

2011



*CCOO de Catalunya*  
*Síndic de l'afiliat*

**[ INFORME ANUAL DEL  
SÍNDIC DE L'AFILIAT ]**

**QUEIXES: 112 (158)**

**Els àmbits més importants (entre parèntesis les dades del 2010):**

- **GTJ:** 58 casos, suposa el 51% respecte al total de queixes. Es manté respecte de l'any anterior (51%).
- **Estructura sindical:** 36 casos, el 32%. Hi ha una lleugera baixada (37%). (**Comitès/delegats/seccions sindicals** 13 casos, l'11%. Es manté (12%)).
- **Assessorament sindical:** 12 casos, el 10%. Forta pujada respecte de l'informe anterior (3%).
- **Resta de serveis:** 4 casos, el 3%. Forta baixada (6%).
- **Formació:** 2 casos, l'1%. Es manté (1%).

➤ **INTERVENCIONS: 40 (32)**

- **Estructura sindical:** 19 casos, el 47%. Es manté (43%). (**Comitès/delegats/seccions sindicals:** 2 casos, el 5%. Lleugera baixada (9%).
- **GTJ:** 11 casos, el 27%. Lleugera pujada (21%).
- **Assessorament sindical:** 8 casos, el 20%. Lleugera baixada (25%).
- **Formació:** 2 casos, el 5%. Lleugera baixada (9%).

➤ **QUEIXES + INTERVENCIONS: 152 (190)**

- **GTJ:** 69 casos, el 45%. Es manté (46%).
- **Estructura sindical:** 55 casos, el 36%. Es manté (38%). (**Comitès/delegats/seccions sindicals:** 15 casos, el 9%. Lleugera pujada (12%).
- **Assessorament sindical:** 20 casos, el 13%. Forta pujada (6%).
- **Formació:** 4 casos, el 2%. Es manté (2%).
- **Serveis:** 4 casos, el 2%. Forta baixada (5%).

➤ **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA O QUALIFICACIÓ DE CASOS**

**A) QUEIXES: 112 (158) (detall):**

La suma de totes les queixes pot donar una xifra més elevada que el total perquè algunes d'elles tenen més d'un motiu.

**A.1) GTJ: 58 (82)**

**A.1.1) Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 29 (44)
- Mal funcionament del servei: 10 (10)
- Tardança a resoldre el problema: 5 (8)
- Assessorament jurídic deficient: 7 (9)
- Atenció no correcta: 6 (2)
- Falta d'informació o informació deficient: 5 (5)
- Honoraris: 17 (21)
- Demanda no interposada: 1 (2)
- Dret no exercit: 2 (1)
- Protecció insuficient: 1 (1)

**A.1.2.) Àmbits afectats:**

- Civil: 5
- GTJ: 53

**A.2) ESTRUCTURA SINDICAL: 36 (39)**

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

- Afiliació-UAR: 7 (8)
- Activitat de l'estructura sindical: 8 (27)
- Eleccions sindicals: 8 (2)
- Comitès: 5
- Seccions sindicals: 8

**A.2.2) Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 14 (26)
- Mal funcionament del servei: 5 (17)
- Informació deficient o falta d'informació: 5 (4)
- Atenció no correcta: 2 (2)
- Protecció insuficient: 9 (6)
- Tardança a resoldre el problema: 1 (1)
- Dret no exercit: 4 (1)

**A.3) ASSESSORAMENT SINDICAL: 12 (5)****A.3.1) Característiques:**

- Assessorament sindical deficient: 6 (1)
- Disconformitat: 2 (1)
- Mal funcionament del servei: 3
- Protecció insuficient: 1
- Atenció no correcta: 1 (1)
- Honoraris: 1

**A.4) SERVEIS: 4 (10)****A.4.2) Àmbits afectats:**

- Trade: 2 (3)
- Renda: 1 (1)
- Turisme i consum: 1

**A.4.1) Característiques:**

- Atenció no correcta: 2 (2)
- Disconformitat amb la decisió: 1 (3)
- Mal funcionament del servei: 1 (2)
- Assessorament jurídic deficient: 1 (1)
- Fer constar la queixa: 1

**A.5) FORMACIÓ: 2 (2)****A.5.2) Àmbit afectat:**

- Formació ocupacional: 1 (2)
- Escola d'adults: 1

**A.5.1) Característiques:**

- Dret no exercit: 1
- Falta d'informació: 1

**B) INTERVENCIONS: 40 (32):****B.1) ESTRUCTURA SINDICAL: 19 (14)****B.1.2) Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Activitat de l'estructura: 9 (3)
- Afiliació–UAR: 3 (5)
- Informació: 2
- Eleccions sindicals: 1 (2)
- Comunicació: 1 (2)
- Servei Lingüístic: 1 (2)
- Comitès: 2 (3)

**B.1.1) Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 6 (1)
- Mal funcionament de l'àmbit: 2 (1)
- Falta d'informació o informació deficient: 3 (2)
- Protecció insuficient: 2
- Tardança: 1
- No definida: 5 (8)

**B.3) GTJ: 11 (7)****B.3.1) Característiques:**

- Disconformitat: 3 (1)
- Mal funcionament del servei: 2 (1)
- Honoraris: 2 (1)
- Falta d'informació: 1
- Protecció insuficient: 1
- Tardança: 1 (2)
- No definida: 2 (2)

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

- Assessorament sindical deficient: 1 (2)
- Dret no exercit: 1 (1)
- No definida: 6 (3)

## **B.5) FORMACIÓ 2 (3)**

### **B.5.2) Àmbit afectat:**

- Fundació Paco Puerto: 1 (1)
- Formació ocupacional: 1 (2)

### **B.5.1) Característica:**

- Disconformitat: 2 (1)

## ➤ **ESTAT I SITUACIÓ**

### **Queixes + intervencions: 152**

- Resolts totalment: 76 casos, el 50%. Hi ha una baixada (60%).
- Resolts parcialment: 17 casos, l'11%. Hi ha una baixada (13%).
- Aclarits: 11 casos, el 7%. Hi ha una pujada (2%).
- Orientat a la CGCONC: 1

### **Total resolts: 105, el 69% (76%)**

- No resolts: 21 casos, el 13%. Lleugera pujada (8%).
- Pendants: 25 casos, el 16%. Lleugera pujada (14%).

## ➤ **AFILIACIÓ**

- Afiliats: 109
- No afiliats: 16
- Exafiliats: 27

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

<b>ÀMBITS AFECTATS</b>		
<b>Àmbit</b>	<b>Casos 2011 (casos 2010)</b>	<b>% s/2011 (% s/2010)</b>
GTJ	69 (89)	45% (46%)
Assessorament sindical	20 (13)	13% (6%)
Activitat estructura sindical	17 (31)	11% (16%)
Afiliació-UAR	10 (13)	6% (6%)
Eleccions sindicals	9 (4)	5% (2%)
Seccions sindicals	8 (22)	5% (11%)
Comitès	7	4%
Formació	4 (5)	2% (2%)
Informació	2	1%
Trade	2 (2)	1% (1%)
Comunicació	1 (2)	0,5% (1%)
Renda	1 (1)	0,5% (0,5%)
Servei Lingüístic	1 (3)	0,5% (0,4%)
Turisme i consum	1	0,5%

<b>CARACTERÍSTIQUES</b>		
Disconformitat amb la decisió	57 (77)	37% (35%)
Mal funcionament del servei	24 (32)	15% (14%)
Honoraris	20 (22)	13% (10%)
Falta d'informació	16 (18)	10% (8%)
Protecció insuficient	14 (7)	9% (3%)
Atenció no correcta	11 (9)	7% (4%)
Assessorament jurídic deficient	8 (10)	5% (4,5%)
Tardança a resoldre el problema	8 (13)	5% (5%)
Dret no exercit	8 (4)	5% (1,8%)
Assessorament sindical deficient	7 (4)	4% (1,8%)
Demanda no interposada	1 (2)	0,5% (1%)
Fer constar la queixa	1	0,5%
No definides	12 (18)	7% (8%)

### **Valoració de les dades estadístiques:**

- Forta baixada del volum de queixes i intervencions (152), ja que és un 20% menys respecte de l'any anterior (190). Els casos de consulta i informació han estat 34, un 22%, proporcional a l'any anterior (42).
- GTJ: lleugera baixada, 69, un 45%, un 1% menys que l'any passat, 46%. El total de consultes realitzades l'any 2011 han estat 32.586 i les demandes judicials interposades, 5.999. Estem parlant de percentatges molt petits sobre el volum total d'assumptes que es tracten al GTJ. Del total de consultes, 12.038 han estat primeres consultes, que, posades en relació amb les demandes (5.999), donen un percentatge del 49%. O sigui, quasi una demanda per cada dues consultes. El 2009 va ser d'un 44%, i es va començar a veure l'efecte de la reforma de l'Assessorament sindical.
- Estructura sindical: lleugera baixada de queixes, passem del 38% al 36%.
- Assessorament sindical: aquí es produeix una forta pujada, passem del 6% al 13%. També es comença a veure l'efecte de la reforma (filtre obligatori), que va començar el setembre del 2011. El total de consultes realitzades a l'Assessorament sindical han estat 35.772, davant de les 31.520 del 2010. Estem parlant de percentatges molt petits. Igualment, l'increment de les consultes del 2010 cap al 2011 és un reflex dels efectes de la reforma.
- Serveis: forta baixada de casos. Ens situem en 1% respecte al volum total de queixes en relació amb el 5% de l'any anterior.
- Bloc crític: per mal funcionament del servei o àmbit, Assessorament sindical i jurídic deficient, protecció insuficient i atenció no correcta són 64, un 42%. I com que venim d'un 32%, és una dada negativa.
- L'atenció no correcta: han estat 11 casos, un 7%, i venim de 9 casos i un 4%. És una dada negativa. En tots els casos es demanarà explicació del succeït, la tolerància és zero.
- Característiques: per disconformitat amb la decisió hi ha 57 casos, i 32 són del GTJ (hi ha tots els honoraris, 19).
- Afiliació: l'atenció a exafiliats, 27, es manté (17%) sobre l'any anterior, 33 (17%).



## **Valoracions i propostes:**

### **GTJ:**

- FOGASA està sent afectat, en el seu funcionament, per la política de retallades i canvis administratius que estan realitzant, la qual cosa provoca una tardança negativa que perjudica que els treballadors puguin tenir, al més aviat possible, les indemnitzacions i els deutes reconeguts als jutjats. A això hi hem de sumar el retard generalitzat de les resolucions concursals, que afecten tot el procés. S'ha de dir que aquest fet es dona més en els casos i expedients que es porten des de l'àrea econòmica. Per a aquests casos, s'hauria de mirar si es pot reforçar, des de l'aparell administratiu, la tasca dels advocats i advocades. Juntament al que s'ha exposat anteriorment hi ha l'increment del temps que s'està produint entre l'ingrés de les quantitats globals i l'arribada de les resolucions individualitzades. És un tema per revisar, per veure com es pot millorar.
- Full d'encàrrec professional per a temes col·lectius i major coordinació entre els àmbits. El full és totalment necessari, és una manera de quantificar i estructurar millor el treball que es realitza, establint els responsables corresponents en l'àmbit sindical i tècnic i jurídic. He observat diversos casos de falta de coordinació entre aquests. Per a l'organització del sindicat, com ja he exposat en altres informes, solament hi ha un conflicte que passa per distintes fases i que no finalitza fins que no s'acaba jurídicament. No hi ha dos conflictes, el sindical i el jurídic separats, i tots els que hi intervenen han d'estar corresponentment coordinats. També és necessari aquest full perquè hi consti el percentatge que es pacta amb els afectats, l'absència dels quals, en alguns casos, és font de problemes (produït per diversos casos). Entre d'altres hauria de tenir els següents continguts mínims:
  - Data
  - Responsabilitat sindical
  - Responsabilitat jurídica
  - Nom de l'empresa
  - Federació
  - Assumpte
  - Honoraris acordats
- Facturació d'expedients antics ja finalitzats: posar un topall d'anys enrere, a excepció que, per recursos, hagin estat actius. D'acord amb la Llei de comerç no s'hauria de facturar una vegada conclusos i passats els tres anys.

- Via executiva (embargaments): abans de posar-los s'ha de tenir la certesa total que l'afectat o afectada ha estat informat prèviament, (carta o telèfon); en els casos col·lectius ha de ser així igualment amb l'estructura sindical afectada.
- Acomiadaments amb readmissió sense ingressos: ha estat acceptada la recomanació de l'any passat de passar de l'annualitat al període que resulti dels salaris de tramitació per fixar el percentatge o, en el seu defecte, els mínims. Quan aquests superin l'annualitat ha de mantenir-se el sistema anterior (l'annualitat).
- Àrea administrativa: establir com a criteri de treball la consulta d'informació sobre el moment en què es troba un expedient, no sobre els continguts (treure les consultes dels advocats i advocades).
- Per als afiliats i afiliades des que no puguin realitzar consultes a les tardes, per raons de torns de treball, una vegada contrastada aquesta situació amb les federacions, s'han d'establir consultes als matins en funció dels calendaris dels advocats o advocades de l'àrea o àmbit corresponent.
- Hi ha hagut diversos casos que diuen que el professional que intervenia no veia matèria jurídica per interposar demanda, i recorrien a despatxos particulars i guanyaven el cas. També hi ha casos que volien que se celebrés el judici i per la pressió del jutjat i per la incertesa jurídica en aquestes condicions, al final s'ha conciliat molt a la baixa. Porto això a l'informe amb la intenció de fer una crida, ja que després d'una reforma laboral que lamina i aplanava els drets i les tuteles laborals, és totalment necessari arriscar més i buscar més jurisprudència positiva, com històricament ha fet el dret del treball en altres moments difícils d'absència de llibertats i drets.

## AFILIACIÓ:

- Modificació del programa informàtic perquè quan es produeix una reafiliació no llegeixi o interpreti per sistema que aquesta persona ja té el carnet (es perden o s'abandonen).
- Programa informàtic: actualitzar el nombre de treballadors estrangers que han canviat de situació (residència, nacionalitat), perquè la consulta a la UAR no doni baixa si estan afiliats o afiliades (carta per a l'actualització o comunicació als assessors).
- Igual que l'any passat, s'han tractat diversos casos sobre la necessitat que es pugui atendre els afiliats i afiliades per a temes d'informació laboral o sindical que no té per objecte cap reclamació o demanda. Aquesta necessitat es dona més en afiliats i afiliades individuals de les PIME que no tenen al darrere ni comitè ni estructura sindical. Això és totalment necessari, ja que afavoreix el

vinclle i la relació amb el sindicat d'un sector de l'afiliació amb menys tuteles i protecció.

- Canvi de quota de l'aturat o aturada: s'han produït diverses reclamacions de quotes endarrerides amb baixes, per entendre les persones afectades que l'acomiadament i l'atur s'han portat des del sindicat i que aquest, sabent-ho, no ha canviat la quota. Crec convenient no una actuació d'ofici en general, sinó particular, sobre els casos que portem des del principi fins al final de l'acomiadament. Igual que truquem per canviar la quota quan sabem que es passa a actiu, quan es passa a l'atur, si ho sabem, hauríem de fer el mateix.

### **ESTRUCTURA SINDICAL – Assessorament sindical:**

- Major ús de la xarxa informàtica: s'han rebut dos suggeriments sobre la necessitat d'una major utilització de la xarxa informàtica (correu electrònic, pdf, etc.) pel que fa referència a la comunicació amb l'afiliació.
- Centraletes telefòniques: revisar per evitar que s'esgoti la trucada sense cap indicació o resposta (fatal): "Si us plau, truqueu en un altre moment, les línies estan ocupades" o "En aquest moment no us podem atendre, etc."
- Atenció a les persones amb discapacitat: s'han produït dos casos. Hem arribat a un acord amb la Federació de Sords de Catalunya (FECOSA) perquè pugui atendre aquest col·lectiu prestant, de forma gratuïta, el servei de traducció.
- Hem rebut dos casos d'acomiadament que tenien consulta amb l'Assessorament sindical en lloc del GTJ. Deien, amb raó, que s'allargava el procediment i que es perdia inútilment un temps determinant pel termini. Acomiadaments, sancions i temes de curt termini han de passar des de les federacions i unions directament al GTJ i, paral·lelament, s'ha d'intervenir des de l'Assessorament sindical i l'estructura corresponent, en coordinació amb l'advocat o advocada assignada. Per a aquests casos, quan no hi sigui l'assessor, la derivació al GTJ, han de poder fer-la els responsables de les federacions i unions. Per a aquests temes de termini, quan han passat pel filtre de la secció sindical, no és necessari posar-hi més filtres, si ja està en ple coneixement de les federacions. Són correccions lògiques, producte del rodatge.
- Per a jubilacions i prejubilacions, l'any passat plantejava que era necessari establir un sistema d'Assessorament sindical mancomunat per a tot l'àmbit funcional. Això crec que segueix sent vàlid, amb més raó una vegada establert un sistema mancomunat per al règim general que es fa i es gestiona des de Comfia. Quedaria així complet tot el sistema d'Assessorament sindical per a l'àmbit de jubilacions i prejubilacions.

- Les fases sindical i jurídica no es poden creuar (coordinar-se si). Han arribat dos casos en els quals l'estructura sindical va anar més enllà del seu límit, i va intervenir en la confecció i presentació de les demandes en un contenciós administratiu. Es va produir un error en els terminis, per la qual cosa s'ha hagut de rescabalar econòmicament en els dos casos.

### ALTRES ÀMBITS:

- Testimonis en judicis contra afiliats i afiliades: s'han donat diversos casos de membres de comitès de CCOO que han testimoniat a favor de l'empresa en procediments d'acomiadament (acomiadats). Crec que quan és un acomiadament que no provoca col·lisió de drets amb altres treballadors i treballadores, o cap d'aquests estan preocupats en el procediment, aquestes situacions no s'han de produir. El judici no és una mediació, és un litigi i obliga a estar en una part o en una altra. Això contravé l'art. 63.1 de l'ET, que diu que el comitè és un òrgan representatiu i col·legiat del conjunt dels treballadors i treballadores per a la defensa dels seus interessos, i l'art. 7 de la Constitució, que diu que els sindicats i les associacions empresarials contribueixen a la defensa i a la promoció dels interessos econòmics i socials que els són propis. A més d'aquestes raons legals i institucionals, contravenen els valors i l'ètica del sindicat. En altres conflictes, potser més discutible però en casos d'acomiadament no, és una línia vermella que no s'ha de sobrepassar.
- Eleccions sindicals: el 2011 he rebut 9 casos d'eleccions sindicals que, igualment que l'any anterior, s'han passat a les respectives federacions. En un dels casos es va fer promoció sense tenir en compte el comitè i es va arreglar (R). En un altre, per cens, eren més de 8 (12) i el responsable sindical no el va estimar així (NR). Un altre era en desacord amb la decisió de no participar en el comitè per haver perdut la majoria (R). En un altre, presentada la candidatura, la responsable no l'acceptava (R). En un altre cas es varen fer primàries amb no afiliats per impedir que sortís (NR). En un altre cas, també de primàries, van participar els no afiliats, diu perquè el comitè no sortís (a les anteriors eleccions va encapçalar la candidatura de CCOO) (NR). En el penúltim cas, també de primàries, davant la petició per fer-les, es varen recollir signatures de forma majoritària dels afiliats delegant en els membres del comitè (NR). Finalment, en un altre cas de primàries, es va donar de baixa, no estava d'acord que fos la secció sindical i no els afiliats i afiliades la que aprovés la llista (R). A aquests casos, n'hem de sumar un altre sobre primàries internes (GTJ). Estava en contra que en les primàries realitzades hi haguessin participat els no afiliats amb les mateixes condicions que els afiliats. Vaig fer una

recomanació, acceptada per Comfia, perquè les primàries siguin només per als afiliats i que puguin participar a les candidatures en un percentatge semblant al dels no afiliats (15%). Tal com vaig exposar en l'informe passat, els drets de participació i elecció són els drets més principals que recullen els Estatuts per als afiliats i afiliades. Són una de les nostres principals distincions en relació amb altres sindicats, i el seu compliment és obligat. He de dir que, tal com es desprèn del relat, el resultat no ha estat satisfactori i posa de manifest la necessitat d'un reglament o protocol que unifiqui criteris i garanteixi els drets d'elecció i participació iguals per a tota l'organització.

## COMÚ-GENERAL

- Una part important de queixes porten a la desafiliació, a efectes d'informació i de coneixement del que succeeix amb l'afiliació. Es farà un mapa dinàmic amb els àmbits i els implicats a les queixes i allò succeït amb els afiliats i afiliades. Una baixa amb problemes és més que una baixa, ja que, de manera general, es comenta en els àmbits socials i familiars. En la presentació de l'informe de l'any passat, vaig comentar, i vull remarcar-ho en aquest, que els afiliats no els podem perdre en els despatxos i en els papers. I més en una situació històrica nova on l'afiliació és més determinant per a tot, incloent els ingressos i recursos.

## REGLAMENT DEL SÍNDIC:

El temps ha transcorregut, i l'experiència d'aquests anys aconsella una modificació del reglament més en consonància amb la pràctica realitzada durant aquest temps, la necessitat de reforçar l'actuació del síndic i la nova regulació establerta en l'art. 11 de l'ET, en el sentit de ser un instrument per garantir i tutelar els drets dels afiliats i afiliades, així com vetllar per la qualitat dels serveis i l'atenció de les persones afiliades. Entre les línies que es plantegen, podria haver-hi les següents:

- Les resolucions i els requeriments del síndic han de complir-se si estan circumscrits a les matèries de competència establertes, excepte en cas de força major que s'haurà de motivar.
- En els serveis del sindicat que no tinguin un sistema propi d'atenció als afiliats, clients, persones, etc., el síndic actuarà en primera instància.
- Es podran presentar queixes raonades i motivades en relació amb l'activitat del sindicat, que el síndic traslladarà a l'organització corresponent per a la seva gestió, fent les recomanacions que cregui convenientes al cas (cal modificar l'apartat de matèries excloses).

- En els casos més complexos, si les dues parts hi estan d'acord, es podrà produir una mediació obligatòria que estarà limitada als paràmetres que s'estableixin per a la mediació (semblant a arbitratge pactat).
- Quan a un afiliat o afiliada se li obri qualsevol tipus de procediment sancionador que tingui a veure directament o indirectament amb alguna queixa plantejada al síndic, abans de la instrucció se li haurà de demanar informació i opinió.
- El síndic tindrà accés a tota la informació de l'organització que tingui a veure directament o indirectament amb les queixes que es realitzin.

Barcelona, 18 de juliol de 2012  
Síndic de l'afiliat