



*Síndic de l'afiliat
CCOO de Catalunya*

- INFORME ANUAL 2008 -
SÍNDIC DE L'AFILIAT

SÍNDIC DE L'AFILIAT
Mayo 2008

INFORME ANUAL 2008

➤ QUEJAS 184 (133)

Los ámbitos más importantes: (Entre paréntesis los datos de 2007)

- **GTJ:** 82 casos, un 45%, (24%) una fuerte subida.
- **Estructura sindical:** 52 casos, el 27% (32%) bajada. 16 afectan a Secciones Sindicales y/o delegados, y 36 a Federaciones y Uniones territoriales. (Detalle en distribución temática)
- **Asesoramiento Sindical:** 27 casos, un 15%, (19%) ligera bajada.
- **Resto de servicios:** Total 19 casos, un 9%, (10%) ligera bajada. (Detalle numérico: Civil 1, Normalización Lingüística 5, Renta 9, Atlantis 1, TRADE 1, Hábitat 2)
- **Formación:** 4 casos, un 2%. (10%), fuerte bajada.

➤ INTERVENCIONES 39 (49)

- **Estructura sindical:** 21 casos, un 55%, (65%) ligera bajada. (Detalle en distribución temática.)
- **Asesoramiento sindical:** 8 casos, el 22%, (24%) ligera bajada.
- **GTJ:** 8 casos, el 19%, (10%) subida.
- **Serveis:** 2 casos, el 5%.

➤ QUEJAS + INTERVENCIONES 223 (182)

- **GTJ:** 90 casos un 40%, (20%) fuerte subida.
- **Estructura Sindical:** 73 casos, el 32%, (41%) bajada.
- **Asesoramiento sindical:** 35 casos, un 15%, (20%) Ligera bajada.
- **Servicios:** 21 casos, un 9%, (9%) prácticamente igual.
- **Formación:** 4 casos, un 1% (2%) equilibrio.

➤ **DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA O CALIFICACIÓN CASOS**

A) QUEJAS (Detalle):

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

A.1) GTJ 82 (32)

- Tardanza en resolver el problema: 30 (5)
- Mal funcionamiento servicio: 29 (4)
- Disconformidad con la decisión: 19 (11)
- Honorarios (cuenta jurada 2): 20 (8)
- Atención no correcta: 7 (3)
- Asesoramiento jurídico deficiente: 6 (6)
- Información deficiente/Falta de información: 7 (2)
- Demanda no interpuesta: 3 (0)
- Negativa a facilitar información: 1 (1)
- Derecho no ejercido: 1 (0)

A.2) ESTRUCTURA SINDICAL 52 (44)

A.2.1) Características:

- Disconformidad con la decisión: 17 (14)
- Protección insuficiente: 8 (5)
- Mal funcionamiento del ámbito: 7 (14)
- Información deficiente o falta información: 7 (7)
- Atención no correcta: 3 (3)
- No definida: 6 (1)
- Tardanza en resolver problema: 3 (0)
- Acoso laboral: 1 (0)

A.2.2) Ámbitos afectados Estructura Sindical:

- S. Sindicales y delegados: 16 (17)
- Afiliación-UAR: 15 (8)
- Actividad Estructura sindical: 11 (7)
- Neg. Colectiva: 3 (2)
- Sanción: 2 (0)
- Comunicación: 2 (4)
- EESS: 1 (2)
- Salud Laboral: 1 (1)
- Información: 1 (0)

A.3) ASESORAMIENTO SINDICAL 27 (26)

- Mal funcionamiento del servicio: 9 (12)
- Atención no correcta: 5 (4)
- Ass. Sindical deficiente: 4 (0)
- Disconformidad con la decisión: 3 (6)
- Tardanza en resolver el problema: 3 (3)
- Información deficiente: 2 (1)

- Protección insuficiente: 1 (0)
- No definida: 3 (0)

A.4.) SERVICIOS 19 (17)

A.4.1) Características:

- Disconformidad con la decisión: 12 (6)
- Mal funcionamiento del servicio: 5 (8)
- Atención no correcta: 2 (3)
- Información deficiente: 1 (0)
- Derecho no ejercido: 1 (0)
- Honorarios: 1 (0)

A.4.2) Ámbitos afectados Servicios:

- Renta: 9 (2)
- Normalización lingüística: 5 (3)
- Hábitat: 2 (1)
- Atlantis: 1 (1)
- Civil: 1 (3)
- Trade: 1 (1)

A.5) FORMACION 4 (14)

- Mal funcionamiento: 2 (2)
- No definida: 2 (1)

B) INTERVENCIONES (Detalle):

B.1.) ESTRUCTURA SINDICAL 21 (32)

B.1.1.) Característica

- Disconformidad con la decisión: 2 (14)
- Mal funcionamiento del servicio: 2 (2)
- Falta de información: 2 (2)
- Protección insuficiente: 2
- Atención no correcta: 1
- Tardanza en resolver el problema: 1 (3)
- Derecho no ejercido: 1
- No definida: 11 (8)

B.1.2.) Ámbitos afectados Estructura Sindical

- Afiliación – UAR: 8 (8)
- S.S. y delegados: 6 (6)
- Comunicación: 2 (4)
- Estructura Sindical: 2 (2)
- Negociación colectiva: 1 (2)
- Salud Laboral: 1 (1)
- EESS: 1

B.2.) ASESORAMIENTO SINDICAL 8 (12)

- Atención no correcta: 2
- Falta de información: 1 (2)
- Disconformidad con la decisión: 2 (1)
- No definida: 4 (5)

B.3.) GTJ 8 (5)

- Disconformidad con la decisión: 1 (2)
- Cuenta jurada: 1 (0)
- Mal funcionamiento del servicio: 2 (0)
- Falta de información: 1 (0)
- Tardanza en resolver el problema: 1 (0)
- No definida: 3 (2)

B.4) SERVEIS 2

B.4.1.) Características:

- Disconformidad con la decisión: 1
- No definida: 1

B.4.2.) Ámbitos afectados:

- Civil: 1
- Hábitat: 1

➤ ESTADO Y SITUACIÓN

▪ Quejas + Intervenciones 223 (182)

- Resueltos: 124, el 62% (70%).
- Resueltos parcialmente: 12, el 6% (4%).
- Aclarados: 19, el 9%.
- **Total resueltos: 155 el 78% (83%)**
- No Resueltos: 39, el 19%, (10%).
- Pendientes: 27, el 12%, (4%).
- Orientado a Comisión Garantías: 2 (1).

➤ AFILIACIÓN

De los 223 casos 202 son afiliados, supone el 90% del total (91% en el 2007).

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

AMBITOS AFECTADOS		
GTJ	90 (37)	40,35%
Asesoramiento sindical	35 (38)	15,69%
Afiliación-UAR	23 (16)	
S. Sindicales y delegados	22 (23)	9,41%
Actividad Estructura sindical	13 (9)	5,82%
Renta	9 (2)	4,03%
N. lingüística	5 (3)	2,24%
Comunicación	4 (8)	1,79%
Negociación colectiva	4 (4)	1,79%
Formación	4 (14)	1,79%
Hábitat	3 (1)	1,34%
Sanción	2 (0)	0,89%
Civil	2 (3)	0,89%
Salud laboral	2 (2)	0,89%
EESS	2 (2)	0,89%
Atlantis	1 (1)	0,44%
Información	1 (1)	0,44%
Trade	1 (1)	0,44%

CARACTERÍSTICAS		
Disconformidad con la decisión	57 (56)	25,11%
Mal funcionamiento del servicio	56 (43)	25,11%
Tardanza en resolver tema	38 (8)	17,04%
Falta de información/información deficiente	21 (19)	9,41%
Atención no correcta	20 (14)	8,96%
Honorarios (cuenta jurada 3)	20 (10)	8,96%
Protección insuficiente	11 (5)	4,93%
Ass. Jurídico deficiente	6 (6)	2,69%
Ass. Sindical deficiente	4 (2)	1,79%
Derecho no ejercido	3 (2)	1,34%
Demanda no interpuesta	3 (0)	1,34%
Acoso laboral	1 (0)	0,44%
Negativa a facilitar información	1 (2)	0,44%
No definidas	30 (17)	13,45%

➤ **Valoración datos estadísticos:**

- Hay una fuerte subida del total de casos 223, un 22,5% venimos de 182 (2007) y 138 (2006).
- Fuerte subida del GTJ (90 casos) el 40,35% del total, después de las bajadas del 2007 (20%) y 2006 (22,6%) tiene relación con la crisis (honorarios de 8 a 20) la situación creada en una localidad (27 casos) y el incremento de la carga de trabajo. En el año 2007, 5.216 entre demandas, recursos e impugnaciones con 2.998 juicios y en el año 2008, 6.240 con 3.203 juicios, total incremento el 15%.
- Estructura sindical bajada (73 casos), el 32%, venimos del 41% en 2007 y 39% en 2006. Lo que más sube en este apartado son los temas relacionados con los cambios de cuota (23).
- Asesoramiento sindical ligera bajada (35 casos) el 15%, venimos del 20% en 2007 y del 23% en el 2006.
- Resto de servicios prácticamente igual (21 casos) el 90%, venimos del 9% en el 2007 y del 15% en 2006.
- El bloque crítico: mal funcionamiento del servicio o ámbito, asesoramiento sindical o jurídico deficiente, protección insuficiente y atención no correcta son (97 casos) el 43%. Venimos del 39% en 2007 y el 41% en el 2006 (no ha mejorado, ligero incremento).
 - Atención no correcta; han sido 20 casos, venimos de 13 (2007) y 8 (2006). Sube un 53,8% por encima del crecimiento global (22,5%).
 - Creo es necesario extender el curso sobre atención a las personas realizado principalmente para personal administrativo, a todo el personal de la casa; sindicalistas, técnicos etc. (en forma de charlas, sesiones, etc.)
- Estado y situación: el total de resueltos baja del 83% al 78%, es un mal dato, creo que está influyendo la bajada de tensión por resolver los casos (en particular), y el fuerte incremento que se ha producido saliendo a casi un caso diario.

➤ **Valoraciones y propuestas:**

- En relación con el derecho de asesoramiento técnico-jurídico que establece el art. 8 d): este en general no es un derecho intervenido o sujeto a la decisión de los órganos. Las acciones judiciales o demandas contra partes concretas de convenios o pactos que firma el sindicato que afectan a colectivos o personas individuales forman parte de este derecho. La práctica de demandas relacionadas con la interpretación desarrollo y aplicación de los pactos y convenios colectivos firmados por CCOO es una práctica habitual, y no puede ser impedido o limitado. La libertad de demanda judicial y el derecho a la tutela efectiva (derecho constitucional) cuya expresión es el derecho al asesoramiento solo puede tener un límite para la afiliación: aquellas acciones judiciales que impugnan la legitimidad de lo que firma el sindicato, o que buscan la nulidad de lo firmado. Las demandas

con causa y razón deben accionarse si hay materia jurídica, cabe la modulación cuanto por interés sindical pueda afectar al desarrollo negativo de algo que ha sido pactado, haciendo el debate correspondiente con los afectados.

- Cota pre-jubilados: al no haber un criterio general se está produciendo una gran disparidad de situaciones que afecta a la imagen de seriedad y rigor. En este colectivo hay dos grupos; los prejubilados totales antes de los 65 años y los prejubilados parciales con contrato de relevo. En este caso la modalidad que se coge mayoritariamente es la de acumular de golpe la jornada durante un periodo determinado del año, de facto es una prejubilación total. En una parte de los contratos de relevo, la única diferencia es la de un mayor ligamen o relación con la SS de la empresa correspondiente (grandes), por lo que en este caso tiene más sentido mantener la cuota de activos, para el resto, creo tendría que generalizarse la cuota de pensionistas. Para todo esto, para el traspaso a la federación de pensionistas y para el tipo de federación más necesaria, debería abrirse el debate acordado en el congreso. En general creo que la referencia de base tanto para la cuota como para la ubicación federativa, debería ser la pertenencia o no a la Seguridad Social.

En general, continuar en la misma organización de activo cuando se produce la jubilación no es motivador ni atrayente, lo que explica (como se sabe) que una parte importante de la afiliación se pierda en ese momento.

- Transversalidad parte de la afiliación: la rotación en el empleo lleva consigo en muchos casos la rotación afiliativa y federativa de tal manera que muchos afiliados/as teniendo una federación principal pasan a otras federaciones en cierta medida de paso y estando en una federación determinada desean mantener algún tipo de relación con su federación principal, sobre todo relacionado con la información y la formación. Creo que las organizaciones que tienen un despliegue importante desde el punto de vista informático podrían instrumentar tanto para determinados colectivos como casos individuales determinadas formas de información para mantener algún nivel de relación. La rotación afiliativa está llevando a que muchos afiliados/as se dirijan a la federación anterior (la última) con respuestas a veces no satisfactorias (mandar sin más a la otra federación). La opinión que escuchamos en algunos de estos casos, es “yo vengo a CCOO”, un buen sentido confederal.
- Temas relacionados con la afiliación y la cuota: ha habido bastantes casos de reclamaciones de cuotas de afiliados/as que se han enterado después de estar en paro o en situación de pensionista que la cuota era más reducida. En una situación de crisis como la que estamos atravesando es necesario se acentúe y refuerce la información sobre las distintas cuotas en el momento de la afiliación, así como estudiar la posibilidad de una cuota simbólica para los afiliados/as que al final se quedan sin ningún tipo de ingreso. Sobre las reclamaciones de devolución el criterio general que sigue siendo válido es que se actualiza desde el momento que se comunica, pero igual que planteé en el informe del año 2007 se debería poder tirar para atrás hasta un máximo de 6 meses, 1 año en casos concretos, que de no hacerlo existe el riesgo de la pérdida de la afiliación. La gestión de estos casos se debería hacer desde el departamento de afiliación y el Síndic. Ha habido este año (2009) algunas quejas sobre cursos de Ceprom que exponían que la afiliación no les reportaba ninguna ventaja. Aunque en convocatorias externas legalmente no se puedan hacer diferencias (por escrito), está claro que

nosotros no somos una "academia" y en algún momento deberíamos primar a los afiliados/as (igualdad de condiciones en selección). Creo deberían utilizarse más las convocatorias internas más en una situación como la actual de fuerte demanda de formación para favorecer más a la afiliación.

- Temas relacionados con el GTJ: Como consecuencia de la lentitud del pago del seguro profesional por parte de la aseguradora se ha iniciado un proceso consistente en no hacer el resarcimiento económico a los afectados hasta que no pague el seguro. Estos son casos fuertes, conflictivos, que afectan a la imagen de CCOO y no se pueden mantener en el tiempo, al contrario la lógica tendría que ser la de la solución lo antes posible, pues la no resolución en su momento además de lo anterior es fuente de desafiliación. Sería razonable una graduación de tal manera que las cuantías que no ponen en dificultad las finanzas del GTJ se resarzan en su momento, cuando el error está claro y contrastado y es asumido por el propio Gabinete, y las de mayor envergadura en el momento del seguro, o en pagos fraccionados. En este sentido creo que el Consejo de administración debería estudiar la posibilidad de crear un Fondo para aprovisionar estas situaciones.

Atención más personalizada: desde la mejora producida, (ahora desde cualquier punto de consulta se puede consultar la base de datos del Gabinete) es necesario avanzar más. Una vez abierto un expediente la falta de una información más asequible con los abogados, provoca un incremento lógico de las consultas. Consultas que se podrían reducir en la medida que se amplían los mecanismos de información que hay que ver como se pueden mejorar. Desde la consideración de que todo despido comporta una indemnización y una liquidación de partes proporcionales (cuando no están prorrateadas las pagas extras) se ha introducido en el programa informático del GTJ una señal de alerta para avisar del plazo en los casos de demanda de cantidad, este es un ejemplo positivo de cómo a partir de algún error se puede mejorar el servicio. Desde la consideración de que la tabla de honorarios es orientativa en los temas colectivos, planteo que la parte de esta referida al asesoramiento plural se estudie una posible modificación para que a partir del último bloque (cinco afectados) se alargue la serie (10-15-20, etc.) con una proporción parecida o similar. Ello para estimular las demandas más colectivas y para que no se dé tanta diferencia entre los procedimientos que son objeto de pacto (estructura-GTJ) y los que no lo son (los menos tutelados).

- Temas relacionados con la red informática: algunas relacionadas con la adaptación de las distintas subpáginas al sistema de traducción cuatrilingüe de la Web de la Conc, esto es una herramienta muy útil en relación con los problemas lingüísticos naturales en una sociedad con un componente fuerte de inmigración. Sobre esto se está avanzando pero lo pongo para dar un mayor impulso a esta adaptación. Por otra parte hay páginas que no se actualizan y la información que se da está desfasada y en algunos casos puede inducir a errores, es vital la actualización, si no se puede mantener en condiciones lo mismo es preferible no tenerla. El otro tema que también ha producido alguna queja es el de la interconexión de la página Web de la Conc con la Confederación y el resto de páginas de federaciones estatales y de confederaciones de nacionalidad y región. Técnicamente es posible si se produce un by-pass en el sistema UAR sin modificar su articulación y estructura. Este es un tema confederal. Alguna queja

también nos ha llegado sobre la dificultad para localizar los convenios con el procedimiento existente dentro de la red.

- Temas relacionados con otros servicios: renta Barcelonés desde que se introdujo el años pasado el sistema de numeración y una atención para los que tienen mayor dificultad de horario el tema ha ido para mejor. Normalización lingüística, los 5 casos relacionados con el bilingüismo. Hábitat han sido tres casos, dos de ellos de pérdida de numeración, el sistema general ha mejorado desde que se introdujo la renovación por pago bancario, pero aún a pesar de ello, algunas situaciones se siguen produciendo. Recomiendo al ámbito, para que dentro de los límites en los que se mueve y dentro de la gestión y seguimiento que se realiza, para la configuración anual del censo, se estudie la manera de informar a los afiliados afectados antes del cierre definitivo de cada año.
- INEM – Desempleo: Se está incrementando el número de personas que vienen diciendo que han sido despedidas verbalmente y que el INEM les deniega el desempleo porque la empresa no les da el certificado (de empresa) y en otros casos hasta con la propia sentencia es denegado (alegando falta auto de firmeza). Estamos hablando de personas que se quedan durante seis o siete meses sin cobrar absolutamente nada. Esta situación la traigo al informe para que se estudien estos criterios totalmente restrictivos del INEM en un momento como el actual y si se tienen que hacer propuestas de modificación normativa se hagan.

Síndic de l'afiliat
Mayo 2008