomendación del año pasado, hay una línea de formación permanente para el personal de entrada (cursos), y desde organización formación y USC se ha confeccionado un manual con toda la información necesaria en un local respecto a toda la actividad de la estructural y los servicios (guía de atención a las personas). Del “cada maestrillo según su librito a un libro para todos/as.”

Asesoramiento afiliados/as-asalariados/as; a raíz de una queja, realizado recomendación para regularizar y protocolizar el tema que de facto ya estaba asumido: que los afiliados/as asalariados/as tienen el mismo derecho que el resto de afiliados/as en relación con el asesoramiento jurídico. Realizado un acuerdo entre Comfia y USC al respecto, el asesoramiento se dará desde fuera del sindicato como desde fuera se asesora a RR.HH., los términos económicos son parecidos a los del GTJ para no afiliados. (igualdad de condiciones)

Tema lengua o normalización lingüística; el año 2006 fueron 4 casos, este año son 3. Con la decisión de hacer cúa trilingüe la página web, el problema de la lengua respecto a los inmigrantes afiliados con problemas reales de comunicación queda bastante resuelto. Ha sido un acierto. Mandado carta a todos los del año 2006 y 2007 informando de esto.

Barreras arquitectónicas local de Manresa; ha sido objeto de diez quejas, nueve del 2006 y una del 2007. Mandado carta explicando los trámites que se estaban realizando. Hoy podemos decir que el Ministerio de Trabajo ha decidido la ejecución de las obras durante este año. Anécdota: localizar a un delegado no ha sido posible (solo un 20% tienen dirección).

➤ **SUGERENCIAS (5)**

De las 5 sugerencias informo de 2 que son las más interesantes:

- Una que el envío de publicaciones e información general se haga por domicilio (los dos están afiliados).
- La otra la posibilidad de hacer cota especial para parejas de hecho y matrimonios.

➤ **RECOMENDACIONES:**

- A) De las recomendaciones más importantes realizadas para 2007 hay que destacar lo siguiente:
- La de normalizar la relación de los TRADE en el conjunto de la Estructura y poder ofrecer información básica sobre este ámbito en cualquier local del sindicato más o menos resuelto (guía de atención a las personas).
 - Atención e información en las entradas locales se ha mejorado notablemente con la edición de la guía de atención a las personas y el curso de formación que

será permanente para el personal que hace tareas de atención (entradas). El curso tiene también una parte dedicada al conocimiento y valores del sindicato.

- Gestión flexible del sistema de citas concertadas en el asesoramiento sindical para responder a casos urgentes que no pueden esperar a la programación, también se ha mejorado (solo un caso arreglado).
- Atención más personalizada en el GTJ, significar que se ha dado un paso muy importante, se ha modificado el programa informático y a través del sistema INTEGRA cualquier abogado podrá acceder a la base de datos para informar sobre cualquier aspecto de un expediente desde cualquier punto de consulta.
- Atención telefónica centralita y servicio de atención entrada via laietana, se ha mejorado, pero aún no se comunican de forma sistemática todos los cambios con los nombres y las extensiones correspondientes para direccionar llamadas e información.

B) De lo comentado en este informe se desprenden las siguientes recomendaciones para el 2008:

- La elección de los delegados Lols por los afiliados, crear un registro dónde la carta de convocatoria o e-mail sea obligatoria para validar la constitución o renovación. Un registro confederal lo mismo que hay para EE.SS. y afiliados/as. (UAR)
- Acoso laboral (mobbing); trabajar en la doble dirección estructura sindical - ámbito y salud laboral - gabinete jurídico y viceversa. Mayor información coordinación y seguimiento es totalmente necesario sabiendo que el trabajo previo de intervención sindical desde la empresa es lo básico.
- Suma de cotizaciones para re-afiliados; tal como se ha comentado sería un procedimiento que permitiría sumar cotizaciones para casos particulares razonados, dónde quedarían excluidos los que estuvieran incursos en un procedimiento del GTJ.
- Asesoramiento sindical y técnico TRADE y viceversa; el asesoramiento sindical y técnico es gratuito a todos los afiliados por mandato estatutario y tiene que tener el doble recorrido hacia el TRADE desde el ámbito laboral y desde éste hacia TRADE. Reciprocidad e igualdad de derechos respecto a todas las formas organizativas.

Síndic de l'afiliat
Marzo 2008