



Síndic de l'afiliat

➤ **QUEIXES 201 (184)**

Els àmbits més importants (entre parèntesi les dades de 2008):

- **GTJ:** 92 casos, el 45% (45%), es manté.
- **Estructura sindical:** 71 casos, el 35%, (32%), lleugera pujada. 18 casos afecten seccions sindicals, 14 la CONC, 31 federacions i 8 unions territorials.
- **Assessorament sindical:** 16 casos, el 7% (15%) forta baixada.
- **Resta de serveis:** Total 17 casos, 6% (9%) lleugera baixada. (Detall: N. Lingüística 1, Renda 4, Atlantis 2, TRADE 4, Habitatge 3, Civil 1, CITE 2).
- **Formació:** 5 casos, el 2% (CEPROM 3) (2%), igual.

➤ **INTERVENCIONS 48 (39)**

- **Estructura sindical:** 18 casos, el 37% (55%), forta baixada respecte a l'any anterior.
- **Assessorament sindical:** 13 casos, el 27% (22%), lleugera pujada.
- **GTJ:** 12 casos, el 25% (19%), lleugera pujada.
- **Serveis:** 4 casos, el 8% (5%), lleugera pujada. (Detall: CITE 1, Civil 1, Renda 1, Turisme 1).
- **Formació:** 1 cas, el 2%.

➤ **QUEIXES + INTERVENCIONS 249 (223)**

- **GTJ:** 104 casos, el 41% (40%), es manté.
- **Estructura sindical:** 89 casos, el 35% (32%), lleugera pujada.
- **Assessorament sindical:** 29 casos, l'11% (15%), lleugera baixada.
- **Serveis:** 21 casos, el 8% (9%), es manté.
- **Formació:** 6 casos, el 2% (1%), es manté.

➤ **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA O QUALIFICACIÓ DELS CASOS**

A) QUEIXES (detall):

La suma de totes pot pujar més que el nombre de queixes a causa del fet que algunes queixes tenen més d'un motiu.

A.1) GTJ 92 (82)

A.1.1) Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 33 (19)
- Mal funcionament del servei: 23 (29)
- Tardança a resoldre el problema: 16 (30)
- Assessorament jurídic deficient: 16 (6)
- Atenció no correcta: 9 (7)
- Falta d'informació / informació deficient: 8 (7)
- Honoraris (compte jurat 1): 20 (20)
- Demanda no posada: 3 (3)
- Fer constar queixa: 2

A.2) ESTRUCTURA SINDICAL 71 (52)

A.2.1) Àmbits afectats, estructura sindical:

- Seccions sindicals i delegats: 18 (16)
- Afiliació-UAR: 14 (15)
- Activitat estructura sindical: 34 (11)
- Negociació col·lectiva: 1 (3)
- Comunicació: 1 (2)
- Eleccions sindicals: 1 (1)
- Salut laboral: 2 (1)

A.2.2) Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 37 (17)
- Mal funcionament de l'àmbit: 9 (7)
- Informació deficient o falta d'informació: 7 (7)
- Atenció no correcta: 3 (3)
- Protecció insuficient: 5 (8)
- Assessorament sindical deficient: 3
- Assetjament laboral: 1 (1)
- Negativa a facilitar informació: 1
- No definida: 5 (1)

A.3) ASSESSORAMENT SINDICAL 16 (27)

A.3.1) Característiques:

- Assessorament sindical deficient: 6 (4)
- Dret no exercit: 2 (4)
- Mal funcionament del servei: 2 (9)
- Falta d'informació: 2 (2)
- Protecció insuficient: 3 (1)
- Tardança a resoldre el problema: 2 (3)
- No definida: 1

A.4) SERVEIS 17 (19)

A.4.2) Àmbits afectats:

- Renda: 4 (9)
- Normalització lingüística: 1 (5)
- Habitatge: 3 (2)
- Atlantis: 2 (1)
- Civil: 1 (1)
- Trade: 4 (1)
- CITE: 2

A.4.1) Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 11 (12)
- Mal funcionament del servei: 3 (5)
- Atenció no correcta: 2 (2)
- Assessorament jurídic deficient: 1
- No definida: 1

A.5) FORMACIÓ 5 (4)

A.5.2) Àmbits afectats:

- CEPROM: 3
- Formació ocupacional: 2

A.5.1) Característiques:

- Mal funcionament del servei: 4 (2)
- Disconformitat amb la decisió: 3

B) INTERVENCIIONS (detail):

B.1) ESTRUCTURA SINDICAL 18 (21)

B.1.2) Àmbits afectats, estructura sindical:

- Afiliació – UAR: 7 (8)
- Seccions sindicals i delegats: 5 (6)
- Comunicació: 2 (2)
- Estructura sindical: 1 (2)
- Salut laboral: 1 (1)
- Eleccions sindicals: 1 (1)
- Informació: 1

B.1.1) Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 2 (14)
- Mal funcionament del servei: 1 (2)
- Falta d'informació o informació deficient: 2 (2)
- Tardança a resoldre el problema: 1
- Protecció insuficient: 3 (2)
- No definida: 9 (11)

B.2) ASSESSORAMENT SINDICAL 13 (8)

B.2.1) Característiques:

- Informació deficient: 2 (1)
- Protecció insuficient: 1
- Tardança a resoldre el problema: 1
- No definida: 9 (4)

B.3) GTJ 12 (8)

B.3.1) Característiques:

- Mal funcionament del servei: 2 (2)
- Falta d'informació: 2 (1)
- Honoraris: 1 (1)
- No definida: 8 (3)

B.4) SERVEIS 4 (2)

B.4.2) Àmbits afectats:

- Civil: 1 (1)
- CITE: 1
- Renda: 1
- Turisme i consum: 1

B.4.1) Característiques:

— No definides: 4 (1)

B.5) FORMACIÓ 1

B.5.2) Àmbit afectat:

— CEPROM: 1

B.5.1) Característiques:

— No definides: 1

➤ **ESTAT I SITUACIÓ**

Queixes + intervencions 249 (223)

- Resoltes: 136, el 54% (62%).
- Resoltes parcialment: 21, el 8% (6%).
- Aclarides: 19, el 7% (9%).

Total resoltes: 176, el 70% (78%)

- No resoltes: 42, el 16% (19%).
- Pendants: 33, el 13% (12%).

➤ **AFILIACIÓ**

- Afiliats atesos, afiliats en el moment de la queixa: 218.
- Exafiliats: 15.
- No afiliats: 16.

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

ÀMBITS AFECTATS		
GTJ	104 (90)	41% (40,35%)
Estructura sindical	35 (13)	14% (5,82%)
Assessorament sindical	29 (35)	11% (15,69%)
S. sindicals - delegats	23 (22)	9% (9,41%)
Afiliació - UAR	21 (23)	8% (10%)
Formació	6 (4)	2% (1,79%)
Renda	5 (9)	2% (4,3%)
Trade	4 (1)	1,5% (0,4%)
Hàbitat	3 (3)	1%
Comunicació	3 (4)	1%
CITE	3	1%
Salut laboral	3 (2)	1%
Civil	2 (2)	0,8%
Eleccions sindicals	2 (2)	0,8%
Atlantis	2 (1)	0,8%
N. lingüística	1 (5)	0,4%
Negociació col·lectiva	1 (4)	0,4%
Turisme i consum	1	0,4%
Informació	1 (1)	0,4%

CARACTERÍSTIQUES		
Disconformitat amb la decisió	87 (57)	34% (25,11%)
Mal funcionament del servei	48 (56)	19% (25,11%)
Falta d'informació/informació deficient	23 (21)	9% (9,41%)
Honoraris (compte jurat 1)	20 (20)	7% (8,96%)
Ass. jurídic deficient	17 (6)	6% (2,69%)
Tardança a resoldre el tema	20 (38)	7% (17,04%)
Atenció no correcta	18 (20)	7% (8,96%)
Ass. sindical i actuació deficient	9 (4)	3% (1,79%)
Protecció insuficient	11 (11)	4% (4,93%)
Demanda no posada	3 (3)	1%
Dret no exercit	2 (3)	0,8%
Assetjament laboral	1 (1)	0,4%
Negativa a facilitar informació	1 (1)	0,4%
No definides	38 (30)	15%

Valoració dades estadístiques:

- Es manté la tendència d'anys anteriors d'increment del total de casos tractats (249) un 13%. És superior a causa d'una queixa que afecta 20 afiliats. El 2008 es van tractar 223 casos, el 2007 van ser 182 i el 2006 van ser 138.
- El GTJ, amb 104 casos, en total 41%, té una lleugera pujada percentual (1%), per sota de l'increment global (13%). Venim del 40% en el 2008, 20% el 2007 i 22,6% el 2006. Per sota també de l'increment produït de la càrrega de treball del 2009 sobre el 2008 (13,75%). L'any 2008, entre demandes, recursos, impugnacions i judicis, es van produir 9.443 actuacions i el 2009, 10.742.
- En l'estructura sindical (activitat) hi ha 89 casos (35%); es produeix una lleugera pujada, ja que venim del 32% el 2008 i del 41% el 2007.
- En l'assessorament sindical hi ha 29 casos (11%). Hi ha un lleuger descens, ja que venim del 15% el 2008, 20% el 2007 i 23% en 2006.
- En la resta de serveis hi ha 21 casos (8%). Estem igual, ja que venim del 9% el 2008 i el 2007 i el 15% el 2006.
- Bloc crític: mal funcionament del servei o àmbit, assessorament sindical i jurídic deficient, protecció insuficient i atenció no correcta, són 105 casos (42%). Es manté el percentatge, ja que venim del 43% el 2008, del 39% el 2007 i del 41% el 2006.
 - o Atenció no correcta: han estat 18 casos (7%), lleugera disminució, perquè hi va haver 20 casos el 2008 (9%), 13 casos el 2007 (7%) i 8 el 2006 (5%).

Valoracions i propostes:

Serveis:

Un tema transversal que afecta pràcticament tots els serveis és l'atenció i el tracte a l'afiliació. La raó principal (gairebé única), quan CCOO va prendre la decisió de crear una àmplia xarxa de serveis era la de poder oferir a l'afiliació productes i béns a un preu més assequible (funció social del sindicat) i, alhora, que fos un factor i un estímul a l'afiliació sindical, una eina per ampliar la intervenció del sindicat, i aquest fons ha de romandre. Des d'aquest punt de partida s'hauria d'examinar en cadascun dels serveis quina mesura estimula i afavoreix el tracte a l'afiliació, perquè si aquest tracte no es produeix, amb totes les consideracions que es vulguin, estem parlant d'una altra cosa. Als serveis o activitats d'aquests serveis que es nodreixen de ponderacions

legals, no poden fer cap diferència (legal), però sí que es pot fer en el que respecta a la gestió interna, la informació, l'assessorament, les reclamacions, etc. Per exemple, en els cursos de formació en general, però sobretot en els que tenen més significació per a determinats col·lectius, es pot informar prèviament o paral·lelament a totes les SS de l'àmbit, o internament als locals, etc. No hi ha risc que ens puguin objectar desviament cap a l'afiliació: dels 40.033 participants (informe SINDFORM 2009) només 6.504 eren afiliats (16%). Al CITE, com a criteri, han establert determinades hores per a la gestió interna, i en aquestes hores atenen els afiliats/ades. A més, aquests també són atesos com la resta d'usuaris en els diferents horaris establerts en les oficines. En l'àmbit de l'habitatge (Habitatge), per disminuir les incidències de la no-renovació, cal avançar més en el cobrament bancari, i es podria fer una campanya específica per a això, dirigida a tots els que encara no ho han domiciliat. Crec que s'hauria d'establir un període exprés (amb data) per a les reclamacions i els errors abans de tancar definitivament el llistat anual. Ara, després de la data establerta, totes les reclamacions que es fan són sense solució, perquè òbviament es fan després de la data final establerta. Quan una persona afiliada que té expectatives per a un habitatge perd aquesta possibilitat, el conflicte és fort. Dels 3 casos arribats al Síndic el 2009, dos són per pèrdua de numeració; tots dos van sol·licitar la renovació 5 i 11 dies després del termini establert, per problemes imputables a correus (que no és infal·lible, i tenen un marge d'error reconegut per ells mateixos).

Afiliació:

Des de la consideració molt positiva de tot el que s'està fent en polítiques afiliatives, amb un creixement de l'afiliació d'un 3,55%, enfront del 0,15% en tot l'Estat, crec que és necessària una reflexió sobre els nostres procediments interns. Aquests procediments tenen sentit per facilitar l'accés a l'afiliació i la seva estabilitat. S'hauria de revisar i examinar el sistema de depuració de censos i de baixa automàtica als sis mesos. Hi ha afiliats que diuen que, quan se n'han donat, ja se'ls havia donat de baixa. Es podria estudiar el fet de crear una espècie d'annex específic dintre de la UAR per fer un treball de recuperació més sostingut sense les presses del cicle dels sis mesos. S'han produït diverses queixes (3) en relació amb la necessitat d'establir algun mecanisme que permeti als afiliats aturats sense cobertura passar a una situació d'espera, romanent en l'afiliació durant un temps determinat, això amb control periòdic a establir. Aquesta continua sent una font de desafiliació involuntària, que crec que s'hauria d'examinar. També hi ha hagut algunes queixes de treballadors en atur que plantegen que es retardi la facturació de la quota perquè coincideixi amb les dates del pagament de l'INEM. A TRADE, a partir d'una queixa d'un afiliat que plantejava que també aquí hauria d'haver-hi una quota reduïda per a situacions d'atur, la direcció ha acordat a principi d'aquest any establir aquesta quota. Un altre tema que m'he trobat és el del seguiment de les baixes per nòmina, conseqüència dels acomiadaments dels ERO. En aquests casos caldria incrementar la informació i el seguiment puntual des d'on correspongui (federacions i

CONC) per a assegurar el canvi de quota per nòmina a quota per entitat bancària. Alguna cosa està succeint en aquest capítol, que cal examinar, quan en una afiliació que en teoria és més fidelitzada els percentatges de recuperació de baixes estan sent inferiors. També s'han donat casos (7) de queixes relacionades amb el tipus de quota i la falta d'informació respecte a les diferents situacions: actius, desocupats i pensionistes; també sobre la informació, en el moment de l'afiliació, sobre el GTJ, respecte a la manca dels sis mesos i la permanència necessària en l'afiliació durant tot el procés per ser considerat afiliat. La informació sobre això ha millorat en relació amb altres anys, però ho poso perquè encara hi continua havent casos.

Finalment, en aquest apartat vull incloure-hi la necessitat de recuperar el tema de la formació i l'atenció a les persones. Com es veu per les dades, s'ha produït una lleuger descens de casos (2%), que és totalment insuficient. Dels casos que s'han donat cap no correspon a l'àmbit de recepció i entrada als locals, que són els que van participar en els cursos de 2007 i 2008. Proposo que es recuperi aquesta activitat amb format diferent, dirigida a professionals i sindicalistes, lligant-la a actes informatius i de debat habituals que es facin, incloent un apartat específic sobre aquest tema en forma de xerrada o ponència.

GTJ:

En l'informe de l'any passat vaig plantejar que no era correcte que quan hi ha un error clar i és assumit per la direcció del GTJ, les quanties que es reclamen a l'assegurança (si no posen en risc les finances del Gabinet) deurien avançar-se als afectats. La decisió que es va prendre posteriorment de compensar tots els casos amb quanties iguals o inferiors a 1.000 € en ser aquestes molt baixes no afecta la majoria dels casos que es presenten amb el temps i la demora que això comporta. Aquests fets són de fort impacte, i no només provoquen la desafiliació, sinó que són focus de desafiliació i una mala imatge del GTJ i del sindicat. Proposo que això s'estudiï al Consell d'administració del GTJ des de l'experiència del que està succeint en aquests moments per a un sistema compensatori àgil i eficaç

Un altre tema important és el de la informació i la relació dels advocats/ades amb els afectats/ades. Excepte els dies i moments establerts generalment en el procediment, la consulta, el lliurament de documentació, la preparació del judici i el judici, tot el relatiu a la informació amb el client o afectat, en no estar òbviament pautat, depèn del valor que cada professional li doni a aquest assumpte. És normal que, una vegada obert un expedient, quan passa un cert temps, l'afectat o usuari/ària vulgui saber com evoluciona el seu cas. Sobre això hi ha hagut força queixes (10), i molts dels afectats diuen que deixen encàrrecs i trucades que no són contestades.

Crec que la relació entre els professionals del GTJ i l'afectat hauria de considerar-se culturalment com una part important del treball professional. Aquest assumpte, d'una atenció més personalitzada,

queda pendent. Crec que s'hauria de prendre alguna iniciativa en aquest sentit, perquè una conseqüència d'aquest problema, com vaig dir en l'informe de l'any passat, és que una part de les consultes s'incrementen quan falla aquesta informació. Es podria estudiar la possibilitat d'obrir un espai d'informació al GTJ per cobrir el dèficit que es produeix en la feina professional, o, vist des d'un altre punt de vista, com una forma de descarregar els professionals d'aquesta informació, que no està lligada directament a la praxi professional i que és informació en el sentit literal.

Full per encàrrec professional sobre temes col·lectius. Ens han arribat diversos casos (3) en relació amb la modificació del percentatge que inicialment, segons els afectats, s'havia establert, des de l'experiència positiva del full per encàrrec professional per als casos individuals. Caldria proveir-se d'un altre full per als temes col·lectius, on constin els conceptes principals o bàsics, entre els quals el percentatge que s'estableix o es pacta.

Per la singularitat del GTJ, el comentari sobre la discriminació positiva dels afiliats/ades la faig aquí i no en l'apartat de la resta de serveis. La diferència en el tema dels honoraris és un fet indiscutible que afavoreix l'afiliació, però es tracta d'obrir una nova via per a veure en quina mesura els afiliats/ades poden veure's afavorits quant a la relació, la informació i el tracte. En aquest sentit, és totalment positiu el criteri amb el qual s'ha començat a treballar ja en algunes zones, de reservar una part de les consultes (1/3) per a l'afiliació. Més afiliats/ades són més no afiliats/ades de manera natural, ja que els no afiliats són producte de la influència i l'entorn de la nostra organització i afiliació. Per això una política que accentui el perfil de l'afiliació no és cap risc.

Altres temes que crec necessari incorporar a aquest informe producte de les queixes rebudes (2) és el tema de la comunicació dels judicis per correu ordinari, que crec que hauria de fer-se per correu certificat. A més s'hauria de reforçar utilitzant els mòbils i correus electrònics per ampliar la informació. La cita del judici és un assumpte molt important; per això cal utilitzar tots els instruments de comunicació disponible. Un altre tema que s'incorpora, fruit de les queixes produïdes (3), és l'assumpte de les cartes que s'envien als afectats/ades després d'haver-se emès la sentència. Aquestes cartes s'han d'enviar amb suficient antelació abans que s'acabi el termini del recurs. La decisió sobre si s'ha de recórrer o no ha de ser presa amb l'afectat amb temps, per evitar situacions d'indefensió.

Assessorament sindical:

M'he trobat en alguns casos (3) amb el tema de l'aplicació de les pòlisses d'assegurances pactades en els respectius convenis per haver recaigut incapacitat permanent total. Sempre cal tenir present que,

quan es produeix un accident, des de l'àmbit de l'estructura afectada i l'assessorament corresponent, necessàriament s'ha de fer el seguiment sistemàtic del cas per si té conseqüències en termes d'incapacitats per al treball; en aquest cas el conveni pot tenir alguna clàusula referent a això. Igualment en tots els casos d'accidents greus caldria presentar denúncia a la IT per incompliments de les normes de salut i seguretat per les empreses, per a corregir els sistemes de treball, i, si es confirma la vulneració, poder millorar les prestacions corresponents (30-50%) en el cas que se'n derivi algun grau d'incapacitat permanent. Això el porto a l'Informe per reforçar-lo, sabent que sobre això i tot el camp de la SL es pot fer molt més del qual es fa tant en l'àmbit sindical com en l'àmbit tècnic-jurídic. Crec s'hauria d'examinar com els àmbits que actuen sobre els accidents de treball i les malalties professionals haurien d'actuar més conjuntament establint una coordinació més estratègica i menys conjuntural.

He tingut coneixement per diversos casos de la diferència que de vegades es produeixen en el que es calcula i diu entre l'assessorament sindical i l'assessorament jurídic. Evidentment, quan el càlcul de l'advocat/ada és inferior al de l'assessorament sindical, el problema està creat i la imatge que es dona no és gaire bona. Això és un petit símptoma d'un altre assumpte que, havent-se millorat, queda pendent: la major relació i articulació entre el GTJ i l'assessorament sindical. La funció del Síndic de vetllar per la qualitat i el bon funcionament dels serveis em duu a assenyalar el següent: l'assessorament lligat a l'estructura corresponent ha de tenir cos i entitat pròpia, ha de ser la continuació de l'acció sindical i la negociació, però alhora que es fa això (o en la mesura que cada vegada es faci més això), també hi ha d'haver més feina de filtre del GTJ.

La proporció entre el total de consultes (43.099) el 2009 i les demandes judicials que al final s'interposen (8.238), és enorme, de 5,2 a 1. Això vol dir que hi ha una proporció molt alta de casos que passen a l'advocat/ada que es podrien tractar, desenvolupar-se i esgotar-se més en l'àmbit de l'assessorament sindical o la intervenció de l'estructura sindical. En canvi, les consultes en l'assessorament sindical, que per lògica haurien de ser molt superiors a les de l'assessorament jurídic, estan bastant per sota. Segons el càlcul d'assessorament sindical, aquest any 2010 acabarà amb unes 20.000 consultes computades, que en la pràctica serien una mica més, perquè no totes es computen. El que he exposat indica que hi ha molt marge per augmentar la capacitat de filtre de l'assessorament sindical, que d'altra banda seria molt convenient per incrementar la dedicació dels professionals al conflicte realment jurídic. Per caminar en aquesta direcció cal més relació, coordinació i harmonia d'aquests dos grans àmbits (serveis sindicals) que són determinants per al projecte del sindicat.

Altres temes:

S'ha rebut una queixa d'una afiliada dient que els membres del comitè eren els que habitualment decidien l'ordre en la llista per a les eleccions

sindicals i que no li semblava correcte. Traslladat el tema a la federació, es va resoldre correctament. No hi havia cap intencionalitat, només passava que sempre s'havia fet així. La participació dels afiliats, i que es vegi útil l'afiliació per resoldre els seus problemes, és el que més pot contribuir a l'estabilitat en l'afiliació. Ho vaig dir en l'informe de l'any passat. Avui la majoria de la nostra afiliació, per les mateixes raons que s'afilien es desafilien, i el que més pot contribuir a l'estabilitat, a més d'una bona feina dels professionals i del sindicat, és l'increment del vincle i la relació amb l'organització. La participació, a més d'un dret estatutari, és un instrument insubstituïble per a aquest vincle.

Un altre tema que porto a l'informe és la necessitat de simplificar la informació als afiliats/ades a la pàgina web i en el *Lluita Obrera*. A la pàgina web hi hauria d'haver un espai on hi hagués tota la informació bàsica i d'interès per a l'afiliació, que ara és en diferents espais i llocs: quota, serveis, convenis, Estatut dels treballadors, estatuts interns, etc., i de la mateixa manera al *Lluita Obrera*, inclosa informació sobre temes d'interès per als afiliats/ades en general o d'un sector determinat.

Síndic de l'afiliat
Barcelona, maig de 2010