



Síndic de l'afiliat

QUEJAS 201 (184)

Los ámbitos más importantes: (Entre paréntesis los datos de 2008)

- **GTJ:** 92 casos, el 45%. (45%) se mantiene.
- **Estructura sindical:** 71 casos, el 35%, (32%) ligera subida. 18 casos afectan a Secciones Sindicales, 14 a la Conc, 31 a federaciones y 8 a Uniones territoriales.
- **Asesoramiento Sindical:** 16 casos, el 7%. (15%) fuerte bajada.
- **Resta de servicios:** Total 17 casos, 6%, (9%) ligera bajada. (Detalle: N. Lingüística 1, Renta 4, Atlantis 2, TRADE 4, Hábitat 3, Civil 1, CITE 2).
- **Formación:** 5 casos, el 2% (ceprom 3). (2%) igual.

➤ **INTERVENCIONES 48 (39)**

- **Estructura sindical:** 18 casos, el 37%. (55%) fuerte bajada respecto al año anterior.
- **Asesoramiento sindical:** 13 casos, el 27%. (22%) ligera subida.
- **GTJ:** 12 casos, el 25%. (19%) ligera subida.
- **Servicios:** 4 casos, el 8%, (5%) ligera subida. (Detalle: CITE 1, CIVIL 1, RENTA 1, Turismo 1).
- **Formación:** 1 caso el 2%.

➤ **QUEJAS + INTERVENCIONES 249 (223)**

- **GTJ:** 104 casos, el 41%. (40%) se mantiene.
- **Estructura Sindical:** 89 casos, el 35%. (32%) ligera subida.
- **Asesoramiento sindical:** 29 casos, el 11%. (15%) ligera bajada.
- **Servicios:** 21 casos, el 8%. (9%) se mantiene.
- **Formación:** 6 casos, el 2%. (1%) se mantiene.

➤ **DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA O CALIFICACIÓN CASOS**

A) QUEJAS (Detalle):

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

A.1) GTJ 92 (82)

A.1.1) características:

- Disconformidad con la decisión: 33 (19)
- Mal funcionamiento servicio: 23 (29)
- Tardanza en resolver problema: 16 (30)
- As. Jurídico deficiente: 16 (6)
- Atención no correcta: 9 (7)
- Falta de información / información deficiente: 8 (7)
- Honorarios (cuenta jurada 1): 20 (20)
- Demanda no interpuesta: 3 (3)
- Hacer constar queja: 2

A.2) ESTRUCTURA SINDICAL 71 (52)

A.2.1) Ámbitos afectados Estructura Sindical:

- S. Sindicales y delegados: 18 (16)
- Afiliación-UAR: 14 (15)
- Actividad Estructura sindical: 34 (11)
- Neg. Colectiva: 1 (3)
- Comunicación: 1 (2)
- EESS: 1 (1)
- Salud Laboral: 2 (1)

A.2.2) Características:

- Disconformidad con la decisión: 37 (17)
- Mal funcionamiento del ámbito: 9 (7)
- Información deficiente o falta información: 7 (7)
- Atención no correcta: 3 (3)
- Protección insuficiente: 5 (8)
- As. Sindical deficiente: 3
- Acoso laboral: 1 (1)
- Negativa a facilitar información: 1
- No definida: 5 (1)

A.3) ASESORAMIENTO SINDICAL 16 (27)

A.3.1) características:

- As. Sindical deficiente: 6 (4)
- Derecho no ejercido: 2 (4)
- Mal funcionamiento del servicio: 2 (9)
- Falta de información: 2 (2)
- Protección insuficiente: 3 (1)
- Tardanza en resolver problemas: 2 (3)
- No definida: 1

A.4) SERVICIOS 17 (19)

A.4.2) Ámbitos afectados:

- Renta: 4 (9)
- Normalización lingüística: 1 (5)
- Hábitat: 3 (2)
- Atlantis: 2 (1)
- Civil: 1 (1)
- Trade: 4 (1)
- CITE: 2

A.4.1) Características:

- Disconformidad con la decisión: 11 (12)
- Mal funcionamiento del servicio: 3 (5)
- Atención no correcta: 2 (2)
- Asesoramiento jurídico deficiente: 1
- No definida: 1

A.5) FORMACION 5 (4)

A.5.2) Ámbito afectados:

- CEPROM: 3
- Formación ocupacional: 2

A.5.1) Característica:

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

B) INTERVENCIONES (Detalle):

B.1) ESTRUCTURA SINDICAL 18 (21)

B.1.2) Ámbitos afectados Estructura Sindical:

- Afiliación – UAR: 7 (8)
- S.S. y delegados: 5 (6)
- Comunicación: 2 (2)
- Estructura Sindical: 1 (2)
- Salud Laboral: 1 (1)
- EESS: 1 (1)
- Información: 1

B.1.1) Característica:

- Disconformidad con la decisión: 2 (14)
- Mal funcionamiento del servicio: 1 (2)
- Falta de información o información deficiente: 2 (2)
- Tardanza en resolver problema: 1
- Protección insuficiente: 3 (2)
- No definida: 9 (11)

B.2) ASESORAMIENTO SINDICAL 13 (8)

B.2.1) Características

- Información deficiente: 2 (1)
- Protección insuficiente: 1
- Tardanza en resolver problema: 1
- No definida: 9 (4)

B.3) GTJ 12 (8)

B.3.1) Características:

- Mal funcionamiento del servicio: 2 (2)
- Falta de información: 2 (1)
- Honorarios: 1 (1)
- No definida: 8 (3)

B.4) SERVEIS 4 (2)

B.4.2) Ámbitos afectados:

- Civil: 1 (1)
- CITE: 1
- Renta: 1
- Turismo i Consumo: 1

B.4.1) Características:

— No definidas: 4 (1)

B.5) FORMACION 1

B.5.2) Ámbito afectado:

— Ceprom: 1

B.5.1) Característica:

— No definidas: 1

➤ **ESTADO Y SITUACIÓN**

Quejas + Intervenciones 249 (223)

- Resueltos: 136 el 54%, (62%).
- Resueltos parcialmente: 21 el 8%, (6%).
- Aclarados: 19 el 7%, (9%).

Total resueltos: 176 el 70%, (78%).

- No Resueltos: 42 el 16%, (19%).
- Pendientes: 33 el 13%, (12%).

➤ **AFILIACIÓN**

- Afiliados atendidos en el momento de la queja: 218
- Ex afiliados: 15
- No afiliados: 16

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

AMBITOS AFECTADOS		
GTJ	104 (90)	41% (40,35%)
Estructura Sindical	35 (13)	14% (5,82%)
Asesoramiento sindical	29 (35)	11% (15,69%)
S. Sindicales - delegados	23 (22)	9% (9,41%)
Afiliación - UAR	21 (23)	8% (10%)
Formación	6 (4)	2% (1,79%)
Renta	5 (9)	2% (4,3%)
Trade	4 (1)	1,5% (0,4%)
Hábitat	3 (3)	1%
Comunicación	3 (4)	1%
CITE	3	1%
Salud laboral	3 (2)	1%
Civil	2 (2)	0,8%
EESS	2 (2)	0,8%
Atlantis	2 (1)	0,8%
N. lingüística	1 (5)	0,4%
Negociación colectiva	1 (4)	0,4%
Turismo y consumo	1	0,4%
Información	1 (1)	0,4%

CARACTERÍSTICAS		
Disconformidad con la decisión	87 (57)	34% (25,11%)
Mal funcionamiento del servicio	48 (56)	19% (25,11%)
Falta de información/información deficiente	23 (21)	9% (9,41%)
Honorarios (cuenta jurada 1)	20 (20)	7% (8,96%)
As. Jurídico deficiente	17 (6)	6% (2,69%)
Tardanza en resolver tema	20 (38)	7% (17,04%)
Atención no correcta	18 (20)	7% (8,96%)
As. Sindical y actuación deficiente	9 (4)	3% (1,79%)
Protección insuficiente	11 (11)	4% (4,93%)
Demanda no interpuesta	3 (3)	1%
Derecho no ejercido	2 (3)	0,8%
Acoso laboral	1 (1)	0,4%
Negativa a facilitar información	1 (1)	0,4%
No definidas	38 (30)	15%

Valoración datos estadísticos:

- Se mantiene la tendencia de años anteriores de incremento del total de casos tratados (249) un 13%. Es superior debido a una queja que afecta a 20 afiliados. En el 2008 (223), 2007 (182), 2006 (138).
- GTJ con 104 casos en total 41%, tiene una ligera subida porcentual (1%), por debajo del incremento global (13%) venimos del 40% en el 2008, 20% el 2007 y 22,6% el 2006. Por debajo también del incremento producido de la carga de trabajo del 2009 sobre el 2008 (13,75%). En el año 2008 entre demandas, recursos, impugnaciones y juicios se produjeron 9.443 actuaciones y en el 2009 10.742.
- Estructura sindical (actividad) 89 casos (35%), se produce una ligera subida, venimos del 32% en el 2008 y del 41% en el 2007.
- As. Sindical 29 casos 11%, ligera bajada, venimos del 15% en 2008, 20% el 2007 y 23% en 2006.
- Resto de servicios 21 casos el 8% (igual) venimos de 9% en 2008 y 2007 y 15% en 2006.
- Bloque crítico: mal funcionamiento del servicio o ámbito, as. sindical y jurídico deficiente, protección insuficiente y atención no correcta son 105 casos el 42% se mantiene, venimos del 43% 2008, 39% 2007 y 41% el 2006.
 - o Atención no correcta: han sido 18 casos 7%, ligera disminución, venimos de 20 casos en el 2008 (9%), 13 casos 2007 (7%) y 8 en 2006 (5%).

Valoraciones y propuestas:

Servicios:

Un tema transversal que afecta prácticamente a todos los servicios es la atención y trato a los afiliad@s. La razón principal (casi única) cuando CCOO tomó la decisión de crear una amplia red de servicios era la de poder ofertar a los afiliad@s productos y bienes a un precio más asequible (función social del sindicato) y a la vez fuera un factor y estímulo a la afiliación sindical, una herramienta para ampliar la intervención del sindicato, este fondo debe permanecer. Desde este punto de partida debería examinarse en cada uno de los servicios en que medida se estimula y favorece el trato a la afiliación, pues si este no se produce, con todas las consideraciones que se quieran estamos hablando de otra cosa. En los servicios o actividades sujetas a ponderaciones legales no se puede hacer ninguna diferencia (legal), pero si se puede hacer en lo que respecta a la gestión interna, información, asesoramiento, reclamaciones, etc. Por ejemplo, en los

cursos de formación en general, pero sobre todo los que tienen una mayor significación para determinados colectivos, se puede informar previamente o paralelamente a todas las SS del ámbito, o internamente en los locales, etc. No hay riesgo de que nos puedan objetar desvío hacia la afiliación, de los 40.033 participantes (informe SINDFORM 2009) solo 6.504 eran afiliados (16%). En el CITE como criterio han establecido determinadas horas para la gestión interna y en estas horas atienden a los afiliad@s, además estos también son atendidos como el resto de usuarios en los distintos horarios establecidos en las oficinas. En el ámbito de la vivienda (Habitatge) para disminuir las incidencias de la no renovación hay que avanzar más en el cobro bancario, se podría hacer una campaña específica para ello dirigida a todos los que aún no lo han hecho. Creo se debería establecer un periodo expreso (con fecha) para las reclamaciones y errores antes de cerrar definitivamente el listado anual. Ahora después de la fecha establecida todas las reclamaciones que se hacen son sin solución, pues obviamente se hacen después de la fecha final establecida. Cuando una persona afiliada que tiene expectativas para una vivienda y pierde esta posibilidad el conflicto es fuerte. De los 3 casos llegados al Síndic en el 2009 dos son por pérdida de numeración, los dos solicitaron la renovación 5 y 11 días después del plazo establecido, por problemas imputables a correos (que no es infalible), y tienen un margen de error reconocido por ellos mismos.

Afiliación:

Desde la consideración muy positiva de todo lo que se esta haciendo en políticas afiliativas con un crecimiento de la afiliación de un (3,55%) frente al (0,15%) del Estado, creo es necesaria una reflexión sobre nuestros procedimientos internos, estos tienen sentido para facilitar el acceso a la afiliación y la estabilidad de esta. Se tendría que revisar y examinar el sistema de depuración de censos y de baja automática a los seis meses, hay afiliados que dicen que cuando se han dado cuenta ya se les había dado de baja. Se podría estudiar el crear una especie de anexo específico dentro de la UAR para hacer un trabajo de recuperación más sostenido sin la premura del ciclo de los seis meses. Se han producido varias quejas (3) en relación con la necesidad de establecer algún mecanismo que permita a los afiliados parados sin cobertura pasar a una situación de espera permaneciendo en la afiliación durante un tiempo determinado, ello con control periódico a establecer, esto esta siendo una fuente de desafiliación involuntaria que creo se tendría que examinar. También ha habido algunas quejas de trabajadores en paro que plantean que se retrase la facturación de la cuota para que coincida con las fechas del pago del INEM. TRADE a partir de una queja de un afiliado que planteaba que también aquí tendría que haber una cuota reducida para situaciones de desempleo, la dirección de TRADE ha acordado a principio de este año establecer dicha cuota. Otro tema que me he encontrado es el del seguimiento de las bajas por nómina, consecuencia de los despidos de los ERES, en estos casos habría que incrementar la información y el seguimiento puntual desde donde corresponda (federaciones y Conc) para asegurar

el cambio de cuota por nómina a cuota por entidad bancaria. Algo esta sucediendo en este capítulo que hay que examinar cuando en una afiliación que en teoría es más fidelizada los porcentajes de recuperación de bajas están siendo inferiores. También se han dado casos (7) de quejas relacionadas con el tipo de cuota y la falta de información respecto a las distintas situaciones, activos, parados y pensionistas, también sobre la información en el momento de la afiliación sobre el GTJ respecto a la carencia de los seis meses y la permanencia necesaria en la afiliación durante todo el proceso para ser considerado afiliad@. La información sobre esto ha mejorado en relación con otros años pero lo pongo porque aún se siguen dando casos.

Finalmente en este apartado quiero incluir la necesidad de recuperar el tema de la formación y atención a las personas. Como se ve por los datos se ha producido una ligera bajada de casos (2%), que es totalmente insuficiente. De los casos que se han dado ninguno corresponde al ámbito de recepción y entrada en los locales que son los que participaron en los cursos de 2007 y 2008. Propongo se recupere esta actividad con formato distinto dirigida a profesionales y sindicalistas ligándola a actos informativos y de debate habituales que se hagan, incluyendo un apartado específico sobre este tema en forma de charla o ponencia.

GTJ:

En el informe del año pasado planteo que no era correcto que cuando hay un error que está claro y es asumido por la dirección del GTJ las cuantías que se reclaman al seguro (si no ponen en riesgo las finanzas de este) deberían adelantarse a los afectados. La decisión que se tomó posteriormente de compensar los casos con cuantías igual o inferior a 1.000€ al ser estas muy bajas no afecta a la mayoría de los casos que se presentan con el tiempo y la demora que esto conlleva. Estos hechos son de fuerte impacto que no solo provocan la desafiliación sino que son focos de desafiliación y una mala imagen del GTJ y del sindicato. Propongo que esta situación se estudie en el Consejo de administración del GTJ desde la experiencia de lo que está sucediendo en estos momentos para un sistema compensatorio ágil y eficaz.

Otro tema importante es el de la información y relación de los abogados con los afectados. Salvo los días y momentos establecidos generalmente en el procedimiento, consulta, entrega de documentación, preparación juicio y juicio, todo lo relativo a la información con el cliente o afectado al no estar obviamente pautado depende del valor que cada profesional le de a este asunto. Es normal una vez abierto un expediente que cuando pasa un tiempo o un cierto tiempo el afectado o usuario quiera saber como esta y como va su caso. Sobre esto se han producido bastantes quejas (10) muchos de los afectados dicen que dejan recados y llamadas que no son contestadas. Creo que la relación entre profesional-GTJ con el afectado debería considerarse culturalmente como una parte importante del trabajo

profesional. Este asunto de una atención más personalizada esta pendiente, creo se tendría que tomar alguna iniciativa en este sentido, pues una consecuencia de este problema como dije en el informe del año pasado, es que una parte de las consultas se incrementan cuando falla esta información. Se podría estudiar la posibilidad de abrir un espacio de información en el GTJ, para cubrir el déficit que se produce en el trabajo profesional, o visto desde otro punto de vista como una forma de descargar a los profesionales de una parte de esta información que no esta ligada directamente a la praxis profesional y es información en el sentido literal.

Hoja de encargo profesional sobre temas colectivos. Han llegado varios casos (3) en relación con la modificación del porcentaje que inicialmente según los afectados se había establecido, desde la experiencia positiva de la hoja de encargo profesional para los casos individuales, habría que proveerse de una para los temas colectivos donde consten los conceptos principales o básicos, entre ellos el porcentaje que se establece o pacta.

Por la singularidad del GTJ, el comentario sobre la discriminación positiva de los afiliad@s la hago aquí y no en el apartado del resto de servicios. La diferencia en el tema de los honorarios es un hecho indiscutible que favorece la afiliación, pero se trata de abrir una nueva vía para ver en que medida los afiliad@s pueden verse favorecidos en cuanto a la relación, la información y el trato. En este sentido es totalmente positivo el criterio con el que se ha empezado a trabajar ya en algunas zonas, de reservar una parte de las consultas (1/3) para los afiliad@s. Más afiliad@s son más no afiliados de manera natural, pues los no afiliados son producto de la influencia y el entorno de nuestra organización y afiliación, por eso una política que acentúe el perfil de la afiliación no es ningún riesgo.

Otros temas que creo necesario incorporar a este informe producto de las quejas producidas (2) es el tema de la comunicación de los juicios por correo ordinario, que creo debería hacerse por correo certificado. Además se debería reforzar utilizando los móviles y emails para ampliar la información. La cita del juicio es un asunto muy importante, por ello hay que utilizar todos los instrumentos de comunicación disponible. Otro tema que se incorpora fruto de las quejas producidas (3) es el asunto de las cartas que se mandan a los afectados después de emitida la sentencia, estas deben enviarse con suficiente antelación antes de que se acabe el plazo del recurso. La decisión sobre si se ha de recurrir o no debe ser tomada con el afectado en tiempo, para evitar situaciones de indefensión.

Asesoramiento sindical:

Me he encontrado con algunos casos (3) con el tema de la aplicación de las pólizas de seguros pactadas en los respectivos convenios por haber recaído incapacidad permanente total. Siempre hay que tener presente que cuando se produce un accidente desde el ámbito de la estructura afectada y el asesoramiento correspondiente, necesariamente se tiene que hacer el seguimiento sistemático del caso por si tienen consecuencias en términos de incapacidades para el trabajo, en cuyo caso el convenio puede tener alguna cláusula al respecto. Igualmente en todos los casos de accidentes graves habría que presentar denuncia a la IT por incumplimientos de las normas de salud y seguridad por las empresas, para corregir los sistemas de trabajo y si se confirma la vulneración, poder mejorar las prestaciones correspondientes (30-50%) en el supuesto de que se derive algún grado de incapacidad permanente. Esto lo traigo al Informe para reforzarlo, sabiendo que sobre ello y todo el campo de la SL se puede hacer mucho más de lo que se hace tanto en el ámbito sindical como en el ámbito técnico-jurídico. Creo se tendría que examinar como los ámbitos que actúan sobre los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales deberían actuar más conjuntamente estableciendo una coordinación más estratégica y menos coyuntural.

Tenido conocimiento por varios casos de la diferencia que a veces se producen entre lo que se calcula y dice entre el Asesoramiento sindical y el Asesoramiento jurídico. Evidentemente cuando el cálculo del abogado/a es inferior a la del asesoramiento sindical, el problema esta creado y la imagen que se da no es muy buena. Esto es un pequeño síntoma de otro asunto que, habiéndose mejorado esta pendiente: la mayor relación y articulación entre el GTJ y el asesoramiento sindical. La función del Síndic de velar por la calidad y el buen funcionamiento de los servicios me lleva a señalar lo siguiente: el asesoramiento ligado ala estructura correspondiente debe tener cuerpo y entidad propia, debe ser la continuación de la acción sindical y la negociación, pero a la vez que hace esto (o en la medida en que cada vez se haga más esto), debe haber también una mayor labor de filtro del GTJ.

La proporción entre el total de consultas (43.099) en el 2009 y las demandas judiciales que al final se interponen (8.238), es enorme, de 5,2 a 1. Esto quiere decir que hay una proporción muy alta de casos que pasan al abogado/a que podrían tratarse, desarrollarse y agotarse más en el ámbito del asesoramiento sindical o intervención de la estructura sindical. En contrario, las consultas en el asesoramiento sindical que por lógica tendrían que ser muy superiores a las del asesoramiento jurídico, están bastante por debajo, según el cálculo de Asesoramiento Sindical, este año 2010, acabará con unas 20.000 consultas computadas, que en la práctica serían algo superior, pues no todas se computan. Lo expuesto indica que hay mucho margen para aumentar la capacidad de filtro del asesoramiento sindical, que por otra parte sería muy conveniente para incrementar la dedicación de los profesionales al conflicto realmente jurídico. Para caminar en esta dirección es necesaria una mayor relación, coordinación y armonía de

estos dos grandes ámbitos (servicios sindicales) que son determinantes para el proyecto del sindicato.

Otros temas:

Se ha recibido una queja de una afiliada diciendo que los miembros del comité eran los que habitualmente decidían el orden en la lista para las EESS y que no le parecía correcto, trasladado el tema a la federación se resolvió correctamente. No había ninguna intención, solo que siempre se había hecho así. La participación de los afiliados y que se vea útil la afiliación para resolver sus problemas es lo que más puede contribuir a la estabilidad en la afiliación. Lo dije en el informe del año pasado, hoy la mayoría de nuestra afiliación, por las mismas razones que se afilian se desafilian y lo que más puede contribuir a la estabilidad, además de un buen trabajo de los profesionales y del sindicato es el incremento del vínculo y la relación con la organización. La participación además de un derecho estatutario, es un instrumento insustituible para este vínculo.

Otro tema que traigo al informe es la necesidad de simplificar la información a los afiliad@s en la página web i en "Lluita Obrera". En la página web debería haber un espacio donde esté toda la información básica y de interés para la afiliación que ahora esta en distintos espacios y sitios: cuota, servicios, convenios, estatuto de trabajadores, estatutos internos, etc. y en la "Lluita Obrera" igual, incluyendo información sobre temas de interés para los afiliad@s en general o de un sector determinado.

Síndic de l'afiliat
Barcelona, mayo 2010.