



Síndic de l'afiliació

Informe anual 2013

Informe anual 2013

ÍNDEX

PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES 2013

1.- RESUM ESTADÍSTIC GLOBAL DE QUEIXES I INTERVENCIONS	4
--	---

- 1.1. Queixes.
- 1.2. Intervencions
- 1.3. Total d'expedients.

2.- QUEIXES: DETALL D'ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES	5
--	---

Blocs principals d'àmbits afectats:

2.1.GTJ:

- Laboral
- Civil

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL:

- Afiliació- UAR
- Activitat de l'estructura Sindical.
- Eleccions Sindicals (EESS)
- Comitès / Delegats/ Seccions Sindicals
- CITE

2.3. ASSESSORAMENT SINDICAL:

- Federacions/Territoris

2.4 SERVEIS:

- Renta
- NL

2.5 FORMACIÓ:

- Formació ocupacional

3.- INTERVENCIONS: DETALL D'ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES	8
--	---

4.-ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS	9
-------------------------------------	---

5.-DETALL DE PERSONES AFECTADES	9
---------------------------------	---

6.-QUADRE RESUM D'ÀMBITS I CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS	10
---	----

SEGONA PART: VALORACIONS DEL SINDIC

1. VALORACIÓ DE DADES ESTADÍSTIQUES	11
1.1. Blocs	
1.2. Característiques	
2. RECOMANACIONS I PROPOSTES	12
2.1. GTJ	
2.2. Afiliació	
2.3. Més coordinació i articulació ASS i GTJ	
3. GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PELS EXPEDIENTS TRAMITATS	15

TERCERA PART: DADES GRÀFIQUES

1. QUEIXES GTJ PER COMARQUES	16
2. QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL	16
3. QUEIXES ASSESSORAMENT SINDICAL PER FEDERACIONS	17
4. RESUM GLOBAL D'EXPEDIENTS PER BLOCS	17
5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS EXPEDIENTS	18

Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2012.

1.1. QUEIXES 99 (108)

Els àmbits més importants:

- **GTJ: 68 casos**, suposa el 69% respecte al total de queixes. Pujada respecte l'any anterior (58%).
- **Estructura sindical: 23 casos**, el 23%, (26%) lleugera baixada. Dels quals 11 casos corresponen a **Ctés./del./SS**.
- **Assessorament sindical: 5 casos**, el 5%, lleugera baixada de casos (6%).
- **Serveis: 2 casos**, el 2%. Lleugera baixada (5%).
- **Formació: 1 cas**, el 1%. Lleugera baixada (3%).

1.2. INTERVENCIONS 18 (14)

- **GTJ: 9 casos**, el 50%. Forta pujada (14%).
- **Estructura sindical: 3 casos**, el 16%. Baixada (21%). Dels quals 1 cas correspon a **Ctés./delegats/SS**, això representa un 14% respecte al total.
- **Assessorament sindical: 6 casos**, el 33%. Forta baixada de casos (64%).

1.3. TOTAL D'EXPEDIENTS (QUEIXES + INTERVENCIONS): 117 (122) Baixada de casos 4%.

- **GTJ: 77 casos**, el 66% dels casos, forta pujada respecte l'anterior (53%).
- **Estructura sindical: 26 casos**, el 22%. Baixada (26%).
- **Assessorament sindical: 11 casos**, el 9%. Baixada (14%).
- **Serveis: 2 casos**, el 1,7%. Lleugera baixada (4%).
- **Formació: 1 cas**, el 0,8%. Baixada (2%).

QUEIXES 99 (108) (Detall):

2.1 GTJ 68 (63)

- Àmbits afectats:

LABORAL: 67

CIVIL: 1

- Comarques afectades:

CONC_ BCN: 41

Bages: 1

Baix Llobregat: 1

Maresme: 3

Vallès Oriental: 3

Osona: 1

Gironès: 7

La Selva: 1

Pla de l'Estany: 1

Tarragona: 6

Baix Camp: 3

Característiques: La suma de les característiques pot ser superior al nombre de queixes perquè algunes tenen més d'un motiu indicat per l'afectat.

- Disconformitat amb la decisió: 44 (30)
- Mal funcionament del servei: 9 (12)
- Tardança a resoldre el problema: 8 (5)
- As. jurídic deficient: 18 (14)
- Atenció no correcta: 6 (5)
- Falta d'informació / informació deficient: 5 (6)
- Honoraris: 25 (13)
- Dret no exercit: 5 (3)
- Protecció insuficient: 1

2.2 ESTRUCTURA SINDICAL 23 (36)

- Àmbits afectats:

- Afiliació-UAR: 2 (3)
- Activitat estructura sindical: 8 (7)
- EESS: 1 (2)
- CTES./Delegats/S.S. : 11 (16)
- _ CITE: 1 (1)

- Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 6 (12)
- Informació deficient o falta d'informació: 3 (5)
- Atenció no correcta: 4 (2)
- Protecció insuficient: 5 (7)
- Tardança a resoldre el problema: 3 (1)
- Dret no exercit: 3 (4)
- Mal funcionament del servei: 1
- Ass. sindical deficient: 1 (2)

2.3 ASSESSORAMENT SINDICAL 5 (7)

2.3.1) Federacions i/o territoris comarcals afectats:

- Agroalimentària: 1 (1)
- Comfia: 1
- Indústria Conc / Industria UI Alt Penedès-Garraf): 2
- Construcció: 1

Característiques:

- Mal funcionament del servei: 2
- Ass. sind. deficient: 3 (1)
- Dret no exercit: 1

2.4 SERVEIS 2 (6)

2.4.1) Àmbits afectats:

- Renda: 1 (5)
- NL: 1

Característiques:

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

2.5 FORMACIÓ 1 (2)

2.5.1 Àmbit afectats:

— Formació, FSC del Bages-Berguedà: 1

Característica:

— Protecció insuficient: 1

INTERVENCIIONS 18 (14):

3.1 GTJ 9 (2)

Territoris afectats:

BCN_CONC: 7

Osona: 1

Segrià: 1

Característiques:

—Disconformitat amb la decisió: 6

—Honoraris: 5

—Compte jurat: 2

—Dret no exercit: 1

—No definida: 2 (1)

3.2 ESTRUCTURA SINDICAL 3 (3)

3.2.1 Àmbits afectats de l'estructura sindical:

— Afiliació - Conc: 1 (2)

— Activitat Estructura sindical - FSC: 1

— SS/CTES./DELEGATS: 1

Característica:

— Disconformitat: 1

— Dret no exercit: 1

— No definida: 1

3.3 ASSESSORAMENT SINDICAL 6 (9)

3.3.1 Federacions i/o territoris comarcals afectats:

— Comfia: 2

— FSC: 3

— FSP:1

Característiques

—Disconformitat: 2

— Ass. sindical deficient: 1

— No definida: 4 (5)

Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2012.

Total expedients (Queixes + intervencions): 117 (122)

- Resultats totalment: 58 casos, el 49,5%. (45%) lleugera pujada.
- Resultats parcialment: 17 casos, el 14,5%. (13%) lleugera pujada.
- Aclarits: 10 casos, el 8,5%. (9%) es manté.

Total resultats 85 el 73% (67%)

- No resultats: 27 casos, el 23%. (19%) lleugera pujada.
- Pendants: 5 casos, el 4%. (13%) lleugera pujada.

5.-DETALL DE PERSONES AFECTADES

- afiliació: 70 (56%). (85)
- persones no afiliades: 5 (4%). (3)
- Ex afiliades: 12 (9,5%) (baixa ocasionada abans de la queixa). (6)
- Baixes ocasionades després de la queixa: 38 (30,5%). (28)

El nombre de persones afectades es superior al nombre d'expedients, ja que en alguns expedients pot haver-hi més d'una persona implicada. El tant per cent afecta al total de persones que son 125.

ÀMBITS AFECTATS		
Àmbit	casos 2013 (c.2012)	% s/total casos (% s/casos 2012)
GTJ	77 (65)	66% (53%)
ACTIVITAT ESTRUCTURA SIND.	9 (7)	7,5% (5%)
COMITES	8 (13)	7% (9%)
AFILIACIO – UAR	3 (5)	2,5% (4%)
SEC. SINDICALS	3 (3)	2,5% (2%)
DELEGATS	1	0,85%
CITE	1	0,85%
EESS	1 (2)	0,85% (1%)
ASS. SINDICAL	11 (16)	9,5% (13%)
NORMALITZACIO LLINGÜÍSTICA	1 (2)	0,85% (1%)
RENTA	1 (5)	0,85% (4%)
FORMACIO OCUPACIONAL	1 (3)	0,85% (2%)

CARACTERÍSTIQUES		
Definició	Casos	% s/total casos (% s/casos 2012)
DISCONFORMITAT	59 (48)	32% (39%)
HONORARIS	30 (14)	16% (11%)
ASS. JURIDIC DEFICIENT	18 (14)	10% (11%)
MAL FUNCIONAMENT SERVEI	12 (14)	6,5% (11%)
DRET NO EXERCIT	12 (7)	6,5%(5%)
TARDANÇA EN RESOLDRE EL PROBLEMA	11 (8)	6% (6%)
FALTA D'INFORMACIÓ	9 (18)	5% (14%)
ATENCIO NO CORRECTA	10 (9)	5,5% (7%)
PROTECCIÓ INSUFICIENT	7 (7)	3,8% (5%)
ASS. SINDICAL DEFICIENT	5 (4)	2,7% (3%)
COMPTE JURAT	2 (4)	1% (2%)
NO DEFINIDA	7 (12)	3,8% (7%)

- El nombre d'expedients (queixes i intervencions) en total han estat de 117 casos; baixa respecte a l'any anterior un 4% (122).

1. VALORACIO DE DADES ESTADISTIQUES

1.1 per blocs:

- **GTJ:** lleugera pujada, 77 casos un 66%, un 13% més que l'any anterior (53%). El total de consultes realitzades en el 2013 en tota Catalunya ha estat 28.247 (28.430). De les quals 7.361 han derivat en matèria d'expedients (9.752), **surt una ràtio de 3,8 consultes per demanda**. Això suposa un increment de 0,9 respecte l'any anterior que va ser d'un 2,9 consultes per demanda. Això confirma la necessitat d'incrementar el factor de filtre de l'ASS en relació amb el GTJ per tal d'assolir una ràtio inferior a l'actual.
- **Estructura sindical:** lleugera baixada de queixes, son 26 casos, passem del 26% al 22%. En aquest apartat hi ha molta diversitat de situacions, que no es permeten agrupar-se en situacions Standard.
- **ASS:** en l'assessorament sindical, 11 casos, passem del 14% al 9%. El total de consultes realitzades en el sistema global d'ASS en el 2013 ha estat 33.097 (76,56% de les programades), l'any 2012 (37.649). D'aquestes consultes han tingut resultat positiu 31.070 (93,88%). Aquest increment de resultats positius en l'ASS, confirmen que el desplegament de la reforma de l'ASS, ha comportat un increment de consultes en aquest àmbit i una reducció en el GTJ.
- **Serveis:** descens de casos, 2 casos, ens situem en el 1,7% respecte al total de queixes, l'any anterior va ser del 4%.
- **Formació:** baixada respecte a l'any anterior en 1,2%, un únic cas. Del 2% en 2012 al 0,8 el 2013.

1.2 per característiques:

- Tal com es veu al quadre resum de característiques destacades, la **disconformitat amb la decisió** es una de les més rellevants un 32%, suposa un petit descens ja que l'any 2012 va ser d'un 39%.

En segon lloc les queixes referides a **Honoraris** amb un 16% del total d'expedients, implica un lleuger increment descens respecte l'any anterior que va ser d'un 11%.

A continuació amb un 10% del total, fan referència a **l'assessorament deficient del GTJ**, amb un petit descens, ja que l'any anterior va ser del 11%.

- **Altres Característiques:** Pel que fa referència a **Mal funcionament del servei, dret no exercit, tardança en resoldre el problema, falta d'informació i/o atenció no correcta**, suposen un 29% respecte al total, tretze punts per sota que l'any anterior. (36%)

2. RECOMANACIONS I PROPOSTES

De les queixes tramitades i el que hem vist en el 2013, és necessari assenyalar i proposar mesures per millorar els serveis, el treball sindical i l'afiliació, algunes de les quals ja es van realitzar a l'informe del 2012. Aquest informe i les recomanacions que es realitzen es complementen amb l'informe global presentat i aprovat pel Consell Nacional al desembre de 2013.

2.1 GTJ:

Recurs sobre sentències: està assumit que en termini els professionals han de **consultar els afectats** si es posa o no recurs. El criteri general, una vegada vistos els pros i contres, és que la decisió última l'han de tenir els afectats. En el supòsit que el professional no hi estigui d'acord, aquesta decisió l'ha de prendre en termini perquè els afiliats/es i clients puguin exercir el seu dret a la tutela judicial electiva, si així ho decideixen. Però tot i estant clar, s'han produït diversos casos, i es posa per treure lliçó i millorar.

Programa d'avisos i encàrrecs (atenció, personalització): sobre aquest assumpte s'ha millorat, s'ha establert un programa des de l'àrea administrativa per passar els encàrrecs i notes que reben els professionals corresponents. La informació i la relació amb els afiliats i clients han de considerar-se com un component del treball professional. Si això es fa, evita consultes innecessàries que provoquen que l'advocat/da al final inverteixi més temps que a contestar les trucades i reclams. Aquest programa s'ha d'implantar en tots els àmbits del GTJ, incloent totes les comarques amb consultes.

Informació a afiliats/es i clients: la informació i la transparència són vitals per a tot servei de qualitat; per això s'ha d'informar els afectats que els advocats/es no van als CMAC (ells han de dir-ho). Això evita el malestar que es produeix quan els afectats veuen que no hi van. Se'ls ha d'informar que això forma part del sistema de treball i no d'una subvaloració d'aquest procediment. (S'han produït diversos casos.) Així mateix es fonamental que a l'inici d'un expedient s'hi informi dels honoraris i es faci signar el full d'encàrrec.

Els canvis d'advocats: en un mateix procediment, tal com s'ha indicat en altres informes, això no s'ha de produir, perquè afecta el principi de seguretat jurídica i els afectats ho veuen com una falta de qualitat del servei i de consideració cap al seu cas. (Especialment quan va un altre/a advocat/da a judici que no és el que està portant el cas.) És una font de problemes quan les resolucions judicials

són negatives. Per això el sistema de treball no ha de preveure els permanents canvis d'advocats en els procediments judicials, excepte en casos excepcionals (baixes, trasllats, etc.).

Sobre honoraris: en els casos d'acomiadament amb readmissió en què els afectats/es no tenen cap ingrés, el sistema d'honoraris comporta facturacions molt altes. S'ha passat del salari anual (abans) al període de salaris de tramitació (ara), donant-se algun cas en què els salaris de tramitació han estat superiors al salari anual d'abans. Això provoca en la majoria dels casos la desafiliació; es torna a plantejar perquè es revisi. Sobre el tipus de facturació s'han rebut opinions perquè les factures siguin més clares i comprensibles, posant en el cas dels afiliats/es l'antiguitat, els procediments que es facturen desglossats i el percentatge (s'ha millorat), però cal seguir fent-ho. Cal assenyalar que la disconformitat per honoraris al GTJ, es la característica més escollida pels afectats pel que fa a les diferents opcions donades al nostre formulari.

Comptes Jurades: Indicar que abans d'iniciar un compte jurat s'ha d'avisar prèviament a l'afectat amb carta certificada per tal de donar-li l'oportunitat de pagar en terminis programats si es necessari.

Trasllat a l'asseguradora: Davant d'errades professionals, en el cas que no hi hagi acord de rescabament econòmic entre GTJ i persona afectada, cal portar l'expedient a l'asseguradora de la que disposa el GTJ, per donar la satisfacció necessària, sense obligar a la persones afiliades afectades a presentar una demanda contra el GTJ i CCOO.

2.2 Afiliació:

En uns moments en els quals han canviat radicalment les circumstàncies i les polítiques cap a l'afiliació, i es posen en el centre de tota l'estratègia sindical, convé veure si els procediments i normes internes existents són els més adequats per a la nova situació. La forta caiguda de l'afiliació exigeix la revisió del sistema de depuració de baixes que existeix. L'operativa consisteix a donar de baixa automàticament després de dos trimestres impagats, prèvia informació enviada abans (carta), i el seguiment realitzat des de les UAT. Però com que les UAT solament arriben al 50% aproximadament en el seguiment de les baixes, nosaltres **estem donant de baixa afiliats/es sense haver-nos pogut comunicar amb ells**. És una barbaritat en la situació actual. És necessari i urgent obrir una reflexió per veure què es fa. (Informe 2009.)

Excepte els que es donen de baixa activament (no hi ha discussió), per a la resta de baixes s'hauria de canviar aquesta operativa. Proposo que s'estudiï allargar a 9 o 12 mesos el període de baixa automàtica; la idea és **donar més temps per a la recuperació de l'afiliació**, en aquest tipus de baixes. També podia pensar-se en un tipus de **prebaixa** per evitar la contradicció de donar de baixa nosaltres i després demanar l'afiliació en el seguiment de la baixa. Una altra idea podria ser, sempre amb els que no s'han donat de baixa activament i els que no s'han pogut contactar, conformar un cens b), oferint la possibilitat de **la reafiliació durant un temps sense la pèrdua d'antiguitat**. Una altra mesura que es podria estudiar per a la contractació temporal és la de **poder sumar períodes diferents de cotització durant un període determinat (3 anys), sense el requisit d'ara de cotització ininterrompuda**. La rotació i la flexibilitat en l'ocupació configuren una nova realitat en què una part important de l'afiliació estarà de forma permanent i normal entre l'atur i el treball temporal, la qual

cosa **altera la possibilitat d'una cotització estable i permanent**. El sistema de “quota zero” que s'ha implantat està en aquesta filosofia que es planteja: establir xarxes per sostenir una afiliació que cau per la crisi i la precarització de l'ocupació.

Reafiliació i afiliacions: cal significar que les dades sobre l'afiliació serien pitjors sense el treball que es realitza des de les UAT i l'Assessorament Sindical. L'any 2013, les UAT han rescatat 6.004 afiliats/es i en l'AS S s'han afiliat 3.335, amb un 80% de fidelització. Es ressalta i s'inclou en l'informe per **posar en valor el treball totalment positiu que es realitza**, sense el qual la pèrdua d'afiliació seria encara superior. Dins de les limitacions actuals és un assumpte a reforçar. En aquest any cal destacar que s'ha disminuït en 167 rebuts consolidats respecte l'any 2012.

En el tema de quotes s'han rebut dos suggeriments en relació amb el que podríem anomenar “quota familiar”: reduir la quota quan en una unitat familiar hi ha dos o més afiliats. El que està succeint ara, en el cas de parelles afiliades, és que acaba un donant-se de baixa. Es podria pensar en una reducció per a un amb una garantia de “temps d'afiliació” equivalent a la reducció que es produeixi.

Estudi sobre l'afiliació: Saber el que passa amb l'afiliació una vegada que han usat els serveis del GTJ seria molt important i més en el moment en què estem. És evident que hi ha un context general no favorable a l'afiliació, que individualment se suma a la possible insatisfacció pel servei rebut. L'observació diu que es poden estar donant baixes condicionades per la situació econòmica però la materialització final de la qual es produeix per una insatisfacció en el servei rebut. A això, cal sumar les baixes que es produeixen directament pel servei rebut, òbviament segons la percepció que d'això puguin tenir els afiliats/es, que és el component més important.

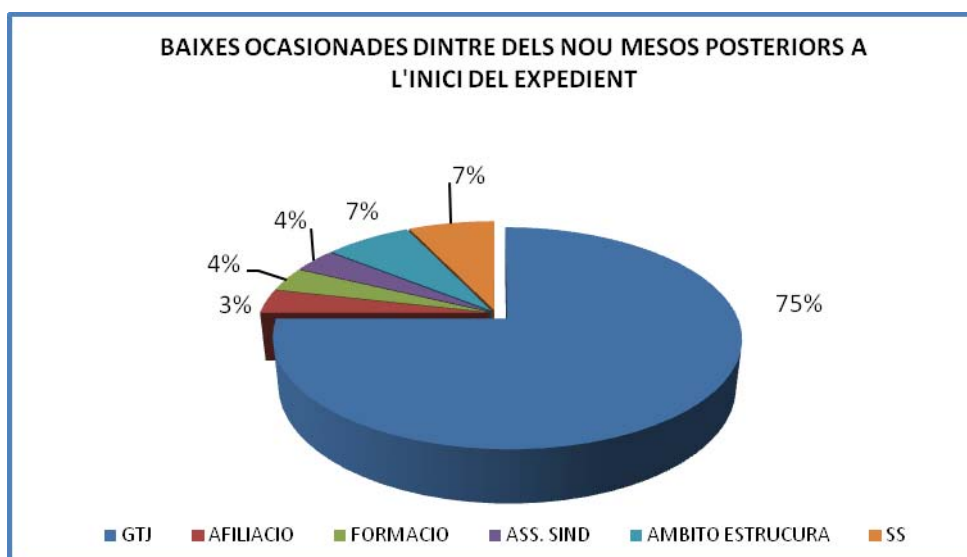
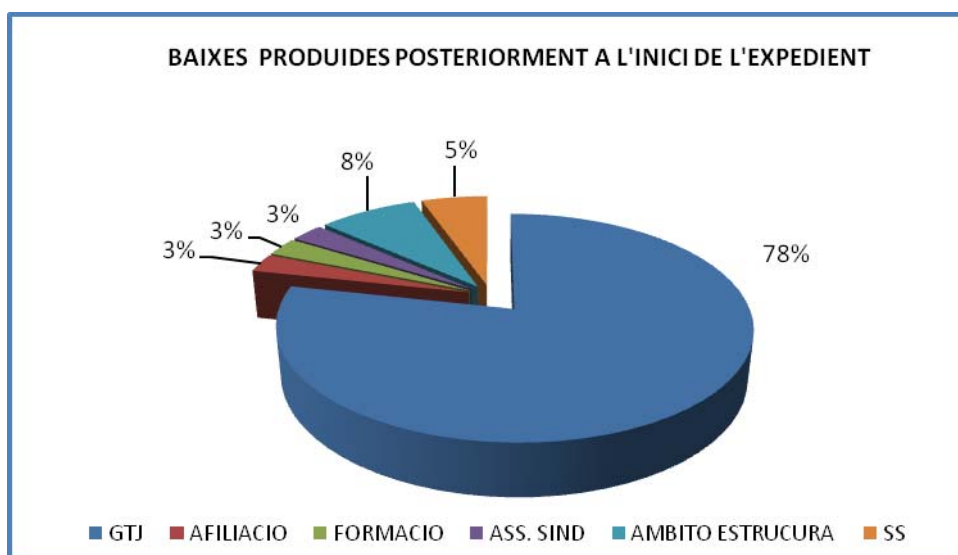
Si els percentatges de desafiliació fossin molt superiors a la mitjana general, això indicaria la necessitat d'actuacions immediates per millorar la qualitat del servei, i si fossin iguals o inferiors, igualment per millorar i reforçar la situació actual. En un context de crisi i baixada de l'afiliació, els serveis que depenen de nosaltres mateixos **han d'actualitzar-se i millorar-se permanentment, com a factor de contrapès a la crisi i a la desafiliació**. El congrés ha aprovat una estratègia general sobre l'afiliació basada en el treball de proximitat amb l'afiliació, i a aquesta estratègia cal sumar els serveis, i particularment el GTJ.

2.3 Més coordinació i articulació ASS i GTJ:

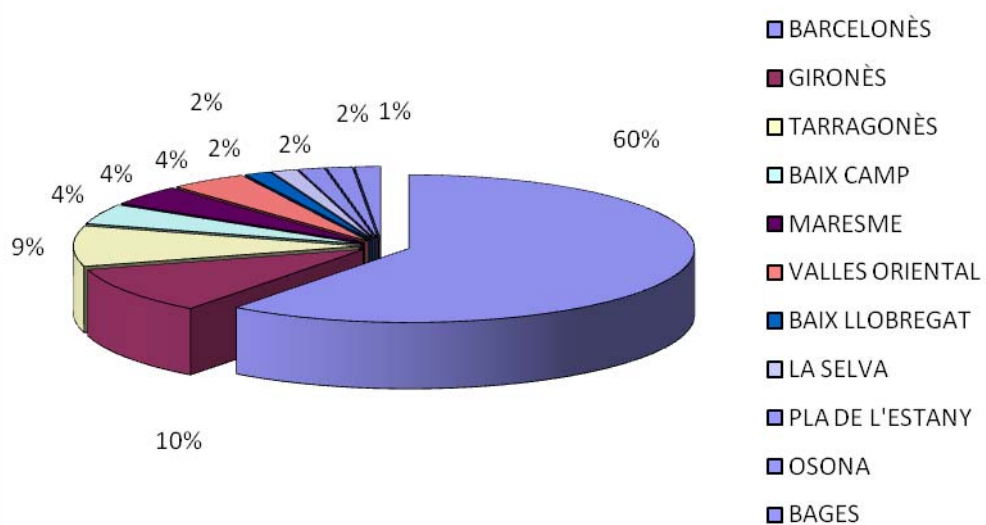
La reforma positiva de l'assessorament sindical que s'ha produït ha de millorar-se per a una major articulació i coordinació amb l'assessorament jurídic. Un primer pas en aquest sentit ha de ser la intercomunicatiu en **el moment del trasllat d'un assumpte des de l'AS S al jurídic (GTJ)**. Excepte quan es fan els càlculs previs (liquidacions, quitances, etc.), en la resta de casos generalment no es passa informació o documentació en el trasllat, i l'afiliat/da ha de tornar a repetir-ho tot. En el sentit que es comenta, s'hauria de passar al GTJ **el full de l'AS S amb tota la informació de la consulta i viceversa**; una vegada vist el tipus de procediment jurídic que s'ha de seguir, el GTJ ha d'informar l'ASS (estructura). Per als casos col·lectius, la coordinació està més garantida a través del reglament aprovat en el Consell Nacional.

3. GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PELS EXPEDIENTS TRAMITATS

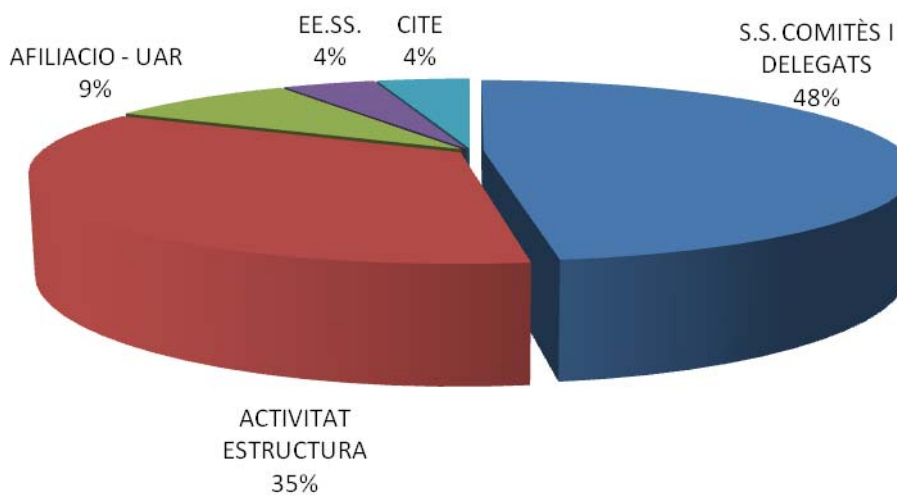
S'ha realitzat un canvi en el programa informàtic del Síndic, que permet identificar les baixes d'afiliació posteriors a la queixa interposada. Per veure la influència del tractament de les queixes en l'afiliació, s'ha mirat la situació pel que fa a l'afiliació un cop finalitzada la queixa, amb el resultat a l'any 2013 de 38 baixes, 35% sobre el total d'afiliats a l'inici del procés (108). De les quals 24 baixes, han estat en els nou mesos posteriors des de l'inici de la queixa, aquestes baixes podem intuir que tenen una relació directa amb el motiu de la queixa, això suposa un 21% sobre les persones afiliades que s'han queixat. Tenint en compte que el percentatge de pèrdua d'afiliació general des de 2009-2013 ha estat entorn del 16%, la valoració ha de ser negativa, ja que suposa el doble entre les persones que han interposat una queixa, respecte a l'índex general de desafiliació. Però cal tindre en compte que el grau de risc de desafiliació entre les persones que presenten queixa és molt superior i per això es positiu que malgrat tot, dos de cada tres persones que han formulat queixa al Síndic de l'afiliació romanen afiliades al sindicat.



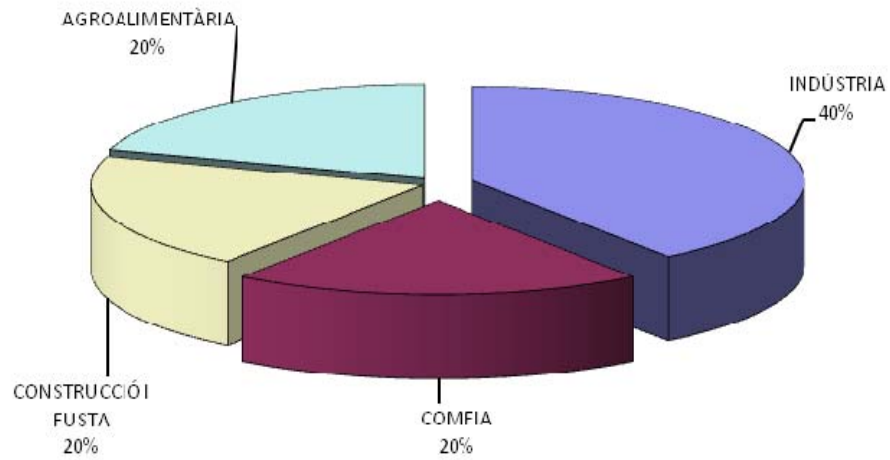
1. QUEIXES GTJC PER COMARQUES



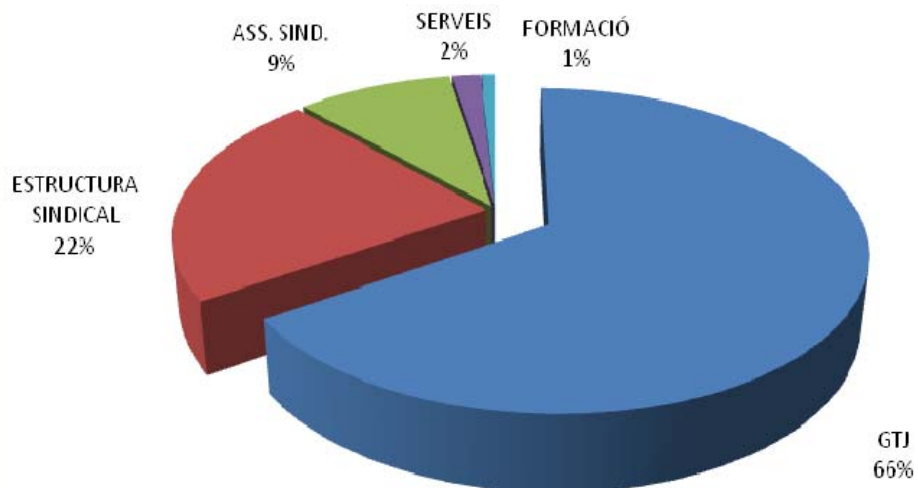
2. QUEIXES ESTRUCTURA SINDICAL



3. QUEIXES ASSESSORAMENT SINDICAL PER FEDERACIONS

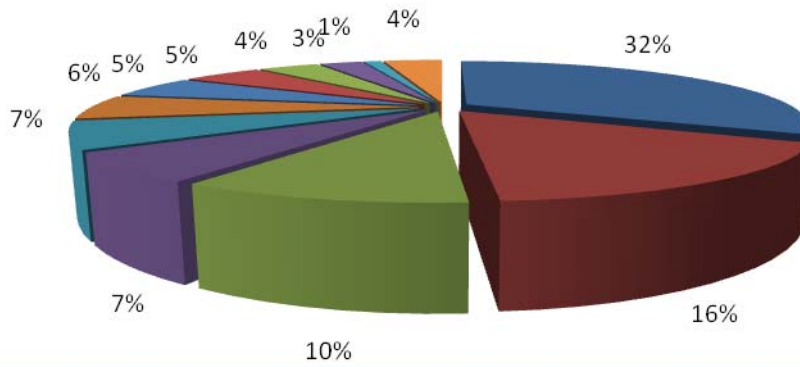


4. RESUM GLOBAL D'EXPEDIENTS PER BLOCS



5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS EXPEDIENTS

- Disconformitat amb la decisió
- Ass. jurídic deficient
- Dret no exercit
- Atenció no correcta
- Protecció insuficient
- Honoraris
- Mal funcionament servei
- Tardança en resoldre el problema
- Falta d'informació
- Ass. sindical deficient



Síndic de l'afiliació

Barcelona, setembre de 2014.