



# *Síndic de l'afiliat*

*Informe anual 2010*

---

➤ **QUEIXES 158 (201)**

**Els àmbits més importants (entre parèntesis, les dades del 2009):**

- **Gabinet Tècnic Jurídic (GTJ):** 82 casos, el 51% (45%), lleuger augment.
- **Estructura sindical:** 59 casos, el 37% (35%), lleuger augment. 20 afecten a seccions sindicals i comitès; 11, a la CONC; 26, a federacions, i 2, a unions territorials.
- **Assessorament:** 5 casos, el 3% (7%), forta baixada.
- **Resta de serveis:** total, 10 casos, el 6% (6%), es manté (detall: CITE, 3; Hàbitat, 1; Servei Lingüístic, 3; Renda, 1; TRADE, 2).
- **Formació:** 2 casos, l'1% (2%), es manté.

➤ **INTERVENCIONS 32 (48)**

- **Estructura sindical:** 14 casos, el 43% (37%), augment.
- **Assessorament:** 8 casos, el 25% (27%), lleugera baixada.
- **GTJ:** 7 casos, el 21% (25%), lleugera baixada.
- **Formació:** 3 casos (1 Fundació Paco Puerto), el 9% (2%), lleuger augment.

➤ **QUEIXES + INTERVENCIONS 190 (249)**

- **GTJ:** 89 casos, el 46% (41%), lleuger augment.
- **Estructura sindical:** 73 casos, el 38% (35%), lleuger augment.
- **Assessorament:** 13 casos, el 6% (11%), lleugera baixada.
- **Serveis:** 10 casos, el 5% (8%), lleugera baixada.
- **Formació:** 5 casos, el 2% (2%), es manté.

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

### **A. QUEIXES 158 (detall)**

La suma de totes les queixes pot donar lloc a un nombre més elevat perquè algunes tenen més d'un motiu.

#### **A.1. GTJ 82 (92)**

##### **A.1.1. Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 44 (33)
- Mal funcionament del servei: 10 (23)
- Tardança a resoldre el problema: 8 (16)
- Assessorament jurídic deficient: 9 (16)
- Atenció no correcta: 2 (9)
- Falta d'informació / informació deficient: 5 (8)
- Honoraris (compte jurat 2): 21 (20)
- Demanda no interposada: 2 (3)
- Canvi d'advocat: 2
- Dret no exercit: 1
- Protecció insuficient: 1

#### **A.2. ESTRUCTURA SINDICAL 59 (71)**

##### **A.2.1. Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Seccions sindicals i delegats i delegades: 20 (18)
- Afiliació-UAR: 8 (14)
- Activitat de l'estructura sindical: 27 (34)
- Comunicació: 1 (1)
- Eleccions sindicals: 2 (1)
- Salut laboral: 1 (2)

##### **A.2.2. Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 26 (37)
- Mal funcionament de l'àmbit: 17 (9)
- Informació deficient o falta d'informació: 4 (7)
- Atenció no correcta: 2 (3)
- Protecció insuficient: 6 (5)
- Assessorament sindical deficient: 1 (3)
- Tardança a resoldre el problema: 1
- Dret no exercit: 1
- Queixa contra la secció sindical: 2
- No definides: 4 (5)

**A.3. ASSESSORAMENT SINDICAL 5 (16)****A.3.1. Característiques:**

- Assessorament sindical deficient: 1 (6)
- Falta d'informació: 1 (2)
- Disconformitat: 1
- Atenció no correcta: 1
- No definides: 1

**A.4. SERVEIS 10 (17)****A.4.1. Àmbits afectats:**

- Renda: 1 (4)
- Servei lingüístic: 2 (1)
- Hàbitat: 1 (3)
- TRADE: 3 (4)
- CITE: 3 (2)

**A.4.2. Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 3 (11)
- Mal funcionament del servei: 2 (3)
- Atenció no correcta: 2 (2)
- Assessorament jurídic deficient: 1 (1)
- Falta d'informació: 1

**A.5. FORMACIÓ 2 (5)****A.5.1. Àmbit afectat:**

- Formació ocupacional: 2 (5)

**A.5.2. Característiques:**

- Mal funcionament: 1 (4)
- Disconformitat amb la decisió: 1 (3)
- Tardança: 2

---

**B. INTERVENCIONS 32 (detall)****B.1. ESTRUCTURA SINDICAL 14 (18)****B.1.1. Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Afiliació-UAR: 5 (7)
- Secció sindical i delegats i delegades: 3 (5)
- Comunicació: 1 (2)
- Estructura sindical: 3 (1)
- Eleccions sindicals: 2 (1)

**B.1.2. Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 1 (2)
- Mal funcionament del servei: 1 (1)
- Falta d'informació / informació deficient: 2 (2)
- Assetjament moral: 1
- Dret no exercit: 1
- No definides: 8 (9)

**B.2. ASSESSORAMENT SINDICAL 8 (13)****B.2.1. Característiques:**

- Falta d'informació / informació deficient: 3 (2)
- Dret no exercit: 1
- Atenció no correcta: 1 (1)
- Assessorament sindical deficient: 2
- No definides: 3

**B.3. GTJ 7 (12)****B.3.1. Característiques:**

- Tardança: 2
- Atenció no correcta: 1
- Honoraris: 1 (1)
- Disconformitat: 1
- Mal funcionament del servei: 1 (2)
- No definides: 2 (8)

## **B.4. FORMACIÓ 3 (1)**

### **B.4.1. Característiques:**

- Falta d'informació/informació deficient: 2
- Disconformitat: 1

### **B.4.2. Àmbit afectat:**

- Fundació Paco Puerto: 1
- Formació ocupacional: 2

## ➤ **ESTAT I SITUACIÓ**

### **Queixes + intervencions 190 (249)**

- Resoltes: 115, el 60% (62%)
- Resoltes parcialment: 25, el 13% (6%)
- Aclarides: 5, el 2% (9%)
- Orientades a la CG CONC: 1

### **Total resoltes: 145, el 76% (70%)**

- No resoltes: 16, el 8% (19%)
- Pendants: 27, el 14% (12%)

## ➤ **AFILIACIÓ**

- Afiliats i afiliades: 144
- No afiliats / no afiliades: 13
- Exafiliats/exafiliades: 33

## ➤ TAULES RESUM: ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES

<b>ÀMBITS AFECTATS</b>		
<b>àmbit</b>	<b>casos 2010 (casos 2009)</b>	<b>% s/2010 (% s/2009)</b>
GTJ	89 (104)	46% (41%)
Estructura sindical	31 (35)	16% (14%)
Assessorament	13 (29)	6% (11%)
Seccions sindicals / delegats i delegades	22 (23)	11% (9%)
Afiliació-UAR	13 (21)	6% (8%)
Formació	5 (6)	2% (2%)
Eleccions sindicals	4 (2)	2% (0,8%)
CITE	3 (3)	1,5% (1%)
Servei Lingüístic	3 (1)	1,5% (0,4%)
TRADE	2 (4)	1% (1,5%)
Comunicació	2 (3)	1% (1%)
Salut Laboral	1 (3)	0,5% (1%)
Renda	1 (5)	0,5% (2%)
Hàbitat	1 (3)	0,5% (1%)

<b>CARACTERÍSTIQUES</b>		
Disconformitat amb la decisió	77 (87)	35% (34%)
Mal funcionament del servei	32 (48)	14% (19%)
Honoraris (compte jurat 2)	22 (20)	10% (7%)
Falta d'informació	18 (23)	8% (9%)
Tardança a resoldre el problema	13 (20)	5% (7%)
Assessorament jurídic deficient	10 (17)	4,5% (6%)
Atenció no correcta	9 (18)	4% (7%)
Protecció insuficient	7 (11)	3% (4%)
Assessorament deficient	4 (9)	1,8% (3%)
Dret no exercit	4 (2)	1,8% (0,8%)
Demanda no interposada	2 (3)	1% (1%)
Canvi d'advocat	2	1%
Assetjament laboral	1 (1)	0,4% (0,4%)
Queixa contra la secció sindical	1	0,4%
No definides	18 (38)	8% (15%)

## VALORACIÓ DE LES DADES ESTADÍSTIQUES

- Baixada notable del volum de queixes i intervencions (190); és un 31% respecte de l'any anterior (249). S'incrementen els casos d'informació i consultes (42).
- GTJ: lleuger increment del percentatge respecte del total de queixes: 46%; l'any anterior van ser 41%.
- Estructura sindical: afecta diversos àmbits, hi ha un lleuger augment, del 35% al 38%.
- Assessorament: aquí es produeix un fort descens, passem de l'11% al 6%.
- Serveis: lleugera baixada, del 8% al 5%.
- Formació: percentualment es manté l'equilibri (2%).
- Bloc crític: el mal funcionament de serveis o àmbits, l'assessorament i el servei jurídic deficient, la protecció insuficient i l'atenció no correcta són 62, un 32% (venim del 42%). És una dada positiva.
- L'atenció no correcta: han estat 9 casos (4%); venim d'un 18 i d'un 7%.
- Característiques: disconformitat amb la decisió, 44 són del GTJ (hi són tots els honoraris, 21).
- Estat i situació: el total de resolts ha passat del 70% al 76%, per l'efecte dels parcials, del 13% al 25%.
- Afiliació: increment d'atenció a exafiliats i exafiliades o a persones donades de baixa en el procés (de 15% a 33%).

## VALORACIONS I PROPOSTES

### GTJ

En aquest apartat, un dels temes que crec convenient situar és el del canvi d'advocats o advocades en un mateix procediment, o la intervenció de diversos professionals en un mateix tema. S'ha fet una recomanació acceptada perquè, tret de casos molt urgents i extrems, el sistema de treball i el sistema professional sigui el d'un mateix professional en tot el procediment, inclòs el judici. Quan s'hagi de realitzar qualsevol canvi, s'ha de remarcar a l'afectat o afectada que



això no incideix en la seguretat i la professionalitat, i que el GTJ és un col·lectiu amb molta experiència acumulada.

Sobre l'atenció més personalitzada i la comunicació entre professional i afiliat, afiliada o client, s'ha recollit la recomanació realitzada en els informes d'anys anteriors: s'ha establert al programa informàtic un sistema de control dels missatges i trucades que es realitzen. Les trucades es traslladen als diferents professionals perquè siguin contestades; per a les que no ho han estat, és necessari un segon control informàtic. Es tractaria de completar un sistema de gestió integral de trucades i missatges per a tots i totes les professionals, i quan això no sigui possible algú des del GTJ amb tota la informació ha de respondre. Que totes les trucades i missatges obtinguin resposta. Hi ha hagut 13 casos d'aquest tipus. Queda molt malament que algú truqui per saber com està el seu tema i que al final ningú no respongui. És una mala imatge i un assumpte que cal corregir. Els canvis produïts en els últims anys en les estratègies dels serveis i en la cultura social es dirigeixen cap a una major personalització. La nostra afiliació i els usuaris i usuàries, impregnats d'aquesta influència, no entenen que a CCOO i als seus serveis no es doni aquesta personalització.

Un altre tema que és necessari destacar és el de les consultes presencials de temes col·lectius (ERO i plurals). Per una coordinació deficient entre el professional (GTJ) i el sindicalista o l'estructura afectada, les persones afectades, davant la falta d'informació, acaben recorrent a les consultes individuals per saber com es troben els seus expedients (3 casos). Una major coordinació i assemblees informatives quan correspongui ens estalviarien moltes consultes individuals i milloraria la informació. En aquest sentit el sistema de consultes hauria de modificar-se per detectar quan són consultes d'una mateixa empresa, d'un mateix expedient i d'un mateix professional.

També porto a l'informe el tema de la certesa i la seguretat per a la convocatòria de l'afectat o afectada a judici; la consulta de preparació del judici és la clau de seguretat i crec que les persones afectades que no es presentin a aquesta consulta, per sistema, haurien de ser convocades amb un burofax o una carta certificada. No es pot confiar tot al telèfon.

Sobre els honoraris, cal tractar dos temes: en el cas de les execucions, abans d'iniciar el procediment judicial s'hauria d'informar l'afiliació, i en el cas d'ERO, plurals, modificacions, etc., hauria d'informar-se prèviament l'àmbit o l'estructura corresponent que hi ha intervingut, atès l'efecte que té en l'afiliació. Un altre tema relacionat amb els honoraris que ha generat més d'una queixa és

estar al corrent de pagament durant tot el procés de l'expedient. La informació és una responsabilitat de l'organització, però també del GTJ, ja que és una condició establerta. La millor manera és la generalització del full d'encàrrec professional i que aquest aspecte se subratlli expressament quan se signi el full. Per reforçar-ho, s'hauria de dir quan es demana consulta o posar-ho com un avís informatiu a les sales d'espera.

Per finalitzar, faig menció del tema de l'assetjament psicològic i la salut laboral. És un assumpte que requereix molta feina prèvia en l'àmbit de l'acció sindical i l'empresa perquè, quan arribi al GTJ, ho faci amb evidències i proves acumulades suficients per recórrer a la via judicial. Quan això no sigui possible, el GTJ ha de passar els casos a Salut Laboral de la CONC per veure si es pot realitzar aquest treball previ i documental. Incloc aquest punt en l'informe perquè he vist que el treball sobre aquests temes és molt millorable, com la coordinació corresponent entre els diferents àmbits.

### **UAR-AFILIACIÓ**

S'han produït diverses queixes en relació amb la quota que paguen aturats, aturades i pensionistes (5). S'ha avançat bastant en el tema de la informació, però és convenient que en tots els expedients en què som presents (ERO), els dirigents i assessors i assessores sindicals informin més de la quota reduïda per afavorir més l'afiliació. Un altre tema que vull remarcar és la importància del treball per a la recuperació de baixes. A les quotes pel sistema bancari es fa un treball amb resultats positius (15,67% recuperats/1.688). Aquest treball no es pot fer al sistema de quotes per nòmina, ja que les empreses, en la majoria dels casos, no subministren la relació personalitzada de les baixes; per tant, no se sap quan disminueixen les cotitzacions i a quins afiliats i afiliades afecten. Excepte a les grans empreses, en què hi ha més control, a la resta no es pot fer aquest treball de recuperació d'afiliació. Estem parlant d'una quantitat d'afiliats i afiliades important (28.292). És necessari, tal com es va aprovar al congrés i atès que és política del departament d'afiliació, accelerar el procés per a la conversió de les cotitzacions per nòmina. Les baixes per maternitat d'aquestes cotitzacions per nòmina estan provocant una caiguda bastant generalitzada en l'afiliació, perquè les empreses, en suspendre el contracte, deixen de passar les cotitzacions al sindicat, si la secció sindical no ho controla, i el procés de baixa es produeix automàticament. En aquests casos s'ha de permetre el pagament de les quotes endarrerides i conservar totalment l'antiguitat. Hem acordat amb la persona responsable d'afiliació fer una circular a les seccions sindicals per alertar d'aquest aspecte.

## ASSESSORAMENT SINDICAL

Vull ressaltar, en l'informe, la posada en pràctica del criteri de passar obligatòriament en primer lloc per assessorament abans de recórrer al GTJ. Tal com comentàvem l'any passat, això permetrà més capacitat de filtre perquè els casos que passin al GTJ siguin o s'aproximin més als litigis jurídics i es redueixin, a la vegada, les consultes dels advocats i advocades. En faig esment per estimular aquesta línia i contribuir a accelerar-ne el procés d'implantació.

D'altra banda, m'han arribat diversos casos (3) que plantegen que el que volien era informar-se i per això no era necessària una consulta. Són casos que plantegen que el que volen són simples informacions, conseqüència de no tenir cap tipus de relació amb l'estructura sindical, incloent-hi seccions sindicals i comitès. Recomano que s'estudiï el tema per a aquests casos i es creï un espai natural de relació i d'informació amb aquest tipus d'afiliats i afiliades individuals. Tal com està organitzat, en general, des de la recepció es passa el tema a l'assessorament o al GTJ i no hi ha un espai de relació i informació de l'afiliació individual amb l'organització i l'estructura sindical. Sobre els endarreriments a les assessoreries també hem tingut alguna queixa (3). Hem d'evitar aquests endarreriments, però quan es donin és necessari informar els afectats i afectades ( presents), perquè aquests puguin optar per quedar-se o concertar una visita per a un altre dia (si no hi ha termini); és el seu temps i ells han de decidir. El fet d'avisar quan es donin aquests casos s'ha d'incorporar com un criteri de funcionament, també per educació i consideració. Finalment, en aquest apartat vull fer referència a la necessitat d'un assessorament de pensions per a tota l'àrea pública. Actualment aquest assessorament només es fa a la Federació d'Ensenyament. Plantejo que es miri el tema dintre de l'àrea pública i, en tot cas, es transformi aquest assessorament per a tota l'àrea pública. Per al règim general existeix un àmbit de referència al GTJ (àrea de Seguretat Social) i en determinats àmbits de l'assessorament, però per a tot l'àmbit del funcionariat no hi ha aquest tipus d'assessorament.

Per finalitzar, en aquest informe insisteixo en la necessitat de clarificar el tema del cobrament de la consulta. S'han donat alguns casos de cobrament en l'assessorament i al GTJ, i és obvi que això no pot passar. Generalment, quan un assumpte passa de l'assessorament (filtre) al GTJ, aquest és el que hauria de cobrar la consulta. És totalment necessari clarificar en quins casos, atès el volum de treball de l'assessorament, aquest també ha de cobrar la consulta o una part, però això no es pot traslladar a l'afiliat o afiliada.

## ALTRES ÀMBITS

Eleccions sindicals: estem en procés electoral i és normal que hi hagi problemes. Han estat sis casos: quatre estan relacionats amb la no-participació dels afiliats i afiliades en la preselecció dels candidats o candidates (primàries); en un altre cas s'al·lega que les primàries estaven convocades en un horari en què no es podia votar, i l'últim fa referència al cens i al tancament del procés electoral. Tots aquests casos s'han passat a les respectives federacions. D'acord amb la Secretaria d'Organització de la CONC, he realitzat una recomanació sobre continguts bàsics i estatutaris per elaborar el protocol sobre primàries. En primer lloc, vull aclarir que de l'article 14.c, apartat 6, dels Estatuts de la CONC es desprèn que hi ha d'haver primàries o assemblees d'afiliats i afiliades per elegir els representants a les llistes electorals. Clarament diu: "Proposar, elaborar i aprovar les llistes electorals i garantir la participació de tots els afiliats i afiliades". En segon lloc, és necessària una regulació igual per a tothom i no seria coherent que, trobant-nos en una estratègia sindical que vol posar al centre l'afiliació, aquesta no participi en un moment tan important com és triar qui representa el sindicat a les eleccions sindicals.

Sobre el CITE, amb motiu de dues queixes sobre els horaris de les assessories a les oficines, el CITE ha millorat la part que es dedica específicament als afiliats i afiliades, i ha perfeccionat el sistema per fer compatible un bon servei a tots els usuaris i usuàries amb l'assessorament als afiliats i afiliades per fer prevaldre i prioritzar l'afiliació.

## RECOMANACIONS ANTERIORS (2008-2009)

- Es posen en marxa les obres del local de Manresa per al projecte de rampa d'accés, barreres arquitectòniques i mobilitat (2007-2008).
- Local de Terrassa (Fundació Paco Puerto): s'han modificat les instal·lacions per a la climatització de les aules (2009).
- En la interconnexió de les pàgines web CONC-Confederació (2008), s'ha assignat un enllaç directe per accedir a la Confederació. Des d'aquesta igualment s'ha establert un sistema d'accés directe a la resta de pàgines.
- Secretaria de Comunicació: s'està reestructurant la pàgina web i inclourà un gran espai per a afiliació (2009), quota/serveis, certificats de renda, estatuts, convenis, Estatut dels treballadors i Estatut dels empleats públics, etc.

- GTJ: atenció més personalitzada; s'ha modificat el programa informàtic per al control de totes les trucades i missatges per als advocats i advocades (2009). Ara cal completar-lo per als encàrrecs no contestats.
- Assessorament: s'està aplicant la reforma per al pas previ de tots els casos, és a dir, el filtre per assessorament abans de dirigir-se al GTJ (sindicalització i professionalització) (2009).
- Confederació (2009): es crea una situació especial d'afiliació per als que es donin de baixa al·legant situació de crisi, en concret, per als que tinguin cinc anys d'afiliació o més. Tindran reconeguts tots els drets, menys els serveis jurídics, durant un any. Hi haurà dos controls. Al final, si es tornen a afiliar, recuperaran una part important de l'antiguitat.
- Fundació Paco Puerto: la direcció i la gestió de la Fundació han assumit fer les correccions necessàries per facilitar més la incorporació dels afiliats i afiliades als cursos de formació.

Síndic de l'afiliat  
Barcelona, juny de 2011