



**- INFORME ANUAL 2005 -**  
SÍNDIC DE L'AFILIAT

CCOO de Catalunya

SÍNDIC DE L'AFILIAT

Febrero de 2006

## INFORME ANUAL 2005

### ➤ TOTAL CASOS ATENDIDOS (130)

- E-mail: 36
- Impresos: 94
- El total de quejas son 101 e intervenciones 29, la frontera entre queja e intervención está repartida entre la formalización y la consistencia del asunto.

### ➤ QUEIXES (101)

Los ámbitos afectados son los siguientes:

- **G.T.J.:** 43 casos, el 42%, 5 puntos menos que en el balance del primer semestre (47%). Sobre el total de expedientes (8.404 en el 2005) y el total de consultas (unas 20.000) el porcentaje es muy pequeño.
- **Assessorament Sindical:** 17 casos, un 16%, sube 7 puntos respecto al primer semestre (9%).
- **Estructura Sindical:** 35 casos, un 34% en el semestre, este dato era de un 21%, sube 13 puntos, se subdivide en: 18 que afectan a Secciones Sindicales y delegados, y 17 a Federaciones y Uniones.
- **Resto de servicios:** 6, Habitatge 2, Ceprom 2, turismo-consumo 1 y Escola d'Adults 1.

### ➤ INTERVENCIONS (29)

El total de intervenciones son 29 siguiendo un criterio parecido a la distribución de las queixes, se reparten en:

- **Estructura Sindical:** 11 casos son muy diversos, el 37%, 2 puntos más que el primer semestre.
- **G.T.J.:** 6 casos, el 20%, muy parecido al primer semestre (21%).
- **Assessorament Sindical:** 9 casos tratados, 31%, 10 puntos más sobre el semestre, la mayoría tienen frontera con la información.
- **Resto servicios:** 3 casos, 1 Habitatge, 1 Atlantis y 1 Civil.

➤ **QUEIXES + INTERVENCIONS**

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

- G.T.J.: 50 casos un 38%
- Estructura Sindical: 46 casos un 35%
- Assessorament Sindical: 28 casos un 21%
- Servicios: 8 casos un 6%

➤ **DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA O CALIFICACIÓN CASOS**

**A) QUEIXES**

No se pueden agrupar todas juntas, no son homogéneas, de hay la separación por bloques y ordenadas numéricamente.

**A.1) Gabinete Técnico Jurídico (43)**

- Mal funcionamiento servicio: 10
- Asesoramiento jurídico deficiente: 8
- Honorarios: 6
- Demandas y recursos no puestos o fuera de plazo: 5, 3 demandas, 1 recurso y 1 fuera de plazo (2 demandas se pusieron después de las queixes y la otra de poca cantidad, indemnizada por la U.T., el recurso indemnizado por el seguro y el fuera de plazo en proceso).
- Cambio Abogado: 6
- Tardanza presentar demanda: 2
- Atención no correcta: 2
- Desistimiento defensa: 2
- Resto: 2

**A.2) Estructura y A.S.S (52)**

- Relacionados S.S. y Delegados/as: 10
- Asesoramiento Sindical deficiente: 6
- Falta de información: 6
- Afiliación-Cotización: 6
- Mal funcionamiento ámbito: 5
- Assetjament moral: 4
- A.S.S. incorrecto: 3
- Atención no correcta: 2
- Negociación colectiva-acuerdos: 2
- Resto: 8

### **A.3) Resto Servicios (6)**

- Ceprom: 2
- Habitatge: 2
- Turismo – consumo: 1
- Escola d'Adults: 1

### **B) INTERVENCIONS (Sin calificación)**

- Relacionados con la información: 7
- G.T.J.: 6
- Asesoramiento Sindical: 7
- Afiliación – Cotización: 4
- Resto casos: 5  
(1 S.S., 1 Ceres, 1 Atlantis, 1 Civil y 1 C. Garantías)

### **➤ ESTADO Y SITUACIÓN**

**En este apartado por ser menos valorativo y calificativo se pueden agrupar quejas e intervenciones.**

#### **▪ Queixes (101) e Intervenciones (29):**

- Resueltos: 74 (56%) prácticamente 100% según sentido queixa.
- Resueltos parcialmente: 20 (15%), en 5 casos con el acuerdo afectados.
- Total Resueltos: 91 casos (70%).
- No Resueltos: 22 (16%), en 11 casos hablado (pactado), la no solución, 2 casos de Habitatge aplicando las normas internas propias.
- Aclarados: 2
- Pendientes: 2
- Quejas no aceptadas: 1
- Archivados provisionalmente: 4
- Traslado a Comisión Garantías: 2

### **➤ AFILIACIÓN**

**De los 130 casos, 116 son afiliados/as (89%), 4 puntos más que el primer trimestre del 2005. De estos, 14, 5 eran afiliados al principio del proceso, se dieron de baja después (problemas).**

➤ **SUGERENCIAS (5)**

- La primera, plantea que los horarios de actuación del sindicato deberían ser más amplios.
- La segunda, sobre la información sólo en catalán, plantea bilingüe.
- La tercera, plantea el déficit de información personalizada existente una vez abierto el expediente (G.T.J).
- La cuarta, sobre la centralita del Gabinete, tenerse que personar para establecer consulta.
- Y la quinta, solicitando un Buzón de Sugerencias y Queixes en el local.

➤ **RECOMENDACIONES**

**En el transcurso de las quejas he ido realizando algunas recomendaciones que creo se tienen que recoger en este informe y otras que formulo aquí directamente:**

**A) Ámbito G.T.J.:**

- La necesidad imperiosa de resolver el tema de la centralita. Comunicado el responsable del servicio que se ha decidido poner una persona sólo para atender las llamadas, 3 para hacer la gestión de estas y 1 para informar de la situación y proceso de ejecución de expedientes, serán 2 personas más en el sistema.
- La no prosecución de un procedimiento judicial (desistimiento en un momento dado) respecto a un afiliado, debe entenderse como una cosa excepcional y no la debe decidir sólo el profesional. Recomiendo que este asunto sea tratado en el Consell de Govern del G.T.J. estableciendo el máximo de criterios garantitas para el afiliado.
- Comunicación de sentencias: se deben hacer directamente a los afectados siempre, también al ámbito sindical cuando es un tema de interés, en un caso, no podido decidir recurso, la información llegó pasado el plazo (es lo que corresponde).
- Información personalizada al afiliado una vez abierto el expediente: este es un tema pendiente de siempre, que en la

medida de las posibilidades de la informática hoy se puede avanzar bastante. Se está barajando la posibilidad de poner una persona con el perfil adecuado para poder informar de las distintas fases en que se encuentra el expediente, sin tener que establecerse consulta con el abogado/a (reducción carga trabajo). También es necesario estudiar la posibilidad de que la estructura sindical pueda facilitar dicha información (fases expedientes), pues en parte está ligada a la función sindical.

- Tabla de honorarios: dar publicidad e informar del coste del servicio de manera habitual y sistemática, que no se pueda alegar falta de información, esto se está haciendo. Se ha realizado un mailing y habrá un suplemento especial de Lluita Obrera.

#### **B) Estructura Sindical:**

- Carné afiliados: modificar el programa informático para que salgan también los carnés de los afiliados que se dan de baja y se vuelven a afiliarse. Se recomienda estudiar la posibilidad de que sea la propia CONC quien edite y expida los carnés, pues acercaría más el momento de la afiliación y el momento de la obtención de los carnés.
- Cuota parados: los afiliados que de activos pasan a parados y siguen afiliados hay que tratarlos lo mejor posible y favorecer que esto se de, por tanto, la compensación de la cuota se debe hacer automáticamente en el siguiente trimestre o en el correspondiente (el suyo) si el afiliado lo pide.
- Assessorament Sindical: los horarios establecidos deben cumplirse, si excepcionalmente en alguna ocasión no se pueden cumplir, la administración del local del ámbito debe saberlo por si alguien se presenta, como mínimo para poder concretar otro día, problema de imagen (es lo que corresponde).

#### **C) Servicios:**

- Temps Lliure: los cambios de trabajo (empresa) o de vacaciones iniciales por decisión de la empresa, deben ser considerados, fuerza mayor para la devolución de los depósitos, hacer propuesta a la Generalitat para cambiar el reglamento en este sentido. Ahora este no recoge ninguna causa laboral, sólo civil.

➤ **CONSIDERACIONES**

- Suben los casos de estructura y asesoramiento sindical y bajan porcentual mente los del G.T.J.. Es una tendencia normal.
- Demanda y recursos no puestos o fuera de plazo, apartado más destacado y relevante del G.T.J., 4 se han resueltos y 1 está en proceso.
- En apartado mal funcionamiento del servicio del G.T.J., hay varias del servicio telefónico (centralita), si técnicamente mejora este apartado, como está previsto, bajarán las queixes.
- Los casos relacionados con cambios de abogado, estos se han dado por razones imperativas y de gestión de recursos, que por distintas razones han coincidido más en un momento determinado, no porque se haya modificado el criterio profesional de “estabilidad-tutela-cliente”.
- Los de asesoramiento sindical, falta de información, mal funcionamiento del ámbito y atención no correcta (22), representa el 42% de las de estructura sindical, indican que hay un campo amplio para mejorar, pues todo este bloque depende directamente de los métodos y la voluntad de las personas (no son problemas estructurales).
- En el bloque de S.S. – Delegados, es necesario destacar dos casos, un delegado no afiliado que pasaba de una afiliada tuvo esta que recurrir a la I.T. (se resolvió) y otro, tampoco afiliado, que no hizo nada frente a un despido de una afiliada. Comentario: Las elecciones con la normativa actual se ganan con números, pero la tensión por la calidad de los delegados no debe bajarse.
- Otro tema que hay en este mismo bloque son tres casos relacionados con los concursos-oposición pensados básicamente para consolidar empleo (perfiles). Esto está generando que personas con más nivel se queden fuera y afecte cada vez más a nuestra afiliación en la media que esta crece (más fuera que dentro).
- Un tema fuerte en el bloque de estructura sindical son los 4 casos de assetjament moral. Un caso ya desaparecido era de dos personas que trabajan juntas en el sindicato, otro resuelto con propuesta aceptada por las dos partes, el tercero pendiente, es entre un afiliado y un cargo intermedio, y el otro es más de convivencia, de adaptación. El calificativo lo ponen los afectados, y en general, salvo que sea una cosa extrema, hay que respetar.

- Los temas de más contenido sindical, 2 de agentes forestales (Assessorament y utilización H.S.), trabajadores sociales (homologación convenio), convenio Marketing (asambleas conjuntas Comfia-FCyT), delegados LOLS (elegido por los afiliados), se ha intervenido y mediado de acuerdo con la estructura sindical correspondiente.
- Las recomendaciones más significadas realizadas por escrito (14) casi todas han sido aceptadas excepto 3 (observar y seguir para su cumplimiento).