



## **SÍNDIC DE L'AFILIAT**

**TEXT DEBATUT I ACORDAT EN LA COMISSIÓ  
EXECUTIVA DE LA CS DE LA CONC DEL 21-07-04**

## **ÍNDIX**

### **FASE PRÈVIA**

#### **A.- DOCUMENTACIÓ CONSULTADA**

---

#### **B.- PROCÉS DE DEBAT**

---

### **PROJECTE: LA TASCA DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

#### **I.- INTRODUCCIÓ**

- **I.1.-** La centralitat de la persona afiliada.
- **I.2.-** L'orientació vers la persona afiliada com a referent en l'activitat del sindicat.
- **I.3.-** El síndic de l'afiliat com a figura que ajuda en l'estratègia de millorar l'atenció a l'afiliat.

#### **II.- ELECCIÓ, FONTS DE LEGITIMACIÓ DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT I MANDAT**

- **II.1.-** Sobre elecció, atribució de competències, funcions, mitjans i recursos del síndic de l'afiliat.

- **II.2.-** Mandats.

### **III.- REQUISITS I CARACTERÍSTIQUES DE LA FIGURA DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

### **IV.- ÀMBIT D'ACTUACIÓ I FUNCIONS DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

- **IV.1.-** L'àmbit d'actuació.

- **IV.2.-** Funcions i competències previstes per al període del 8è al 9è Congrés.

- **IV.3.-** Matèries excloses de l'actuació del síndic de l'afiliat.

### **V.- ORÍGENS EN L'ACTUACIÓ DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

- **V.1.-** Sobre el tràmit de les queixes:

**V.1.1.-** Qui pot presentar la queixa

**V.1.2.-** Admissió

**V.1.3.-** No admissió de la queixa

### **VI.- FORMES D'INTERVENCIÓ DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT EN LA SEVA ACTUACIÓ**

- Recepció de queixes.

- Canalització de les queixes rebudes.

- Requeriments d'informació, que necessàriament versarà sobre les queixes tramitades i respecte a la qualitat dels serveis.

### **VII.- INSTRUMENTS DE COL·LABORACIÓ DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

### **VIII.- MITJANS I RECURSOS DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

### **IX.- CONSELL ASSESSOR DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

**X.- DISPOSICIÓ FINAL****A.- Documentació consultada**

- 1.-** Acord del 7è Congrés de la CS de la CONC.
- 2.-** Acord de la Comissió Executiva de la CS de la CONC de data 29 d'abril de 2004.
- 3.-** Estatuts de la CS de la CONC.
- 4.-** Documentació sobre les figures del defensor del poble, el síndic de greuges i altres figures similars de comunitats autònomes on n'hi ha.
- 5.-** Síndic de greuges de la UPC.
- 6.-** Defensor del ciutadà de l'Ajuntament de Badalona.
- 7.-** Informes i documentació diversa sobre l'atenció a l'afiliat i l'atenció al client en general.

**B.- PROCÉS DE DESENVOLUPAMENT EN L'ELABORACIÓ  
DEL PROJECTE DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

	<b>1.-</b>	Idees inicials.
	<b>2.-</b>	Consulta amb el Síndic de l'afiliat.
23/05/2004	<b>3.-</b>	Elaboració del projecte (1r esborrany).
Del 24-05-04 al 28/05/2004	<b>4.-</b>	Consulta amb membres de la CECONC amb caràcter individual.
02/06/2004	<b>5.-</b>	Reunió de consulta amb XG i JC per veure els terminis concrets del projecte.
04/06/2004	<b>6.-</b>	2na consulta amb el Síndic de l'afiliat.
04/06/2004	<b>7.-</b>	Elaboració del 2º esborrany del projecte i tramesa per al seu debat al Secretariat de la CS CONC i també al Síndic de l'afiliat.
09/06/2004	<b>8.-</b>	Debat del projecte en el secretariat de la CS CONC.
10/06/2004	<b>9.-</b>	Tramesa del projecte acordat al conjunt de les organitzacions confederades per obrir un període de consulta fins el 08-07-04.
09/07/2004	<b>10.-</b>	Elaboració del projecte definitiu.
12/07/2004	<b>11.-</b>	Tramesa a la CE CONC perquè hi sigui debatut.
21/07/2004	<b>12.-</b>	Debat en la CECONC
setembre CECONC	<b>13.-</b>	Ratificació de la redacció final. - Ratificació de l'elecció del Síndic de l'afiliat. - Elecció del Consell Assessor del Síndic.

---

**PROJECTE: FUNCIONAMENT DE LA INSTITUCIÓ DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

---

**I.- INTRODUCCIÓ**

**II.1.- La centralitat de l'afiliat.** El nostre 8è Congrés confederal de Catalunya, i també en l'àmbit d'Espanya, ha acordat amb claredat meridiana situar l'atenció a l'afiliat com a centre de l'estratègia del sindicat, incrementant, reforçant i sobretot concretant més en detall les polítiques en relació a l'afiliat que afavoreixin la seva estabilitat dintre de CCOO.

**II.2.- L'orientació a l'afiliat com a referent en l'activitat del sindicat.** Per tant, es tracta de desenvolupar les polítiques sindicals, la inversió de recursos i la creació i el desenvolupament de figures i instruments que afavoreixin aquest objectiu.

**II.3.- El síndic de l'afiliat com a figura que ajuda en l'estratègia de millorar l'atenció a l'afiliat.**

En aquest marc, i com a implementació d'un acord del nostre 7è Congrés confederal, neix la figura del síndic de l'afiliat, amb l'objectiu de garantir i tutelar els drets dels nostres afiliats i ser alhora un dinamitzador en la millora de la qualitat dels serveis que reben i de l'increment de l'atenció a l'afiliat.

Per tant, el present projecte té per objectiu desenvolupar la figura del síndic de l'afiliat, el seu àmbit d'actuació i d'intervenció i les formes i maneres de desenvolupar la seva funció, tal com es proposa en els capítols següents.

**II.- ELECCIÓ, FONTS DE LEGITIMACIÓ DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT I MANDAT**

L'acord sobre la constitució del síndic de l'afiliat es pren en el nostre 7è Congrés i a partir d'aleshores passa a formar part dels instruments interns del sindicat amb l'objecte de garantir i tutelar els drets i l'atenció a la persona afiliada a CCOO.

El síndic de l'afiliat no és una figura que consti actualment en els nostres estatuts — igual que altres instruments interns del sindicat—, sense que això resti legitimitació a la figura, que neix de l'acord congressual referenciat.

La Comissió Executiva de la CS de la CONC, en la seva reunió de 29-04-04, a fi d'implementar l'acord congressual pren els acords següents:

**1.-** Encarregar l'elaboració del present projecte a fi de desenvolupar la figura del síndic de l'afiliat amb vista a la seva aprovació en una Comissió Executiva posterior.

**2.-** Elegir la persona concreta que ocupi la figura del síndic de la persona afiliada en el període comprès entre el 8è i el 9è Congrés.

### **II.1.- Sobre l'elecció, l'atribució de competències, les funcions, els mitjans i els recursos del síndic de l'afiliat.**

Correspon l'elecció, així com l'atribució de competències, funcions, tasques, etc., i l'assignació de mitjans i recursos, a la Comissió Executiva de la CS de la CONC, per acord de la majoria simple dels seus membres presents en el moment de la presa de decisió.

### **II.2.- Mandats**

Així mateix, la Comissió Executiva acorda establir el temps de durada de la funció del síndic de l'afiliat —distint del previst en els estatuts per als membres dels òrgans de direcció— pel fet de tractar-se d'una figura diferenciada.

La durada del temps de la funció del síndic de l'afiliat 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 de la Comissió Executiva.

La limitació de mandats troba fonament en la consideració d'evitar l'excessiva estructuralitat d'una figura de fort caràcter dinamitzador com és la del síndic de l'afiliat.

## **III.- REQUISITS I CARACTERÍSTIQUES DE LA FIGURA DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

**1.-** Ha de tenir la condició de persona afiliada a CCOO.

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

**3.-** La funció de síndic de l'afiliat 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 i amb la pertinença als òrgans de direcció i gestió de la CS de la CONC.

**4.-** No es 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.

#### **IV.- ÀMBIT D'ACTUACIÓ I FUNCIONS DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

##### **IV.1.- L'àmbit d'actuació.**

L'àmbit d'actuació del síndic de l'afiliat és el del conjunt dels afiliats i organitzacions confederades en la CS de la CONC.

##### **IV.2.- Funcions i competències previstes per al període del 8è al 9è Congrés de la CS de la CONC.**

Les funcions i competències del síndic de l'afiliat són, amb caràcter exhaustiu, les que es detallen a continuació:

**a.-** Tutelar els drets individuals previstos en els estatuts en les matèries següents:

- 1.- Dret a la informació.
- 2.- Assessorament sindical i jurídic.
- 3.- Serveis assistencials, formació cultural i altres serveis que pugui prestar el sindicat.
- 4.- Protecció de les dades personals.
- 5.- Rebre el carnet del sindicat.

**b.-** Tutelar els drets individuals dels afiliats, en relació amb els serveis sindicals i professionals prestats pel sindicat, i específicament amb la qualitat i la correcció en la prestació del servei en les matèries següents:

- 1.- Assessorament sindical (qualitat i correcció del servei).
- 2.- Assessorament jurídic.
- 3.- Salut laboral (assessorament tècnic).
- 4.- Serveis d'inserció i intermediació en el mercat laboral (assessorament tècnic).
- 5.- Formació sindical (en els seus aspectes tècnics i de serveis).
- 6.- Formació professional.

- 7.- Educatius i culturals (vessant de serveis).
- 8.- Habitatge i serveis per a l'habitatge.
- 9.- Assegurances i plans de jubilació i pensions.
- 10.- Turisme.
- 11.- Consum.

**c.-** Dinamitzar —en l'àmbit de la seva competència— amb l'objectiu de procurar l'extensió i/o l'increment de la qualitat dels serveis enunciats i l'atenció a les persones afiliades.

**d.-** Canalitzar —recollir i intentar resoldre amb els ens i els organismes prestadors de serveis afectats— les queixes i reclamacions presentades individualment per les persones afiliades en matèria dels serveis enunciats en l'apartat b, una vegada tractats per aquests i no resolts en un termini raonable —un mes, com a orientació genèrica.

**e.-** Canalitzar i dinamitzar els suggeriments de millora en relació als serveis que plantegin individualment les persones afiliades.

**f.-** Vetllar perquè els àmbits competents del sindicat en les matèries enunciades contestin els requeriments plantejats per les persones afiliades en un termini raonable.

#### **IV.3.- Matèries excloses de l'actuació del síndic de l'afiliat:**

**- Les derivades de l'activitat sindical les solucions de les quals correspon que siguin abordades en l'estructura sindical.**

- 1.- Negociació col·lectiva.
- 2.- Exercici del conflicte col·lectiu en el centre de treball —vaga, etc.
- 3.- Crisis empresarials de caràcter col·lectiu.
- 4.- Codis de comportament sindicals.
- 5.- Autonomia sindical.

**- Temes en matèria disciplinària que són competència de la Comissió de Garanties, entre altres els temes següents:**

- 1.-Assetjament sexual
- 2.-Assetjament moral



### 3.-Actituds discriminatòries o xenòfobes

- **Queixes presentades col·lectivament o pels òrgans de direcció d'algun àmbit de l'estructura sindical.**
- **Temes en matèria de l'exercici dels drets polítics previstos en els estatuts —participació, processos congressuals, etc.**
- **Queixes sobre decisions de les seccions sindicals d'empresa, comitès d'empresa, delegats de personal, etc.**

## V.- ORÍGENS DE LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT

El síndic de l'afiliat pot actuar a partir de les situacions següents:

**1.-** La presentació de queixes en relació amb l'àmbit d'actuació descrit en l'apartat IV. Perquè siguin admeses, les queixes han de complir les formalitats següents:

**a.-** Ha d'haver-hi una carta escrita per la persona interessada que es faci arribar al síndic de l'afiliat en persona, per correu o per correu electrònic.

**b.-** S'ha d'identificar el nom i el cognom de la persona que presenta la queixa. També són imprescindibles el domicili i el telèfon, per facilitar les comunicacions personalitzades.

**c.-** Ha d'haver-hi la signatura de la persona interessada.

**d.-** S'hi han d'indicar les gestions realitzades per resoldre el problema en l'origen, a fi de constatar la intervenció prèvia dels àmbits competents en el servei.

**e.-** S'ha de fer una explicació breu de les causes de la queixa.

**f.-** A fi de facilitar l'actuació del síndic, és recomanable aportar la documentació útil per comprendre i resoldre el problema plantejat.

#### **Les queixes poden versar sobre:**

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

**2.-** La presentació de suggeriments o propostes de millora sobre els temes de l'àmbit d'actuació del síndic ha de complir la formalitat següent:

Les dades de la persona que fa els suggeriments han d'estar identificades perquè el síndic pugui establir-hi un contacte positiu.

**3.-** El síndic pot actuar també a iniciativa pròpia, a fi de donar compliment al que preveu l'apartat IV.2, dintre de les formes d'intervenció previstes en l'apartat següent i dintre del respecte al funcionament normal de les organitzacions confederades, dels òrgans de direcció confederals i dels instruments confederals.

### **V.1.- Sobre el tràmit de les queixes**

#### **V.1.1.- Qui pot presentar la queixa?**

- La persona afiliada individualment.
- No tenen legitimació activa els delegats de personal ni els membres de comitès d'empresa que no siguin afiliats.
- Tampoc podran acudir al síndic els òrgans de direcció de qualsevol de les organitzacions de l'estructura sindical.

#### **V.1.2.- Admissió**

Quan es compleixin els requisits de termini, d'identificació formal i de competència sobre el fons de l'assumpte una vegada estudiat el tema plantejat.

També serà imprescindible per a la seva admissió que l'organisme afectat hagi finalitzat les gestions oportunes a fi de solucionar el problema suscitat com a origen de la queixa.

#### **V.1.3.- 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.

**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 la tramitació de la queixa pot perjudicar els drets legítims d'una tercera persona.

**6.-** Si no es tracta de matèries de la competència del síndic de l'afiliat, segons acord de la CE de la CONC.

**7.-** Si el tema de la queixa és un dels temes exclosos de l'actuació del síndic de l'afiliat.

## VI.- FORMES D'INTERVENCIÓ DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT EN LA SEVA ACTUACIÓ

Les actuacions i els àmbits d'intervenció del síndic de l'afiliat 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 i respecte a la qualitat dels serveis.

Aquesta informació pot ser requerida tant a l'afiliat com a l'organisme prestador del servei, que l'hauran de facilitar en el termini de 15 dies. Aquest organisme està obligat a facilitar-la o, si escau, a al·legar la força major que ho fa impossible, així com haurà d'explicar les actuacions que s'hagin realitzat en aquell cas concret.

### 4.- La resposta a la queixa

De totes les queixes, el síndic de l'afiliat en justificarà la recepció, i les respondrà en el sentit i amb el contingut que correspongui en funció de l'admissió o no i segons el grau d'intervenció.

Per tant —a fi de facilitar la funció del síndic— els organismes afectats han de procedir sempre —excepte en cas de força major— a donar resposta a les queixes plantejades per les persones afiliades, des d'una perspectiva estratègica de clara orientació envers l'afiliat com a principal valor del sindicat. **Aquesta resposta s'ha de donar en el termini màxim d'un mes.** En el supòsit de negativa a atendre la petició de l'afiliat, també s'ha de contestar de manera motivada.

El síndic de l'afiliat ha de contestar a la persona que hagi presentat la queixa:

- Recepció de la queixa. Màxim en un termini de 15 dies, ha de proposar l'admissió o la no-admissió.
- Proposta d'intervenció/resolució del problema. Termini màxim de 2 mesos des de la presentació de la queixa.

### 5.- Del grau d'intervenció del síndic de l'afiliat en relació amb els organismes i instruments del sindicat 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.**

**c.- Recordatoris:**

- sobre requeriments
- sobre el deure d'actuació

**d.- Advertiments.**

- sobre incompliments en el tràmit
- sobre pràctiques no adequades a la deguda atenció als afiliats.

**e.- Suggestiments:**

- Sobre la prestació del servei i la manera de millorar-lo.

**f.- Recomanacions:**

- Sobre la prestació del servei
- Per evitar males pràctiques

**g.- Propostes de correcció de pràctiques inadequades.**

- En el supòsit de reiteració en les queixes i en els problemes suscitats.

**h.- Propostes de conciliacions i acords en relació amb el problema que és motiu de la queixa.****i.- Informes:**

- Sobre el que s'ha fet.
- Sobre el resultat de l'actuació.

**6.- Informació general sobre les actuacions del síndic de l'afiliat.**

**a.-** El síndic de l'afiliat ha d'emetre un informe o memòria anual sobre la seva activitat, que s'ha de presentar als òrgans de direcció:

- En aquest informe s'ha de respectar la confidencialitat de les dades personals dels afiliats que han presentat les queixes.
- S'ha de fer una valoració quantitativa i qualitativa de la seva activitat.

**b.-** Així mateix, es poden emetre els informes extraordinaris que siguin necessaris per a la seva activitat.

**c.-** L'informe o memòria anual ha de ser editat, i un resum —o la seva integritat— ha de ser exposat en la pàgina web del sindicat, com a element de transparència i de millora contínua en la labor de CCOO respecte als seus afiliats i afiliades.

**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.- Secretaria d'Organització.
- 2.- Els òrgans de direcció de l'àmbit que correspongui.
- 3.- A la Comissió de Garanties.
- 4.- A la Comissió de Control Administratiu i Financer.
- 5.- Al departament d'Auditoria interna.

#### VII.- INSTRUMENTS DE COL·LABORACIÓ DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT

**1.-** El síndic de l'afiliat ha de disposar de la col·laboració **del conjunt d'organismes de l'estructura sindical i els seus instruments confederals** en el compliment de les seves funcions.

**2.-** El síndic de l'afiliat ha de **participar amb veu —i sense vot—** en la Comissió Executiva de la CS de la CONC i en el Consell Nacional, dels quals serà convidat permanent.

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

**3.-** Han de prestar la seva col·laboració també en les tasques del síndic de l'afiliat:

- a.- Els serveis d'atenció a l'afiliat.
- b.- La Unitat de Serveis Compartits.

**4.-** Així mateix, ha de col·laborar amb el síndic de l'afiliat l'ens organitzatiu confederal que s'encarregui dels processos de qualitat del sindicat.

#### VIII.- MITJANS I RECURSOS DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT

**1.-** En primer lloc, el síndic de l'afiliat ha de disposar de **l'ajut i la col·laboració** enunciativa en l'apartat anterior.

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

**3.-** Així mateix, ha de disposar d'un **pressupost de despesa** dintre del pressupost integrat de la CS de la CONC, d'acord amb la proposta de la Secretaria de Recursos i Serveis de la CS de la CONC i l'aprovació del Consell Nacional.

**4.-** El síndic de l'afiliat ha de tenir la **dedicació professional** que determini la Comissió Executiva de la CS de la CONC, en virtut de les circumstàncies personals i professionals de la persona que sigui elegida com a síndic.

En el supòsit que s'establís una dedicació professional exclusiva, aquesta es realitzaria mitjançant una vinculació contractual de mandat sindical temporal — aliena completament a qualsevol relació laboral de caràcter estructural en l'organització.

En aquesta última hipòtesi, els costos derivats de la vinculació laboral exclusiva han de ser imputats al pressupost anual de despesa.

## **IX.- CONSELL ASSESSOR DEL SÍNDIC DE L'AFILIAT**

Amb la finalitat d'implementar la filosofia de col·laboració de l'organització amb el síndic de l'afiliat, es constitueix el Consell Assessor del síndic, amb l'objectiu de donar-li ajut i suport sindical en el desenvolupament de les seves funcions.

Han de formar part del Consell Assessor:

- 1 membre de l'Àrea d'Organització i Recursos de la CS de la CONC.
- 3 membres de les organitzacions federatives.
- 3 membres de les organitzacions territorials.

El Consell Assessor ha de ser acordat per la Comissió Executiva de la CS de la CONC.

Seràn funcions del Consell Assessor:

**1.-** Assessorar el síndic i donar-li suport sindical en l'exercici de les funcions descrites en el present projecte.

**2.-** Conèixer amb caràcter previ —i emetre-hi opinió no vinculant, si ho considera oportú— l'informe anual sobre les activitats del síndic.

**3.-** Rebre informació, i realitzar el seguiment de les activitats del síndic.

## **X.- DISPOSICIÓ FINAL**

En la consideració que es tracta d'un projecte nou, que arrenca en el present mandat com a acord del nostre 7è Congrés, necessàriament haurem de transitar sobre l'experiència de la seva aplicació en la vida del nostre sindicat, i la comprovació dels seus efectes positius sobre l'estabilització i la satisfacció de la nostra afiliació. En virtut d'això, la Comissió Executiva de la CS de la CONC ha de revisar els seus resultats i en funció d'aquests ha de fer les modificacions que consideri oportunes per reforçar el seu funcionament, revisar les seves funcions i competències i prendre les decisions de futur que cregui que convenen sobre els diversos apartats del projecte.

Barcelona, 23 de juliol de 2004.

Direcció de Projectes