



*Síndic de l'Afiliat  
CCOO de Catalunya*

**- INFORME ANUAL 2008 -**  
**SÍNDIC DE L'AFILIAT**

**SÍNDIC DE L'AFILIAT**  
*Maig de 2008*

## INFORME ANUAL 2008

### ➤ QUEIXES 184 (133) (entre parèntesis les dades del 2007)

#### **Els àmbits més importants:**

- **Gabinet Tècnic Jurídic:** 82 casos, un 45% (24%), una forta pujada.
- **Estructura sindical:** 52 casos, el 27% (32%), baixada. 16 afecten seccions sindicals i/o delegats i 36, federacions i unions territorials (detall en l'apartat de distribució temàtica.)
- **Assessorament sindical:** 27 casos, un 15% (19%), lleugera baixada.
- **Resta de serveis:** total 19 casos, un 9% (10%), lleugera baixada (detall numèric: civil 1, normalització lingüística 5, renda 9, Atlantis 1, Trade 1, Habitatge Entorn 2.)
- **Formació:** 4 casos, un 2% (10%), forta baixada.

### ➤ INTERVENCIONS 39 (49)

- **Estructura sindical:** 21 casos, un 55% (65%), lleugera baixada (detall en l'apartat de distribució temàtica.)
- **Assessorament sindical:** 8 casos, el 22% (24%), lleugera baixada.
- **Gabinet Tècnic Jurídic:** 8 casos, el 19% (10%), pujada.
- **Serveis:** 2 casos, el 5%.

### ➤ QUEIXES + INTERVENCIONS 223 (182)

- **Gabinet Tècnic Jurídic:** 90 casos un 40% (20%), forta pujada.
- **Estructura sindical:** 73 casos, el 32% (41%), baixada.
- **Assessorament sindical:** 35 casos, un 15% (20%), lleugera baixada.
- **Serveis:** 21 casos, un 9% (9%), pràcticament igual.
- **Formació:** 4 casos, un 1% (2%), equilibri.

## ➤ **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA O QUALIFICACIÓ DELS CASOS**

### **A) QUEIXES (detall):**

La suma de totes pot donar més que el nombre de queixes perquè algunes tenen més d'un motiu.

#### **A.1) Gabinet Tècnic Jurídic 82 (32)**

- Tardança a resoldre el problema: 30 (5)
- Mal funcionament del servei: 29 (4)
- Disconformitat amb la decisió: 19 (11)
- Honoraris (compte jurat 2): 20 (8)
- Atenció no correcta: 7 (3)
- Assessorament jurídic deficient: 6 (6)
- Informació deficient/Falta d'informació: 7 (2)
- Demanda no posada: 3 (0)
- Negativa a facilitar informació: 1 (1)
- Dret no exercit: 1 (0)

#### **A.2) ESTRUCTURA SINDICAL 52 (44)**

##### **A.2.1) Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 17 (14)
- Protecció insuficient: 8 (5)
- Mal funcionament de l'àmbit: 7 (14)
- Informació deficient o falta d'informació: 7 (7)
- Atenció no correcta: 3 (3)
- No definida: 6 (1)
- Tardança a resoldre el problema: 3 (0)
- Assetjament laboral: 1 (0)

##### **A.2.2) Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Seccions sindicals i delegats: 16 (17)
- Afiliació-UAR: 15 (8)
- Activitat estructura sindical: 11 (7)
- Negociació col·lectiva: 3 (2)
- Sanció: 2 (0)
- Comunicació: 2 (4)
- Eleccions sindicals: 1 (2)
- Salut laboral: 1 (1)
- Informació: 1 (0)

#### **A.3) ASSESSORAMENT SINDICAL 27 (26)**

- Mal funcionament del servei: 9 (12)
- Atenció no correcta: 5 (4)
- Assessorament sindical deficient: 4 (0)
- Disconformitat amb la decisió: 3 (6)
- Tardança a resoldre el problema: 3 (3)
- Informació deficient: 2 (1)

- Protecció insuficient: 1 (0)
- No definida: 3 (0)

#### **A.4.) SERVEIS 19 (17)**

##### **A.4.1) Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 12 (6)
- Mal funcionament del servei: 5 (8)
- Atenció no correcta: 2 (3)
- Informació deficient: 1 (0)
- Dret no exercit: 1 (0)
- Honoraris: 1 (0)

##### **A.4.2) Àmbits afectats, serveis:**

- Renda: 9 (2)
- Normalització lingüística: 5 (3)
- Habitatge Entorn: 2 (1)
- Atlantis: 1 (1)
- Civil: 1 (3)
- Trade: 1 (1)

#### **A.5) FORMACIÓ 4 (14)**

- Mal funcionament: 2 (2)
- No definida: 2 (1)

#### **B) INTERVENCIONS (detall):**

##### **B.1.) ESTRUCTURA SINDICAL 21 (32)**

###### **B.1.1.) Característica**

- Disconformitat amb la decisió: 2 (14)
- Mal funcionament del servei: 2 (2)
- Falta d'informació: 2 (2)
- Protecció insuficient: 2
- Atenció no correcta: 1
- Tardança a resoldre el problema: 1 (3)
- Dret no exercit: 1
- No definida: 11 (8)

###### **B.1.2.) Àmbits afectats de l'estructura sindical**

- Afiliació – UAR: 8 (8)
- Seccions sindicals i delegats: 6 (6)
- Comunicació: 2 (4)
- Estructura sindical: 2 (2)
- Negociació col·lectiva: 1 (2)
- Salut laboral: 1 (1)
- Eleccions sindicals: 1

## **B.2.) ASSESSORAMENT SINDICAL 8 (12)**

- Atenció no correcta: 2
- Falta d'informació: 1 (2)
- Disconformitat amb la decisió: 2 (1)
- No definida: 4 (5)

## **B.3.) Gabinet Tècnic Jurídic 8 (5)**

- Disconformitat amb la decisió: 1 (2)
- Compte jurat: 1 (0)
- Mal funcionament del servei: 2 (0)
- Falta d'informació: 1 (0)
- Tardança a resoldre el problema: 1 (0)
- No definida: 3 (2)

## **B.4) SERVEIS 2**

### **B.4.1.) Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 1
- No definida: 1

### **B.4.2.) Àmbits afectats:**

- Civil: 1
- Habitatge Entorn: 1

## ➤ **ESTAT I SITUACIÓ**

### ▪ **Queixes + intervencions 223 (182)**

- Resultats: 124, el 62% (70%).
- Resultats parcialment: 12, el 6% (4%).
- Aclarits: 19, el 9%.
- **Total resultats: 155 el 78% (83%)**
  
- No resultats: 39, el 19%, (10%).
- Pendants: 27, el 12%, (4%).
- Orientat a Comissió de Garanties: 2 (1).

## ➤ **AFILIACIÓ**

Dels 223 casos, 202 són afiliats, i això suposa el 90% del total (91% en el 2007).

➤ **TAULES RESUM ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES:**

<b>ÀMBITS AFECTATS</b>		
Gabinet Tècnic Jurídic	90 (37)	40,35%
Assessorament sindical	35 (38)	15,69%
Afiliació-UAR	23 (16)	10%
Seccions sindicals i delegats	22 (23)	9,41%
Activitat estructura sindical	13 (9)	5,82%
Renda	9 (2)	4,03%
Normalització lingüística	5 (3)	2,24%
Comunicació	4 (8)	1,79%
Negociació col·lectiva	4 (4)	1,79%
Formació	4 (14)	1,79%
Habitatge Entorn	3 (1)	1,34%
Sanció	2 (0)	0,89%
Civil	2 (3)	0,89%
Salut laboral	2 (2)	0,89%
Eleccions sindicals	2 (2)	0,89%
Atlantis	1 (1)	0,44%
Informació	1 (1)	0,44%
Trade	1 (1)	0,44%

<b>CARACTERÍSTIQUES</b>		
Disconformitat amb la decisió	57 (56)	25,11%
Mal funcionament del servei	56 (43)	25,11%
Tardança a resoldre el tema	38 (8)	17,04%
Falta d'informació/informació deficient	21 (19)	9,41%
Atenció no correcta	20 (14)	8,96%
Honoraris (compte jurat 3)	20 (10)	8,96%
Protecció insuficient	11 (5)	4,93%
Assessorament jurídic deficient	6 (6)	2,69%
Assessorament sindical deficient	4 (2)	1,79%
Dret no exercit	3 (2)	1,34%
Demanda no posada	3 (0)	1,34%
Assetjament laboral	1 (0)	0,44%
Negativa a facilitar informació	1 (2)	0,44%
No definides	30 (17)	13,45%

### ➤ **Valoració dades estadístiques:**

- Hi ha una forta pujada del total de casos 223, un 22,5%, venim d'un 182 (2007) i un 138 (2006).
- Forta pujada del Gabinet Tècnic Jurídic (90 casos) el 40,35% del total, després de les baixades del 2007 (20%) i el 2006 (22,6%). L'increment té relació amb la crisi (honoraris de 8 a 20), la situació creada en una localitat (27 casos) i l'increment de la càrrega de treball. Aquest any 2007, 5.216 entre demandes, recursos i impugnacions, amb 2.998 judicis, i l'any 2008, 6.240 amb 3.203 judicis, total, un increment del 15%.
- Estructura sindical, baixada (73 casos), el 32%, venim del 41% el 2007 i 39% el 2006. El que més puja en aquest apartat són els temes relacionats amb els canvis de quota (23).
- Assessorament sindical, lleugera baixada (35 casos), el 15%, venim del 20% el 2007 i del 23% el 2006.
- Resta de serveis, pràcticament igual (21 casos), el 90%, venim del 9% el 2007 i del 15% el 2006.
- El bloc crític: mal funcionament del servei o àmbit, assessorament sindical o jurídic deficient, protecció insuficient i atenció no correcta són 97 casos, el 43%. Venim del 39% el 2007 i el 41% el 2006 (no ha millorat, sinó que hi ha un lleuger increment).
  - Atenció no correcta: han sigut 20 casos, venim de 13 (2007) i 8 (2006). Puja un 53,8% per damunt del creixement global (22,5%).
  - Crec que és necessari estendre el curs sobre atenció a les persones, realitzat principalment per al personal administratiu, a tot el personal de la casa (sindicalistes, tècnics etc.) en forma de xerrades, sessions...
- Estat i situació: el total de casos resolts baixa del 83% al 78%, és una mala dada, crec que hi està influïnt la baixada de tensió per resoldre els casos (en particular) i el fort increment que s'ha produït, gairebé hi ha un cas a diari.

### ➤ **Valoracions i propostes:**

- En relació amb el dret d'assessorament tècnic-jurídic que estableix l'article 8 d): aquest, en general, no és un dret intervingut o subjecte a la decisió dels òrgans. Les accions judicials o demandes contra parts concretes de convenis o pactes que signa el sindicat, que afecten col·lectius o persones individuals, formen part d'aquest dret. La pràctica de demandes relacionades amb la interpretació, el desenvolupament i l'aplicació dels pactes i convenis col·lectius signats per CCOO és una pràctica habitual, i no pot ser impedit o limitat. La llibertat de demanda judicial i el dret a la tutela efectiva (dret constitucional), l'expressió del qual és el dret a l'assessorament, solament pot tenir un límit per a l'afiliació: aquelles accions judicials que impugnen la legitimitat del que signa el sindicat o que busquen la nul·litat d'allò signat. Les demandes amb causa i raó s'han d'exercir, si hi ha

matèria jurídica, cap a la modulació pel que fa a l'interès sindical pugui afectar el desenvolupament negatiu d'allò que ha estat pactat, fent el debat corresponent amb els afectats.

- Quota prejubilats: com que no hi ha un criteri general, s'està produint una gran disparitat de situacions, que afecta la imatge de serietat i rigor. En aquest col·lectiu, s'hi troben dos grups: els prejubilats totals abans dels 65 anys i els prejubilats parcials amb contracte de relleu. En aquest cas la modalitat que s'agafa majoritàriament és la d'acumular de cop la jornada durant un període determinat de l'any, *de facto* és una prejubilació total. En una part dels contractes de relleu, l'única diferència és un major lligam o relació amb la Seguretat Social de l'empresa corresponent (grans) per això, en aquest cas, té més sentit mantenir la quota d'actius; per a la resta, crec que hauria de generalitzar-se la quota de pensionistes. Per tot això, per al traspàs a la federació de pensionistes i pel tipus de federació més necessària, hauria d'obrir-se el debat acordat en el congrés. En general, crec que la referència de base, tant per a la quota com per a la ubicació federativa, hauria de ser la pertinença o no a la Seguretat Social.

En general, continuar en la mateixa organització d'actiu quan es produeix la jubilació ni motiva ni atrau, cosa que explica (com se sap) que una part important de l'afiliació es perdi en aquest moment.

- Transversalitat d'una part de l'afiliació: la rotació en l'ocupació comporta, en molts casos, la rotació afiliativa i federativa, de tal manera que molts afiliats i afiliades que tenen una federació principal passen a altres federacions i, tot i estar en una federació determinada, desitgen mantenir algun tipus de relació amb la seva federació principal, sobretot en els temes relacionats amb la informació i la formació. Crec que les organitzacions que tenen un desplegament important des del punt de vista informàtic podrien instrumentar, tant per a determinats col·lectius com per a casos individuals, determinades formes d'informació per mantenir algun nivell de relació. La rotació afiliativa comporta que molts afiliats i afiliades es dirigeixen a la federació anterior (l'última) i que els donin respostes, de vegades no satisfactòries (per exemple, enviar-los sense més explicacions a l'altra federació). L'opinió que escoltem en alguns d'aquests casos és: "jo vinc a CCOO", un bon sentit confederal.
- Temes relacionats amb l'afiliació i la quota: hi ha hagut bastants casos de reclamacions de quotes d'afiliats i afiliades que s'han assabentat, després d'estar a l'atur o ser pensionistes que la quota era més reduïda. En una situació de crisi com la que estem travessant és necessari que s'accentuï i es reforci la informació sobre les diferents quotes en el moment de l'afiliació. També seria interessant estudiar la possibilitat d'una quota simbòlica per als afiliats i afiliades que al final es queden sense cap tipus d'ingrés. Sobre les reclamacions de devolució, el criteri general que segueix sent vàlid és que s'actualitza des del moment que es comunica, però, igual que vaig plantejar en l'informe de l'any 2007, s'hauria de poder tirar cap enrere fins a un màxim de 6 mesos, 1 any en casos concrets, ja que si no ho fem es corre el risc de perdre afiliació. La gestió d'aquests casos s'hauria de fer des del Departament d'Afiliació i el síndic. Hi ha hagut aquest any (2009) algunes queixes sobre cursos del Ceprom: les queixes exposaven que a l'afiliació no els reportaven cap avantatge. Encara que en convocatòries externes legalment no es puguin fer diferències (per escrit), està clar que nosaltres no som



una “acadèmia” i en algun moment hauríem de fer prevaler els afiliats i afiliades (igualtat de condicions en la selecció). Crec que s’haurien d’utilitzar més les convocatòries internes, sobretot en una situació com l’actual, de forta demanda de formació per afavorir l’afiliació.

- Temes relacionats amb el Gabinet Tècnic Jurídic: com a conseqüència de la lentitud del pagament de l’assegurança professional per part de l’asseguradora, s’ha iniciat un procés que consisteix a no fer el rescabament econòmic als afectats fins que no es pagui l’assegurança. Aquests són casos forts, conflictius, que afecten la imatge de CCOO i no es poden mantenir en el temps; tot al contrari, la lògica hauria de ser la de la solució com més aviat millor, ja que no resoldre’ls en el seu moment a més és font de desafiliacions. Seria raonable una graduació de tal manera que les quanties que no posen en dificultat les finances del Gabinet Tècnic Jurídic es rescabalin en el seu moment, quan l’error està clar i contrastat i és assumit pel mateix Gabinet, i les de major envergadura, en el moment de l’assegurança o en pagaments fraccionats. En aquest sentit crec que el Consell d’Administració hauria d’estudiar la possibilitat de crear un fons per a aprovisionar aquestes situacions.
  
- Atenció més personalitzada: des de la millora produïda (ara des de qualsevol punt de consulta es pot consultar la base de dades del Gabinet), és necessari avançar més. Una vegada obert un expedient, la falta d’una informació més assequible per part dels advocats provoca un increment lògic de les consultes. Consultes que es podrien reduir en la mesura que s’amplien els mecanismes d’informació, per això cal veure com es poden millorar. Des de la consideració que tot acomiadament comporta una indemnització i una liquidació de parts proporcionals (quan no estan prorratejades les pagues extres) s’ha introduït en el programa informàtic del Gabinet Tècnic Jurídic un senyal d’alerta per avisar del termini en els casos de demanda de quantitat. Aquest és un exemple positiu de com, a partir d’algun error, es pot millorar el servei. Des de la consideració que la taula d’honoraris és orientativa en els temes col·lectius, plantejo que, en la part d’aquesta taula que es refereix a l’assessorament plural, s’estudii una possible modificació perquè a partir de l’últim bloc (cinc afectats) s’allargui la sèrie (10-15-20, etc.) amb una proporció semblant o similar. Això per estimular les demandes més col·lectives i perquè no hi hagi tanta diferència entre els procediments que són objecte de pacte (estructura - Gabinet Tècnic Jurídic) i els que no ho són (els menys tutelats).
  
- Temes relacionats amb la xarxa informàtica: algunes queixes estan relacionades amb l’adaptació de les distintes subpàgines al sistema de traducció a quatre llengües del web de la CONC. Aquesta és una eina molt útil en relació amb els problemes lingüístics naturals en una societat amb un component fort d’immigració. Sobre això s’està avançant però ho esmento per donar un major impuls a aquesta adaptació. Per altra banda, hi ha pàgines que no s’actualitzen i la informació que es dona està desfasada i en alguns casos pot induir a errors, és vital l’actualització, si no es pot mantenir en condicions la pàgina, és preferible no tenir-la. L’altre tema que també ha produït alguna queixa és el de la interconnexió de la pàgina web de la CONC amb la Confederació i la resta de pàgines de federacions estatals i de confederacions de nacionalitat i regió. Tècnicament és possible si es produeix un enllaç en el sistema UAR sense modificar la seva articulació i estructura. Aquest és un tema confederal. Alguna queixa també ens

ha arribat sobre la dificultat per localitzar els convenis amb el procediment existent dintre de la xarxa.

- Temes relacionats amb altres serveis: renda en el Barcelonès, des que es va introduir, en anys anteriors, el sistema de numeració i una atenció per als que tenen major dificultat d'horari, el tema ha anat millorant. Normalització lingüística, els 5 casos relacionats amb el bilingüisme. Habitatge Entorn han estat tres casos, dos d'ells de pèrdua de numeració. El sistema general ha millorat des que es va introduir la renovació per pagament bancari, però encara, malgrat això, algunes situacions se segueixen produint. Recomano a aquest àmbit, perquè dintre dels límits en els quals es mou i dintre de la gestió i el seguiment que es realitza per configurar anualment el cens, s'estudiï la manera d'informar l'afiliació afectada abans del tancament definitiu de cada any.
- INEM. Atur: s'està incrementant el nombre de persones que diuen que han estat acomiadades verbalment i que l'INEM els denega l'atur perquè l'empresa no els dóna el certificat (d'empresa) i en altres casos fins i tot amb la sentència hi és denegat (al·leguen la manca de l'acte de fermesa). Estem parlant de persones que es queden durant sis o set mesos sense cobrar absolutament res. Aquesta situació la porto a l'informe perquè s'estudiïn aquests criteris totalment restrictius de l'INEM en un moment com l'actual i si s'han de fer propostes de modificació normativa que es facin.

Síndic de l'afiliat i l'afiliació  
Maig de 2008