



- INFORME ANUAL 2005 -
SÍNDIC DE L'AFILIAT

CCOO de Catalunya

SÍNDIC DE L'AFILIAT

Febrero de 2006

INFORME ANUAL 2005

➤ **TOTAL CASOS ATESOS (130)**

- **Per correu electrònic: 36**
- **Impresos: 94**
- **El total de queixes és de 101 i el d'intervencions 29, la frontera entre queixa i intervenció està repartida entre la formalització i la consistència de l'assumpte.**

➤ **QUEIXES (101)**

Els àmbits afectats són els següents:

- **Gabinet Tècnic Jurídic:** 43 casos, el 42%, 5 punts menys que en el balanç del primer semestre (47%). Sobre el total d'expedients (8.404 en el 2005) i el total de consultes (unes 20.000) el percentatge és molt petit.
- **Assessorament sindical:** 17 casos, un 16%, puja 7 punts respecte del primer semestre (9%).
- **Estructura sindical:** 35 casos, un 34% en el semestre, aquesta dada era d'un 21%, puja 13 punts, se subdivideix en: 18 que afecten a seccions sindicals i delegats, i 17 a federacions i unions.
- **Resta de serveis:** 6. Habitatge Entorn, 2; Ceprom, 2; turisme-consum, 1; i Escola d'adults, 1.

➤ **INTERVENCIONS (29)**

El total d'intervencions són 29. Seguint un criteri semblant a la distribució de les queixes, es reparteixen en:

- **Estructura sindical:** 11 casos que són molt diversos, el 37%, 2 punts més que el primer semestre.
- **Gabinet Tècnic Jurídic:** 6 casos, el 20%, molt semblant al primer semestre (21%).
- **Assessorament sindical:** 9 casos tractats, 31%, 10 punts més per sobre del semestre, la majoria són al límit amb la informació.
- **Resta de serveis:** 3 casos. 1 Habitatge Entorn; 1, Atlantis; i 1, civil.

➤ **QUEIXES + INTERVENCIONS**

La suma de les queixes més les intervencions es troben agrupades en aquests quatre blocs són les següents per ordre numèric:

- Gabinet Tècnic Jurídic: 50 casos, un 38%
- Estructura sindical: 46 casos, un 35%
- Assessorament sindical: 28 casos, un 21%
- Serveis: 8 casos, un 6%

➤ **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA O QUALIFICACIÓ DE CASOS**

A) QUEIXES

No es poden agrupar totes juntes, no són homogènies, per això les separem per blocs i les ordenem numèricament.

A.1) Gabinet Tècnic Jurídic (43)

- Mal funcionament del servei: 10
- Assessorament jurídic deficient: 8
- Honoraris: 6
- Demandes i recursos no interposats o fora de termini: 5, 3 demandes, 1 recurs i 1 fora de termini (2 demandes es van posar després de les queixes i l'altra de poca quantitat va ser indemnitzada per la UT, el recurs indemnitzat per l'assegurança i el fora de termini en procediment).
- Canvi d'advocat: 6
- Tardança a presentar demanda: 2
- Atenció no correcta: 2
- Desistiment de la defensa: 2
- Resta: 2

A.2) Estructura i assessorament sindical (ASS) (52)

- Relacionats amb les seccions sindicals i els delegats i delegades: 10
- Assessorament sindical deficient: 6
- Falta d'informació: 6
- Afiliació-cotització: 6
- Mal funcionament àmbit: 5
- Assetjament moral: 4
- Assessorament sindical (ASS) incorrecte: 3
- Atenció no correcta: 2
- Negociació col·lectiva - acords: 2
- Resta: 8

A.3) Resta de Serveis (6)

- Ceprom: 2
- Habitatge entorn: 2
- Turisme – consum: 1
- Escola d'adults: 1

B) INTERVENCIONS (Sense qualificació)

- Relacionats amb la informació: 7
- Gabinet Tècnic Jurídic: 6
- Assessorament sindical: 7
- Afiliació-cotització: 4
- Resta de casos: 5
(1 seccions sindicals, 1 Ceres, 1 Atlantis, 1 civil i 1 Comissió de Garanties)

➤ **ESTAT I SITUACIÓ**

En aquest apartat, com que és menys valoratiu i qualificatiu es poden agrupar queixes i intervencions.

▪ **Queixes (101) i intervencions (29):**

- Resoltes: 74 (56%) pràcticament el 100% segons el sentit de la queixa.
- Resoltes parcialment: 20 (15%), en 5 casos amb l'acord dels afectats.
- Total resoltes: 91 casos (70%).
- No resoltes: 22 (16%), en 11 casos parlada (pactada) la no solució, en 2 casos d'Habitatge Entorn s'han aplicat les normes internes pròpies.
- Aclarides: 2
- Pendants: 2
- Queixes no acceptades: 1
- Arxivades provisionalment: 4
- Trasllat a la Comissió de Garanties: 2

➤ **AFILIACIÓ**

Dels 130 casos, 116 són d'afiliats o afiliades (89%), 4 punts més que el primer trimestre del 2005, dels quals 14,5 eren afiliats al principi del procediment i després es van donar de baixa per problemes.

➤ **SUGGERIMENTS (5)**

- **El primer planteja que els horaris d'actuació del sindicat haurien de ser més amplis.**
- **El segon és sobre la informació només en català, planteja que sigui bilingüe.**
- **El tercer planteja el dèficit d'informació personalitzada existent una vegada obert l'expedient (Gabinet Tècnic Jurídic).**
- **El quart és sobre la centraleta del Gabinet, s'hi ha d'anar personalment per establir una consulta.**
- **I el cinquè sol·licita una bústia de suggeriments i queixes al local.**

➤ **RECOMANACIONS**

En el transcurs de les queixes he anat fent algunes recomanacions que crec que s'han de recollir en aquest informe i d'altres que formulo aquí directament:

A) Àmbit Gabinet Tècnic Jurídic:

- La necessitat imperiosa de resoldre el tema de la centraleta. Després de comunicar-ho, el responsable del servei s'ha decidit a posar una persona només per atendre les trucades; 3 persones per fer-ne la gestió; i 1 persona per informar de la situació i procés d'execució d'expedients, en total seran 2 persones més en el sistema.
- La no-prosecució d'un procediment judicial (desistiment en un moment donat) respecte a un afiliat, ha d'entendre's com una cosa excepcional i no l'ha de decidir només el professional. Recomano que aquest assumpte sigui tractat al Consell de Govern del Gabinet Tècnic Jurídic i s'estableixin el màxim de criteris garantits per a l'afiliat.
- Comunicació de sentències: s'han de fer directament als afectats sempre, també en l'àmbit sindical quan és un tema d'interès, ja que en un cas, no es va poder decidir interposar un recurs perquè la informació va arribar passat el termini (és el que correspon).
- Informació personalitzada a l'afiliació una vegada obert l'expedient: aquest és un tema pendent de sempre, que en la mesura de les possibilitats de la informàtica, avui, s'hi pot avançar bastant. S'està valorant la possibilitat de posar una persona amb el perfil adequat per poder informar de les diferents fases en què es troba l'expedient, sense que s'hagi d'establir una consulta amb l'advocat o advocada (reducció càrrega treball). També és necessari estudiar la possibilitat que l'estructura sindical pugui facilitar aquesta informació (fases expedients), ja que, en part, està lligada a la funció sindical.

- Taula d'honoraris: s'està fent publicitat i informant del cost del servei de manera habitual i sistemàtica, que no es pugui al·legar falta d'informació, això s'està fent. S'ha fet una bustiada i hi haurà un suplement especial de *Lluita Obrera*.

B) Estructura sindical:

- Carnet afiliació: modificar el programa informàtic perquè surtin també els carnets dels afiliats que es donen de baixa i es tornen a afiliar. Es recomana estudiar la possibilitat que sigui la mateixa CONC qui editi i expedeixi els carnets, perquè acostaria més el moment de l'afiliació i el moment de l'obtenció dels carnets.
- Quota d'aturats: els afiliats o afiliades que d'actius passen a desocupats i segueixen afiliats cal tractar-los tan bé com sigui possible i afavorir que això es faci, per tant, la compensació de la quota s'ha de fer automàticament en el trimestre següent o en el corresponent (el seu) si l'afiliat ho demana.
- Assessorament sindical: els horaris establerts s'han de complir, si excepcionalment, en alguna ocasió, no es poden complir, l'administració del local de l'àmbit ho ha de saber per si algú es presenta, com a mínim per poder concretar un altre dia, problema d'imatge (és el que correspon).

C) Serveis:

- Temps lliure: els canvis de treball (empresa) o de vacances inicials per decisió de l'empresa han de ser considerats força major perquè es puguin tornar els dipòsits, cal fer la proposta a la Generalitat per canviar el reglament en aquest sentit. Ara aquest reglament no recull cap causa laboral, només civil.

➤ **CONSIDERACIONS**

- Pugen els casos d'estructura i d'assessorament sindical i baixen percentualment els del Gabinet Tècnic Jurídic. És una tendència normal.
- Demanda i recursos no posats o fora de termini, apartat més destacat i rellevant del Gabinet Tècnic Jurídic, 4 s'han resolt i 1 està en procés.
- En l'apartat de mal funcionament del servei del Gabinet Tècnic Jurídic, hi ha diverses queixes referides al servei telefònic

(centraleta), si tècnicament millora aquest apartat, com està previst, baixaran les queixes.

- Els casos relacionats amb canvis d'advocat, aquests casos s'han donat per raons imperatives i de gestió de recursos, perquè per diferents raons han coincidit més en un moment determinat, no perquè s'hagi modificat el criteri professional d'estabilitat-tutela-client.
- Les d'assessorament sindical, falta d'informació, mal funcionament de l'àmbit i atenció no correcta (22), representen el 42% de les d'estructura sindical, indiquen que hi ha un camp ampli per millorar, ja que tot aquest bloc depèn directament dels mètodes i de la voluntat de les persones (no són problemes estructurals).
- Cal destacar dos casos del bloc de seccions sindicals i delegats o delegades: un delegat no afiliat que no feia cas a una afiliada. Ella va haver de recórrer a la IT (es va resoldre) i un altre, tampoc afiliat, que no va fer res davant d'un acomiadament d'una afiliada. Comentari: les eleccions amb la normativa actual es guanyen amb números, però la tensió per la qualitat dels delegats i delegades no s'ha d'abaixar.
- Un altre tema que hi ha en aquest mateix bloc són tres casos relacionats amb els concursos-oposició pensats bàsicament per consolidar ocupació (perfils). Això està generant que persones amb més nivell es quedin fora i afecti cada vegada més la nostra afiliació en la mitjana que aquesta creix (més fora que dintre).
- Un tema fort en el bloc d'estructura sindical són els 4 casos d'assetjament moral. Un cas, ja desaparegut, era de dues persones que treballaven juntes al sindicat; l'altre, resolt amb la proposta acceptada per les dues parts; el tercer, pendent, és entre un afiliat i un càrrec intermedi; i l'altre és més de convivència i d'adaptació. El qualificatiu, el posen els afectats i, en general, tret que sigui una cosa extrema, cal respectar-lo.
- Els temes de més contingut sindical, 2 d'agents forestals (assessorament i utilització HS), treballadors socials (homologació conveni), conveni màrqueting (assemblees conjuntes Comfia-FCiT), delegats LOLS (triat per l'afiliació), s'hi ha intervingut d'acord amb l'estructura sindical corresponent.
- Les recomanacions més significatives fetes per escrit (14), gairebé totes han estat acceptades, excepte 3 (cal observar-les i fer-ne el seguiment perquè es compleixin).