

## FUNCIONAMIENTO DE LA SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN

---

### 1. INTRODUCCIÓN

**1.1. La centralidad de la afiliación.** El VIII Congreso Confederal de la CS de la CONC, y también en el ámbito de la CS de CCOO, ha acordado con la máxima claridad situar la atención a la afiliación como centro de la estrategia del sindicato, incrementando, reforzando y sobretodo concretando más en detalle las políticas en relación con los afiliados y afiliadas que favorezcan su estabilidad en CCOO.

**1.2. La orientación a la afiliación como referente en la actividad del sindicato.** Por tanto, se trata de desarrollar las políticas sindicales, la inversión de recursos, y la relación y el desarrollo de figuras e instrumentos que favorezcan este objetivo.

1.2.1. La actuación general de la Sindicatura de la Afiliación ha de estar presidida por los valores y los principios que se desprenden del capítulo II de los estatutos, particularmente la inclusión, la integración, la pluralidad, la participación y la atención a la afiliación.

**1.3. La sindicatura de la Afiliación como figura que ayuda en la estrategia de mejorar la atención a la afiliación.**

En este marco, y como implementación del acuerdo del VII Congreso, nace la figura de la Sindicatura de la Afiliación, con el objetivo de garantizar y tutelar los derechos de nuestros afiliados y afiliadas y ser, al mismo tiempo, un dinamizador en la mejora de los servicios que reciben y del incremento de la atención a la afiliación.

Por tanto, este proyecto tiene por objetivo desarrollar la figura de la Sindicatura de la Afiliación, su ámbito de actuación y de intervención, y las formas y maneras de desarrollar su función, tal como se propone en los capítulos siguientes.

### 2. ELECCIÓN, FUENTES DE LEGITIMACIÓN DE LA SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN Y MANDATO

El acuerdo sobre la constitución de la Sindicatura de la Afiliación, como se ha dicho, se toma en nuestro VII Congreso y, desde entonces, pasa a formar parte de los instrumentos internos del sindicato con el objeto de garantizar y tutelar los derechos y la atención a las personas afiliadas a CCOO.

La Sindicatura de la Afiliación es una figura que consta, actualmente, en el artículo 11 de nuestros estatutos, con la finalidad de dar relevancia estatutaria a su función y su trabajo institucional.

**2.1. Sobre la elección, la atribución de competencias, las funciones, los medios y los recursos de la Sindicatura de la Afiliación.**

La elección, la atribución de competencias, las funciones, las tareas y la asignación de medios y recursos corresponde al Comité Confederal de la CS de la CONC, por acuerdo de la mayoría absoluta de sus miembros presentes en el momento de la toma de decisión.

## **2.2. Mandatos**

Asimismo, el Comité Confederal acuerda establecer el tiempo de duración de la función de la Sindicatura de la Afiliación –distinto del previsto en los estatutos para los miembros de los órganos de dirección– por el hecho de tratarse de una figura diferenciada.

Este tiempo de duración de la función de la Sindicatura de la Afiliación se establece en un período congresual de cuatro años –o el tiempo restante del mandato congresual, según el momento de la elección–, ampliable a otro único periodo de cuatro años por acuerdo del Comité Confederal.

La limitación de mandatos de la Sindicatura está en la lógica estatutaria que ya recoge la limitación de estos para otras responsabilidades, también para evitar la excesiva rigidez de esta figura de fuerte carácter dinamizador.

## **3. REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA FIGURA DE LA SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN**

3.1. Debe tener la condición de persona afiliada a CCOO.

3.2. Debe ser una persona reconocida por su prestigio sindical y/o profesional y tener un profundo conocimiento de la organización.

3.3. Su función es incompatible con la asunción de responsabilidades ejecutivas y de gestión en los diversos ámbitos de la estructura sindical y de los instrumentos confederales de la CS de la CONC.

3.4. No se puede estar sujeto a ningún procedimiento disciplinario, administrativo o penal en las materias previstas en el régimen disciplinario de los Estatutos de la CS de la CONC.

## **4. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y FUNCIONES DE LA SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN**

### **4.1. El ámbito de actuación**

El ámbito de actuación de la Sindicatura de la Afiliación es el del conjunto de afiliados y afiliadas y de organizaciones confederadas en la CS de la CONC.

### **4.2. Funciones y competencias**

Las funciones y competencias de la Sindicatura de la Afiliación son las que se detallan a continuación:

a) Tutelar los derechos individuales previstos en los estatutos en las siguientes materias:

1. Derecho a la información y a la opinión.
2. Asesoramiento sindical y jurídico.
3. Servicios culturales, sociales o de cualquiera otra índole que pueda prestar el sindicato.
4. Protección de los datos personales.
5. Recibir el carné del sindicato o la acreditación a tal efecto.
6. Tutelar el resto de derechos individuales reconocidos a la afiliación en el artículo 8 de los estatutos.

b) La tutela de los derechos de la afiliación y la dinamización en la mejora de la calidad de los servicios sindicales y profesionales, cuando corresponda, en las siguientes materias:

1. Asesoramiento sindical (calidad y corrección del servicio).
2. Asesoramiento técnico y jurídico (mediación y mejora).
3. Salud laboral (asesoramiento técnico y sindical).
4. Servicios de inserción e intermediación en el mercado laboral (asesoramiento técnico).
5. Formación sindical (en sus aspectos técnicos y de servicios).
6. Formación profesional para la ocupación (atención y mejora, y afiliación).
7. Educativos y culturales (vertiente de servicios).
8. Vivienda y servicios para la vivienda (segunda instancia).
9. Seguros y planes de jubilación y pensiones.
10. Turismo y consumo (primera instancia).

c) Dinamizar –en el ámbito de sus competencias– y procurar la extensión y/o el incremento de la calidad de los servicios enunciados y la correcta atención a las personas afiliadas.

d) Hacer las recomendaciones que considere oportunas para mejorar las políticas afiliativas dirigidas a mejorar la calidad y el estatus interno de la afiliación.

e) Canalizar –recoger e intentar resolver con los entes y los organismos prestadores de servicios afectados– las quejas y las reclamaciones presentadas individualmente por las personas afiliadas enunciados en los apartados a) y b).

f) Canalizar y dinamizar las sugerencias de mejora en relación con los servicios que puedan plantear individualmente las personas afiliadas.

g) Velar para que los ámbitos competentes del sindicato en las materias enunciadas actúen en coherencia a lo establecido.

#### **4.3. Materias referidas al trabajo de la estructura sindical o de los responsables sindicales.**

a) Las quejas individuales referidas a la estructura sindical o a los responsables sindicales que sean planteadas, una vez contrastado y estudiado el tema, serán trasladadas al ámbito correspondiente. En su traslado, hará todas aquellas recomendaciones que estime convenientes y realizará el seguimiento para su solución.

#### **b) Materias excluidas de la actuación de la Sindicatura de la Afiliación**

Quedan excluidas de su ámbito de actuación las quejas o los conflictos colectivos referidos a los puntos siguientes, salvo que haya acuerdo entre las partes para la mediación o el arbitraje:

1. Negociación colectiva.
2. Ejercicio del conflicto colectivo en el centro de trabajo.
3. Crisis empresariales de carácter colectivo.
4. Códigos de comportamiento sindicales.
5. Autonomía de los órganos sindicales.

#### **4.4. Información sobre estatutos y cauces de recurso a los órganos de garantía y control.**

La Sindicatura informará sobre los derechos estatutarios a todas las personas afiliadas que lo soliciten e, igualmente, sobre los cauces de recurso a los órganos de garantía y control. También evaluará si hay posibilidad de mediación haciendo las gestiones con los ámbitos o con los responsables afectados. Cuando se abra algún procedimiento sancionador que tenga relación con quejas presentadas a la Sindicatura, la organización correspondiente, antes de iniciar el proceso de instrucción, será consultada y podrá requerir la información y la opinión que considere oportuna.

**4.5. La Sindicatura de la Afiliación actúa en primera instancia, salvo que los entes o los servicios tengan establecido un sistema propio de atención a la afiliación. En este caso actuará en segunda instancia una vez finalizado el proceso.**

## **5. ORÍGENES DE LAS ACTUACIONES DE LA SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN**

La Sindicatura de la Afiliación puede actuar a partir de las siguientes situaciones:

1. La presentación de quejas en relación con los ámbitos de actuación descritos en el apartado 4. Para que sean admitidas, las quejas deben cumplir las formalidades siguientes:

- a) Deben hacerse por escrito por la persona interesada, por correo o por correo electrónico.
- b) Se debe identificar el nombre, el apellido, el domicilio y el teléfono, para facilitar las comunicaciones personalizadas.
- c) Deben estar firmadas por la persona interesada.
- d) Se indicarán las gestiones realizadas para resolver el problema en su origen, en el caso que se hayan efectuado.
- e) Se hará una breve explicación de las causas de la queja y se concretará la petición que se realiza.
- f) A fin de facilitar la actuación de la Sindicatura, es necesario aportar toda la documentación disponible para comprender y resolver el problema planteado.

### **Las quejas pueden versar sobre:**

- Retrasos indebidos en el servicio.
- Calidad del servicio.
- Errores o insuficiencias.
- Trato incorrecto.
- Negativa injustificada a facilitar información.
- Deterioro de los derechos.
- Indefensión.
- Etc.

2. La presentación de sugerencias o propuestas de mejora sobre los temas del ámbito de actuación de la Sindicatura debe cumplir la formalidad siguiente: los datos de la persona que hace las sugerencias deben estar identificados para que se pueda establecer un contacto positivo.

3. La Sindicatura puede actuar también a iniciativa propia, a fin de dar cumplimiento a lo previsto en el apartado 4.2, de acuerdo con las formas de intervención previstas en el apartado siguiente y dentro del respeto al funcionamiento normal de las organizaciones y de los entes confederales.

## 5.1. Sobre el trámite de las quejas

### 5.1.1. ¿Quién puede presentar la queja?

- La persona afiliada individualmente.
- No tienen legitimación activa los delegados y delegadas de personal y los miembros de comités de empresa que no sean afiliados.
- Tampoco podrán acudir a la Sindicatura para sustanciar quejas, los órganos de dirección de la estructura sindical.

### 5.1.2. Admisión

Cuando se cumplan los requisitos de plazo, de identificación formal y de competencia sobre el fondo del asunto una vez estudiado el tema planteado. El plazo máximo para la admisión o no será de 15 días.

### 5.1.3. No admisión de la queja

1. Si ha transcurrido el plazo de un año desde que la persona afiliada conoce la situación objeto de la queja (salvo impedimento justificado).
2. Si no constan los requisitos formales establecidos.
3. Si las quejas son anónimas.
4. Si se aprecia mala fe o falta de fundamento.

## 6. FORMAS DE INTERVENCIÓN DE LA A SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN EN SU ACTUACIÓN

Las actuaciones y los ámbitos de intervención de la Sindicatura de la Afiliación se manifiestan en:

### 1. Recepción de quejas.

### 2. Canalización de las quejas recibidas.

**3. Requerimientos de información** que, necesariamente, deben versar sobre las quejas tramitadas.

Esta información puede ser requerida tanto a la afiliación como al ámbito afectado, los cuales tendrán que facilitarla en el plazo de 15 días. Los ámbitos están obligados a facilitar esta información así como las actuaciones que se hayan realizado sobre el caso.

### 4. La respuesta a la queja

De todas las quejas admitidas, la Sindicatura de la Afiliación comunicará el recibí por escrito, presencialmente, o por correo electrónico, informándole de la intervención que se realizará. El plazo para la intervención y la resolución del asunto será como máximo de 2 meses, desde que se presentó la queja.

### 5. Del grado de intervención de la Sindicatura de la Afiliación en relación con los organismos y los instrumentos de la Sindicatura prestadores del servicio.

**a) Comunicaciones** sobre la apertura de trámite de queja y de las diversas actuaciones emprendidas durante el procedimiento.

**b) Requerimientos de información (obligación).**

**c) –Advertencias:**

- Sobre incumplimientos en el trámite.

- Sobre prácticas no adecuadas a la debida atención a los afiliados y afiliadas.

**d) Sugerencias:**

- Sobre la prestación del servicio y la manera de mejorarlo.

**e) Recomendaciones (obligatorias salvo fuerza mayor):**

- Sobre la prestación del servicio.

- Para evitar malas prácticas.

**f) Propuestas de corrección de prácticas inadecuadas:**

- En el supuesto de reiteración en las quejas y en los problemas suscitados.

**g) Propuestas de conciliaciones y acuerdos en relación con el problema que es motivo de la queja.**

**h) Arbitrajes en los casos de mayor complejidad a petición de las partes y el visto bueno de la estructura sindical de referencia.**

**i) Actuaciones por iniciativa propia, cuando se detecten errores o malas prácticas, fruto de las actuaciones por reclamaciones o por conocimiento propio o directo.**

**j) Informes:**

- Sobre lo que se ha hecho.

- Sobre el resultado de la actuación.

**6. Información general sobre las actuaciones de la Sindicatura de la Afiliación:**

a) La Sindicatura de la Afiliación debe emitir un informe o una memoria anual sobre su actividad, y las recomendaciones que considere convenientes, que se presentará a los órganos de dirección:

- En este informe se debe respetar la confidencialidad de los datos personales de los afiliados y afiliadas que han presentado las quejas.

b) Asimismo, se podrán emitir los informes extraordinarios o las recomendaciones que sean necesarios para su actividad, en el curso del mandato.

c) El informe o la memoria anual debe ser editado, y el resumen, o su integridad, debe ser expuesto en la página web del sindicato, como elemento de transparencia y de mejora continua en la labor de CCOO respecto a sus afiliados y afiliadas.

**7. Los asuntos que no sean de su competencia –de los cuales haya tenido conocimiento a partir de las quejas o como fruto de su actuación– deben ser remitidos, según lo que corresponda, a:**

1. La Secretaría de Organización de la CONC.
2. Los órganos de dirección del ámbito que corresponda.
3. La Comisión de Garantías.
4. La Comisión de Control Administrativo y Financiero.
5. El departamento de Auditoría Interna.

**7. INSTRUMENTOS DE COLABORACIÓN DE LA SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN**

7.1. La Sindicatura de la Afiliación debe disponer de la colaboración **del conjunto de organismos de la estructura sindical y de sus instrumentos confederales** en el cumplimiento de sus funciones.

7.2. La Sindicatura **tendrá acceso a toda la información** de los organismos y de los entes confederales que tengan que ver con las quejas y cuya información sea imprescindible para su resolución.

7.3. La Sindicatura de la Afiliación **participa con voz y sin voto** en el Consejo Nacional. En este Consejo será invitado permanente.

También podrá participar en los órganos de dirección de las organizaciones confederadas cuando sea invitado a tal efecto.

7.4. También deben prestar su colaboración en las tareas de la Sindicatura de la Afiliación:

a) Los servicios de atención a la afiliación.

b) La Unidad de Servicios Centrales (USC).

7.5. Asimismo, debe colaborar con la Sindicatura de la Afiliación el ente organizativo confederal que se encargue de los procesos de calidad del sindicato.

## 8. MEDIOS Y RECURSOS DE LA SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN

8.1. En primer lugar, la Sindicatura de la Afiliación debe disponer de la **ayuda y la colaboración** enunciada en el apartado anterior.

8.2. Debe disponer de un **espacio** para realizar su función y los medios tecnológicos necesarios, así como del apoyo administrativo suficiente para ejercer sus tareas.

8.3. Asimismo, dispondrá de un **presupuesto de gasto** dentro del presupuesto integrado de la CS de la CONC, de acuerdo con la propuesta que realice la Secretaría de Organización y Recursos.

8.4. La Sindicatura de la Afiliación puede tener **dedicación profesional** o no, por decisión del Comité Confederal de la CS de la CONC, en virtud de las circunstancias personales y profesionales de la persona que sea elegida como síndico o síndica.

## 9. CONSEJO ASESOR DE LA SINDICATURA DE LA AFILIACIÓN

Con el fin de implementar la filosofía de colaboración de la organización con la Sindicatura de la Afiliación, se constituye el Consejo Asesor de la Sindicatura, con el objetivo de darle ayuda y soporte en el desarrollo de sus funciones.

Forman parte del Consejo Asesor:

- 1 miembro del Área de Organización y Recursos de la CS de la CONC.
- 3 miembros de las organizaciones federativas.
- 3 miembros de las organizaciones territoriales.

El Consejo Asesor es elegido por el Comité Confederal de la CS de la CONC.

Serán funciones del Consejo Asesor:

1. Asesorar al síndico o síndica y dar apoyo a la Sindicatura en el ejercicio de las funciones descritas en este proyecto y reglamento.
2. Conocer con carácter previo el informe anual sobre las actividades de la Sindicatura, y emitir una opinión no vinculante si lo considera oportuno.
3. Recibir información y realizar el seguimiento de las actividades del síndico o síndica.



## **10. DISPOSICIÓN FINAL**

En la consideración de que se trata de un proyecto que requiere una actualización adecuada en cada momento, el Comité Confederal de la CS de la CONC puede, en función de los resultados, hacer las modificaciones que considere oportunas sobre los diversos apartados aquí regulados.

Barcelona, 19 de marzo de 2014