



Síndic de l'afiliat

Informe anual 2010

QUEJAS 158 (201)

Los ámbitos más importantes: (Entre paréntesis los datos de 2009)

- **GTJ:** 82 casos, 51%. (45%) ligera subida.
- **Estructura sindical:** 59 casos, el 37%, (35%) ligera subida. 20 afectan a Secciones Sindicales – comités, 11 a la Conc, 26 a federaciones y 2 Uniones territoriales.
- **Asesoramiento Sindical:** 5 casos, el 3%. (7%) fuerte bajada.
- **Resta de servicios:** Total 10 casos, el 6%. (6%) se mantiene. (Detalle: CITE 3, Hábitat 1, Cuestión Lingüística 3, Renta 1, TRADE 2).
- **Formación:** 2 casos, el 1%, (2%) se mantiene.

➤ **INTERVENCIONES 32 (48)**

- **Estructura sindical:** 14 casos, el 43%. (37%) subida.
- **Asesoramiento sindical:** 8 casos, el 25%. (27%) ligera bajada.
- **GTJ:** 7 casos, el 21%. (25%) ligera bajada.
- **Formación:** 3 casos (1 FPPUERTO), el 9%. (2%) ligera subida.

➤ **QUEJAS + INTERVENCIONES 190 (249)**

- **GTJ:** 89 casos, el 46%. (41%) ligera subida.
- **Estructura Sindical:** 73 casos, el 38%. (35%) ligera subida.
- **Asesoramiento sindical:** 13 casos, el 6%. (11%) ligera bajada.
- **Servicios:** 10 casos, el 5%. (8%) ligera bajada.
- **Formación:** 5 casos, el 2%. (2%) se mantiene.

➤ **DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA O CALIFICACIÓN CASOS**

A) QUEJAS 158 (Detalle):

La suma de todas puede dar más que el número de queja porque algunas tienen más de un motivo.

A.1) GTJ 82 (92)

A.1.1) características:

- Disconformidad con la decisión: 44 (33)
- Mal funcionamiento servicio: 10 (23)
- Tardanza en resolver problema: 8 (16)
- As. Jurídico deficiente: 9 (16)
- Atención no correcta: 2 (9)
- Falta de información / información deficiente: 5 (8)
- Honorarios (cuenta jurada 2): 21 (20)
- Demanda no interpuesta: 2 (3)
- Cambio de abogado: 2
- Derecho no ejercido: 1
- Protección insuficiente: 1

A.2) ESTRUCTURA SINDICAL 59 (71)

A.2.1) Ámbitos afectados Estructura Sindical:

- S. Sindicales y delegados: 20 (18)
- Afiliación-UAR: 8 (14)
- Actividad Estructura sindical: 27 (34)
- Comunicación: 1 (1)
- EESS: 2 (1)
- Salud Laboral: 1 (2)

A.2.2) Características:

- Disconformidad con la decisión: 26 (37)
- Mal funcionamiento del ámbito: 17 (9)
- Información deficiente o falta información: 4 (7)
- Atención no correcta: 2 (3)
- Protección insuficiente: 6 (5)
- As. Sindical deficiente: 1 (3)
- Tardanza en resolver el problema: 1
- Derecho no ejercido: 1
- Queja contra S.S.: 2
- No definida: 4 (5)

A.3) ASESORAMIENTO SINDICAL 5 (16)**A.3.1) Características:**

- As. Sindical deficiente: 1 (6)
- Falta de información: 1 (2)
- Disconformidad: 1
- Atención no correcta: 1
- No definida: 1

A.4) SERVICIOS 10 (17)**A.4.2) Ámbitos afectados:**

- Renta: 1 (4)
- Cuestión lingüística: 2 (1)
- Hábitat: 1 (3)
- Trade: 3 (4)
- CITE: 3 (2)

A.4.1) Características:

- Disconformidad con la decisión: 3 (11)
- Mal funcionamiento del servicio: 2 (3)
- Atención no correcta: 2 (2)
- Asesoramiento jurídico deficiente: 1 (1)
- Falta de información: 1

A.5) FORMACION 2 (5)**A.5.2) Ámbito afectados:**

- Formación ocupacional: 2 (5)

A.5.1) Característica:

- Mal funcionamiento: 1 (4)
- Disconformidad con la decisión: 1 (3)
- Tardanza: 2

B) INTERVENCIONES 32 (Detalle):**B.1) ESTRUCTURA SINDICAL 14 (18)****B.1.2) Ámbitos afectados Estructura Sindical:**

- Afiliación - UAR: 5 (7)
- S.S. y delegados: 3 (5)
- Comunicación: 1 (2)
- Estructura Sindical: 3 (1)
- EESS: 2 (1)

B.1.1) Característica:

- Disconformidad con la decisión: 1 (2)
- Mal funcionamiento del servicio: 1 (1)
- Falta de información / información deficiente: 2 (2)
- Acoso moral: 1
- Derecho no ejercido: 1
- No definida: 8 (9)

B.2) ASESORAMIENTO SINDICAL 8 (13)**B.2.1) Características**

- Falta de información / información deficiente: 3 (2)
- Derecho no ejercido: 1
- Atención no correcta: 1 (1)
- Ass. Sindical deficiente: 2
- No definida: 3

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

- Tardanza: 2
- Atención no correcta: 1
- Honorarios: 1 (1)
- Disconformidad: 1
- Mal funcionamiento del servicio: 1 (2)
- No definida: 2 (8)

B.5) FORMACION 3 (1)**B.5.2) Ámbito afectado:**

- FPPUERTO: 1
- Formación ocupacional: 2

B.5.1) Característica:

- Falta de información/información deficiente: 2
- Disconformidad: 1

➤ ESTADO Y SITUACIÓN**Quejas + Intervenciones 190 (249)**

- Resueltos: 115 el 60%, (62%).
- Resueltos parcialmente: 25 el 13%, (6%).
- Aclarados: 5 el 2%, (9%).
- Orientado a la CGCONC: 1

Total resueltos: 145 el 76%, (70%)

- No Resueltos: 16 el 8%, (19%).
- Pendientes: 27 el 14%, (12%).

➤ AFILIACIÓN

- Afiliados: 144
- No afiliados: 13
- Ex afiliados: 33

➤ **TABLAS RESUMEN ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS:**

ÁMBITOS AFECTADOS		
ámbito	casos 2010 (c.2009)	% s/2010 (% s/2009)
GTJ	89 (104)	46% (41%)
Estructura Sindical	31 (35)	16% (14%)
ASS	13 (29)	6% (11%)
S. Sindicales / delegados	22 (23)	11% (9%)
Afiliación - UAR	13 (21)	6% (8%)
Formación	5 (6)	2% (2%)
EESS	4 (2)	2% (0,8%)
CITE	3 (3)	1,5% (1%)
Cuestiones lingüísticas	3 (1)	1,5% (0,4%)
Trade	2 (4)	1% (1,5%)
Comunicación	2 (3)	1% (1%)
SL	1 (3)	0,5% (1%)
Renta	1 (5)	0,5% (2%)
Hàbitat	1 (3)	0,5% (1%)

CARACTERÍSTICAS		
Disconformidad con la decisión	77 (87)	35% (34%)
Mal funcionamiento del servicio	32 (48)	14% (19%)
Honorarios (cuenta jurada 2)	22 (20)	10% (7%)
Falta de información	18 (23)	8% (9%)
Tardanza en resolver el problema	13 (20)	5% (7%)
As. Jurídico deficiente	10 (17)	4,5% (6%)
Atención no correcta	9 (18)	4% (7%)
Protección insuficiente	7 (11)	3% (4%)
ASS deficiente	4 (9)	1,8% (3%)
Derecho no ejercido	4 (2)	1,8% (0,8%)
Demanda no interpuesta	2 (3)	1% (1%)
Cambio de abogado	2	1%
Acoso laboral	1 (1)	0,4% (0,4%)
Queja contra SS	1	0,4%
No definidas	18 (38)	8% (15%)

Valoración datos estadísticos:

- Bajada notable del volumen de quejas e intervenciones (190), es un 31% respecto al año anterior (249). Incrementado los casos de información y consultas (42)
- GTJ: ligero incremento del porcentaje respecto al total de quejas 46% respecto al año anterior que fue del 41%.
- Estructura sindical: que afecta a varios ámbitos, hay una ligera subida del 35% al 38%.
- ASS: aquí se produce una fuerte bajada, pasamos del 11% al 6%.
- Servicios: ligera bajada del 8% al 5%.
- Formación: se mantiene el equilibrio a nivel porcentual (2%).
- Bloque crítico: mal funcionamiento servicios o ámbito, ASS y jurídico deficiente, protección insuficiente y atención no correcta son 62 un 32%, venimos del 42%. Es un dato positivo.
- La atención no correcta: han sido 9 casos 4%, y venimos de 18 y un 7%.
- Características: disconformidad decisión, 44 son del GTJ (están todos los honorarios, 21).
- Estado y situación: el total de resueltos ha pasado del 70% al 76%, por el efecto de los parciales del 13% al 25%.
- Afiliación: incrementado atención a ex – afiliados o los dados de baja en el proceso (de 15 a 33).

Valoraciones y propuestas:

GTJ

En este apartado uno de los temas que creo conveniente situar es el de los cambios de abogados/as en un mismo procedimiento, o la intervención de varios profesionales en un mismo asunto. Se ha hecho una recomendación aceptada para que salvo en casos muy urgentes y extremos el sistema de trabajo y el sistema profesional sea el de un mismo profesional en todo el procedimiento, incluido el juicio. Cuando se tenga que hacer algún cambio, hay que significarle al afectado/a que esto no afecta a la seguridad y profesionalidad y que el GTJ, es un colectivo con mucha experiencia acumulada.

Sobre la atención más personalizada y la comunicación entre profesional y afiliado/a o cliente, se ha recogido la recomendación realizada en el informe del años pasado, estableciendo en el programa informático un sistema de control de todos los recados y llamadas que se realizan; estas se trasladan a los distintos profesionales para que sean contestadas, para las que no lo sean, es necesario un segundo control informático. Se trataría de completar un sistema de gestión integral de llamadas y recados para todos/as los/as profesionales, y cuando esto no sea posible alguien desde el GTJ con toda la información debe contestar. Que todas las llamadas y recados sean contestados. Han sido unos 13 casos los producidos en este sentido. Queda muy mal que alguien llame para saber algo de su tema y que al final nadie le conteste. Es una mala imagen y un asunto a corregir. Los cambios producidos en los últimos años en las estrategias de los servicios y en la cultura social, son hacia una mayor personalización, nuestros afiliados/as y usuarios/as, impregnados de esta influencia, no entienden que en CCOO y en sus servicios esto no se dé.

Otro tema que es necesario destacar, es el del incremento consultas presenciales de temas colectivos (ERES y plurales). Por una deficiente coordinación entre el profesional (GTJ) y el sindicalista o estructura afectada, los afectados ante la falta de información terminan recurriendo a las consultas individuales para saber cómo están sus expedientes (3 casos). Una mayor coordinación, y asambleas informativas cuando corresponda ahorrarían muchas consultas individuales y mejoraría la información. En este sentido el sistema de consultas debería modificarse para detectar cuando son consultas de una misma empresa, de un mismo expediente y de un mismo profesional.

También traigo al informe el tema de la certeza y seguridad para la convocatoria del afectado/a a juicio, la consulta de preparación del juicio es la llave de seguridad, creo que los afectados/as que no se presenten a esta consulta por sistema se les debería convocar por buro fax o carta certificada, no se puede confiar todo al teléfono. Sobre los honorarios dos temas; en el caso de las ejecuciones antes de iniciar el procedimiento judicial se debería informar a los/as afiliados/as, en el caso de (ERES, plurales, modificaciones, etc.) debería informarse previamente al ámbito o estructura correspondiente que ha intervenido, por el efecto que tiene en la afiiación. Otro asunto relacionado con los honorarios que ha generado más de una queja, es el de estar al corriente de pago (cuota) durante todo el proceso del expediente. La información es una responsabilidad de la Organización, pero también del GTJ, porque es una condición establecida. La mejor manera es la generalización de la hoja de encargo profesional y que este aspecto se subraye expresamente cuando se firma la hoja. Para reforzarlo habría que decirlo cuando se

pide consulta, y/o ponerlo como aviso informativo en las salas de espera.

Finalmente hago mención del tema de mobbing y Salud Laboral, este es un asunto que requiere mucho trabajo previo en el ámbito de la acción sindical y la empresa para cuando llegue al GTJ, llegue con evidencias y pruebas acumuladas suficientes para recurrir a la vía judicial. Cuando no es así, desde el GTJ, hay que pasar los casos a SL de la Conc para ver si se puede realizar ese trabajo previo y documental. Incluyo esto en el informe porque he visto que el trabajo sobre estos temas son muy mejorables, lo mismo que la coordinación correspondiente entre los distintos ámbitos.

UAR- AFILIACION

Se han producido varias quejas en relación con la cuota de parados y pensionistas (5). Se ha avanzado bastante en el tema de la información, pero es conveniente que en todos los expedientes que estamos presentes (ERES), los dirigentes y asesores sindicales informen más de la cuota reducida para los que pasan al paro y a la jubilación, a fin de favorecer más la afiliación. Otro tema que quiero resaltar es la importancia del trabajo para la recuperación de bajas, en las cuotas por el sistema bancario se hace un trabajo con resultados positivos (15,67% recuperados/1.688). Este trabajo no se puede hacer en el sistema de cuotas por nómina, pues las empresas, en la mayoría de los casos no suministran la relación personalizada de las bajas, por lo tanto no se sabe, cuando disminuyen las cotizaciones a qué afiliados afecta. Salvo en las grandes empresas que hay mas control, en el resto, no se puede hacer este trabajo de recuperación de afiliados, estamos hablando de una cantidad de afiliados importante (28.292). Es necesario tal como aprobó el Congreso y como es política del departamento de Afiliación, acelerar el proceso para la conversión de las cotizaciones por nómina. Las bajas por maternidad de estas cotizaciones por nómina generalmente acaban en desafiliación, pues las empresas al suspender el contrato de trabajo, dejan de pasar las cotizaciones al sindicato, si la SS no controla el proceso, la baja se produce automáticamente. Se está corrigiendo con el pago de las cuotas atrasadas conservando la antigüedad. Quedado con el responsable de afiliación hacer una circular a las SS para alertar en este sentido.

ASS. SINDICAL

Resaltar en el informe la puesta en práctica del criterio de paso obligatorio, previo, por el ASS antes de recurrir al GTJ. Tal como comentamos el año pasado, esto permitirá más capacidad de filtro para que los casos que pasan al GTJ sean o se aproximen más a los litigios jurídicos, reduciendo a su vez las consultas de los

abogados/as. Esto lo pongo para estimular en esta dirección y contribuir a acelerar el proceso de implantación.

Por otra parte, han llegado varios casos (3), plantean que para lo que querían informarse no era necesaria una consulta. Son casos que plantean que lo quieren son informaciones muy simples, consecuencia de no tener ningún tipo de relación con la estructura sindical, incluyendo SS y Comités. Recomiendo se estudie el tema para estos casos, creando un espacio natural de relación e información con este tipo de afiliados/as individuales y sueltos. Tal como está en general montado, desde recepción se pasa el tema al ASS o al GTJ, no hay un espacio de relación e información de los afiliados sueltos con la Organización y estructura sindical. Sobre los retrasos en las asesorías (sindical y jurídica), también ha habido alguna queja (3), estos retrasos hay que evitarlos, pero cuando se dan es necesario informar a los afectados/as (presentes), para que estos puedan optar por quedarse o concertar para otro día (si no hay plazo) es su tiempo y ellos deben decidir. El avisar cuando esto sucede hay que incorporarlo como un criterio de funcionamiento, también por educación y consideración. Por último en este apartado, quiero hacer referencia a la necesidad de un asesoramiento de pensiones para toda el área pública. Actualmente este ASS solo se da en la Fed. de enseñanza, planteo se mire el tema en el área pública y en todo caso, se transforme este asesoramiento para toda el área pública. Para el régimen general existe un ámbito de referencia en el GTJ (área de SS) y en determinados ámbitos del ASS, pero para todo el ámbito funcional no existe nada como tal.

Por último, traigo al informe la necesidad de clarificar el tema del cobro de la consulta, se han dado algunos casos de querer cobrar en el ASS y en el GTJ, es obvio de que esto no puede ser. Desde la lógica general de que un asunto cuando pasa del ASS al GTJ, es éste es el que debería cobrar la consulta, es totalmente necesario clarificar en qué casos por el volumen de trabajo que realiza el ASS, este también debe cobrar la consulta o una parte de esta, pero esto no debe trasladarse al afectado/a.

OTROS AMBITOS

EESS: Estamos en proceso electoral y es normal se produzcan problemas, han sido 6 casos, 4 son relacionados con la no participación de los afiliados en la preselección de los candidatos (primarias), otra alegando que las primarias estaban convocadas en un horario que no podían votar, y la última sobre el censo y cierre del proceso electoral. Todos estos casos han sido pasados a las respectivas federaciones. De acuerdo con la Sec. de Organización de la Conc, he realizado una recomendación sobre contenidos básicos y estatutarios para elaborar un protocolo sobre primarias. Lo primero que aclaro es que del art. 14 c. 6) de los Estatutos de la Conc se desprende que tiene que haber primarias o asambleas de afiliados/as

para elegir a los/as representantes en las listas electorales. Es claro dice: "proponer, elaborar y aprobar las listas electorales y garantizar la participación de todos/as los/as afiliados/as". Lo segundo, que es necesaria una regulación por igual para todo el mundo, con horarios y días que permitan que todos puedan votar, no sería coherente que estando en una estrategia sindical que quiere poner en el centro la afiliación, esta no participe en un momento tan importante como es quien representa al sindicato en las EESS. Sobre el CITE, con motivo de dos quejas sobre los horarios de las asesorías en las oficinas, este ha mejorado la parte que dedican específicamente a los afiliados/as, perfeccionando el sistema para hacer compatible un buen servicio a todos/as los usuarios/as con el asesoramiento a los/as afiliados/as, para primar y potenciar la afiliación.

Recomendaciones anteriores: (2008 – 2009)

- Se pone en marcha las obras del local de Manresa para la rampa de acceso/barreras arquitectónicas/movilidad (2007-2008).
- Local de Terrassa (FPPUERTO): modificado instalaciones para climatización de las aulas (2009).
- La interconexión de las páginas web Conc – Confederación (2008), se ha añadido un enlace directo para acceder a la Confederación. Desde esta igualmente se ha establecido un sistema de acceso directo al resto de páginas.
- Secretaria de Comunicación: reestructurando la página web, incluirá un gran espacio para la afiliación (2009), cota/servicios, certificados renta, Estatutos, Convenios, Estatuto de trabajadores y Estatuto de empleados públicos, etc.
- GTJ: Atención más personalizada, modificado el programa informático para el control de todas las llamadas y recados para los/as abogados/as (2009), ahora completar para los recados no contestados.
- ASS: aplicando la reforma para el paso previo de todos los casos, filtro por ASS antes del GTJ. (sindicalización y profesionalización) (2009).
- Confederación (2009): se crea una situación especial de afiliación para los que se dan de baja alegando situación de crisis, será para los que lleven 5 o más años de afiliación. Tendrán reconocidos todos los derechos menos los servicios jurídicos, tendrá la duración de un año. Habrán dos controles, al final si se vuelven a afiliar recuperarán una parte importante de la antigüedad.

- FPPUERTO: Desde la dirección y gestión de la Fundación asumido hacer las correcciones para facilitar más la incorporación de los afiliados/as a los cursos de formación.

Síndic de l'afiliat
Barcelona, junio 2011.