

2011



CCOO Catalunya
Síndic de l'afiliat

[INFORME ANUAL SÍNDIC
DE L'AFILIAT]

QUEJAS 112 (158)

Los ámbitos más importantes: (Entre paréntesis los datos de 2010)

- **GTJ:** 58 casos, supone el 51% respecto al total de quejas. (51%) se mantiene respecto al anterior año.
- **Estructura sindical:** 36 casos, el 32%, (37%) ligera bajada. (Ctés./del./SS: 13 casos, el 11%. (12%) se mantiene).
- **Asesoramiento Sindical:** 12 casos, el 10%, (3%) fuerte subida respecto al informe anterior.
- **Resta de servicios:** 4 casos, el 3%. (6%) fuerte bajada.
- **Formación:** 2 casos, el 1%. (1%) se mantiene.

➤ **INTERVENCIONES 40 (32)**

- **Estructura sindical:** 19 casos, el 47%. (43%) se mantiene. (Ctés./del./SS: 2 casos, el 5% (9%) ligera bajada.)
- **GTJ:** 11 casos, el 27%. (21%) ligera subida.
- **Asesoramiento sindical:** 8 casos, el 20%, (25%) ligera bajada.
- **Formación:** 2 casos, el 5%. (9%) ligera bajada.

➤ **QUEJAS + INTERVENCIONES 152 (190)**

- **GTJ:** 69 casos, el 45% de los casos, (46%) se mantiene.
- **Estructura Sindical:** 55 casos, el 36%. (38%) se mantiene. (Ctés. / del. / SS: 15 casos, el 9%, (12%).
- **Asesoramiento sindical:** 20 casos, el 13%. (6%) fuerte subida.
- **Formación:** 4 casos, el 2%. (2%) se mantiene.
- **Servicios:** 4 casos, el 2%. (5%) fuerte bajada.

➤ **DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA O CALIFICACIÓN CASOS**

A) QUEJAS 112 (158) (Detalle):

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

A.1) GTJ 58 (82)

A.1.1) características:

- Disconformidad con la decisión: 29 (44)
- Mal funcionamiento servicio: 10 (10)
- Tardanza en resolver problema: 5 (8)
- As. Jurídico deficiente: 7 (9)
- Atención no correcta: 6 (2)
- Falta de información / información deficiente: 5 (5)
- Honorarios: 17 (21)
- Demanda no interpuesta: 1 (2)
- Derecho no ejercido: 2 (1)
- Protección insuficiente: 1 (1)

A.1.2.) ámbitos afectados:

- CIVIL: 5
- GTJ: 53

A.2) ESTRUCTURA SINDICAL 36 (39)

A.2.1) Ámbitos afectados Estructura Sindical:

- Afiliación-UAR: 7 (8)
- Actividad Estructura sindical: 8 (27)
- EESS: 8 (2)
- COMITÉS: 5
- S.S.: 8

A.2.2) Características:

- Disconformidad con la decisión: 14 (26)
- Mal funcionamiento del ámbito: 5 (17)
- Información deficiente o falta información: 5 (4)
- Atención no correcta: 2 (2)
- Protección insuficiente: 9 (6)
- Tardanza en resolver el problema: 1 (1)
- Derecho no ejercido: 4 (1)

A.3) ASESORAMIENTO SINDICAL 12 (5)

A.3.1) Características:

- As. Sindical deficiente: 6 (1)
- Disconformidad: 2 (1)
- Mal funcionamiento servicio: 3
- Protección insuficiente: 1
- Atención no correcta: 1 (1)
- Honorarios: 1

A.4) SERVICIOS 4 (10)

A.4.2) Ámbitos afectados:

- TRADE: 2 (3)
- Renta: 1 (1)
- Turismo y consumo: 1

A.4.1) Características:

- Atención no correcta: 2 (2)
- Disconformidad con la decisión: 1 (3)
- Mal funcionamiento servicio: 1 (2)
- As. Jurídico deficiente: 1 (1)
- Hacer constar queja: 1

A.5) FORMACION 2 (2)

A.5.2) Ámbito afectados:

- Formación ocupacional: 1 (2)
- Escuela de adultos: 1

A.5.1) Característica:

- Derecho no ejercido: 1
- Falta información: 1

B) INTERVENCIONES 40 (32):**B.1) ESTRUCTURA SINDICAL 19 (14)****B.1.2) Ámbitos afectados Estructura Sindical:**

- Actividad estructura: 9 (3)
- Afiliación – UAR: 3 (5)
- Información: 2
- EESS: 1 (2)
- Comunicación: 1 (2)
- SL: 1 (2)
- COMITÉS: 2 (3)

B.1.1) Característica:

- Disconformidad con la decisión: 6 (1)
- Mal funcionamiento del ámbito: 2 (1)
- Falta de información / información deficiente: 3 (2)
- Protección insuficiente: 2
- Tardanza: 1
- No definida: 5 (8)

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

- Disconformidad: 3 (1)
- Mal funcionamiento servicio: 2 (1)
- Honorarios: 2 (1)
- Falta información: 1
- Protección insuficiente: 1
- Tardanza: 1 (2)
- No definida: 2 (2)

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

- Ass. Sindical deficiente: 1 (2)
- Derecho no ejercido: 1 (1)
- No definida: 6 (3)

B.5) FORMACION 2 (3)**B.5.2) Ámbito afectado:**

- FPPUERTO: 1 (1)
- Formación ocupacional: 1 (2)

B.5.1) Característica:

- Disconformidad: 2 (1)

➤ ESTADO Y SITUACIÓN**Quejas + Intervenciones 152.**

- Resueltos totalmente: 76 casos, el 50%. (60%) bajada.
- Resueltos parcialmente: 17 casos, el 11%. (13%) bajada.
- Aclarados: 11 casos, el 7%. (2%) subida.
- Orientado a la CGCONC: 1

Total resueltos 105 el 69% (76%)

- No Resueltos: 21 casos, el 13%. (8%) ligera subida.
- Pendientes: 25 casos, el 16%. (14%) ligera subida.

➤ AFILIACIÓN

- Afiliados: 109
- No afiliados: 16
- Ex afiliados: 27

TABLAS RESUMEN ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS:

AMBITOS AFECTADOS		
ámbito	casos 2011 (c.2010)	% s/2011 (% s/2010)
GTJ	69 (89)	45% (46%)
ASS	20 (13)	13% (6%)
Actividad Estructura Sindical	17 (31)	11% (16%)
Afiliación - UAR	10 (13)	6% (6%)
EESS	9 (4)	5% (2%)
SS	8 (22)	5% (11%)
Comités	7	4%
Formación	4 (5)	2% (2%)
Información	2	1%
Trade	2 (2)	1% (1%)
Comunicación	1 (2)	0,5% (1%)
Renta	1 (1)	0,5% (0,5%)
Cuestiones lingüísticas	1 (3)	0,5% (0,4%)
Turismo y consumo	1	0,5%

CARACTERÍSTICAS		
Disconformidad con la decisión	57 (77)	37% (35%)
Mal funcionamiento del servicio	24 (32)	15% (14%)
Honorarios	20 (22)	13% (10%)
Falta de información	16 (18)	10% (8%)
Protección insuficiente	14 (7)	9% (3%)
Atención no correcta	11 (9)	7% (4%)
As. Jurídico deficiente	8 (10)	5% (4,5%)
Tardanza en resolver el problema	8 (13)	5% (5%)
Derecho no ejercido	8 (4)	5% (1,8%)
ASS deficiente	7 (4)	4% (1,8%)
Demanda no interpuesta	1 (2)	0,5% (1%)
Hacer constar queja	1	0,5%
No definidas	12 (18)	7% (8%)

Valoración datos estadísticos:

- Fuerte bajada del volumen de quejas e intervenciones (152), es un 20% menos respecto al año anterior (190). Los casos de consulta e información han sido 34, un 22%, proporcional al año anterior (42).
- GTJ: ligera bajada, 69 un 45%, un 1% menos que el año pasado, 46%. El total de consultas realizadas en el 2011 han sido 32.586 y las demandas judiciales interpuestas 5.999, estamos hablando de porcentajes muy pequeños sobre el volumen total de asuntos que mueve el GTJ. Del total de consultas 12.038 han sido primeras consultas, que puestas en relación a las demandas (5.999), el porcentaje es un 49%. Casi una demanda por cada dos consultas. En el 2009 fue un 44%, empezándose a ver el efecto de la reforma del ASS.
- Estructura sindical: ligera bajada de quejas, pasamos del 38% al 36%.
- ASS: aquí se produce una fuerte subida, pasamos del 6% al 13%. Aquí en el ASS también se empieza el efecto de la Reforma (filtro obligatorio) que empezó en septiembre de 2011. El total de consultas realizadas en el ASS han sido 35.772 frente a 31.520 en 2010. Estamos hablando de porcentajes muy pequeños. Igualmente, el incremento de las consultas del 2010 al 2011, es un reflejo de la reforma.
- Servicios: fuerte bajada de casos, nos situamos en 1% respecto al volumen total de quejas respecto al 5% del año anterior. (por Hábitat)
- Bloque crítico: mal funcionamiento servicio o ámbito ASS y jurídico deficiente, protección insuficiente y atención no correcta son 64, un 42%, venimos de un 32%, dato negativo.
- La atención no correcta: han sido 11 casos 7%, y venimos de 9 y un 4%. Dato negativo. En todos los casos se pedirá explicación de lo sucedido, la tolerancia es cero.
- Características: disconformidad decisión, 57, 32 son del GTJ, (están todos los honorarios, 19).
- Afiliación: la atención a ex – afiliados, 27, se mantiene (17%) sobre el año anterior, 33 (17%).

Valoraciones y propuestas:

GTJ:

- El FOGASA está siendo afectado en su funcionamiento por la política de recortes y cambios administrativos que están realizando, provocando una tardanza negativa que perjudica que los trabajadores puedan tener cuanto antes las indemnizaciones y deudas reconocidas en los Juzgados. A esto hay que sumar el retraso generalizado de las resoluciones concursales, afectando a todo el proceso. Hay que decir que esto se da más en los casos y expedientes que no se llevan desde el área económica. Para estos casos, habría que mirar si se puede reforzar desde el aparato administrativo el trabajo de los abogados/as. Junto a lo anterior esta el incremento del tiempo que se está produciendo entre el ingreso de las cantidades globales y la llegada de las resoluciones individualizadas. Es un tema a revisar, para ver como se puede mejorar.
- Hoja de encargo profesional para temas colectivos y mayor coordinación entre los ámbitos. La hoja es totalmente necesaria, es una manera de cuantificar y estructurar mejor el trabajo que se realiza, estableciendo los responsables correspondientes, en el ámbito sindical y técnico-jurídico. He observado varios casos de falta de coordinación entre estos. Para la organización del sindicato, como ya he expuesto en otros informes, solo hay un conflicto que pasa por distintas fases, que no acaba hasta que no finaliza jurídicamente. No hay dos conflictos, el sindical y el jurídico separados, y todos los intervinientes deben estar correspondientemente coordinados. También es necesaria esta hoja para que conste el porcentaje que se pacta con los afectados, cuya ausencia en algunos casos es fuente de problemas (producido varios casos). Entre otros tendría que tener los siguientes contenidos mínimos:
 - Fecha
 - Resp. Sindical
 - Resp. Jurídico.
 - Nombre empresa
 - Federación
 - Asunto
 - Honorarios acordados.
- Facturación de expediente antiguos ya finalizados: poner un tope de años hacia atrás, salvo que por recursos hayan estado activos, de acuerdo con la Ley de Comercio no se debería facturar una vez concluidos y pasados los 3 años.
- Vía ejecutiva (embargos): antes de poner se debe tener la certeza total de que el afectado/a ha sido informado previamente, (carta o

teléfono), en los casos colectivos igual con la estructura sindical afectada.

- Despidos con readmisión sin ingresos: aceptado recomendación del año pasado de pasar de la anualidad al periodo que resulte de los salarios de tramitación para fijar el porcentaje, o en su defecto, los mínimos. Cuando estos superen la anualidad debe mantenerse el sistema anterior (la anualidad).
- Área administrativa: establecer como criterio de trabajo la consulta de información sobre en qué fase o estado está un expediente, no sobre contenidos, (quitar consultas abogados).
- Para los afiliados/as que no puedan realizar consultas por las tardes, por razones de turnos de trabajo, una vez contrastada esta situación con las federaciones, se deben establecer consultas por las mañanas en función de los calendarios de los abogados/as del área o ámbito correspondiente.
- Tenido varios casos diciendo que el profesional interviniente no veía materia jurídica para interponer demanda, recurriendo a despachos particulares y ganando el caso. También de casos que querían se celebrase el juicio y por la presión del Juzgado y la incerteza de hacer juicio en estas condiciones, al final se concilia muy a la baja. Traigo esto al informe con la intención de hacer una llamada, pues después de una reforma laboral que lamina y aplana los derechos y tutelas laborales, es totalmente necesario arriesgar más y buscar más jurisprudencia positiva, como históricamente ha hecho el "derecho del trabajo" en otros momentos difíciles de ausencia de libertades y derechos.

AFILIACION:

- Modificación programa informático para que cuando se produce una re-afiliación no lea o interprete por sistema que esa persona ya tiene el carnet. (se pierden o se abandonan).
- Programa informático: actualizar los números de los trabajadores extranjeros que han cambiado de situación (residencia, nacionalidad), para que la consulta a la UAR no de baja estando afiliado/a. (carta para la actualización o comunicación asesores).
- Igual que el año pasado, tratado varios casos sobre la necesidad de que se pueda atender a afiliados/as para temas de información laboral o sindical que no tiene por objeto ninguna reclamación o demanda. Esta necesidad se da más en afiliados/as sueltos de las PYMES que no tienen detrás ni comité ni estructura sindical. Esto es totalmente necesario, pues favorece el vínculo y la relación con el sindicato de un sector de la afiliación con menos tutelas y protección.
- Cambio de cuota parado/a: se han producido varias reclamaciones de cotas atrasadas con bajas, por entender los afectados/as que el despido y el desempleo se ha llevado desde el sindicato y que este sabiéndolo no ha cambiado la cuota. Creo conveniente no una actuación de oficio en general, sino particular sobre los casos que

llevamos desde el principio del despido al final. Igual que llamamos para cambiar la cuota cuando sabemos se pasa a activo, cuando se pasa al paro, sabiéndolo, deberíamos hacer lo mismo.

ESTRUCTURA SINDICAL – ASS:

- Mayor uso de la red informática: recibido dos sugerencias sobre la necesidad de una mayor utilización de la red informática (email, pdf. etc.) en la comunicación con la afiliación.
- Centralitas telefónicas: revisar para evitar que se agote la llamada sin ninguna indicación o contestación (fatal). "Por favor llame en otro momento, las líneas están ocupadas", o "en este momento no le podemos atender, etc."
- Atención personas con discapacidad: producido 2 casos, llegado a un acuerdo con la federación de sordos de Catalunya (FECOSA) para que se pueda atender a este colectivo prestando de forma gratuita el servicio de traducción.
- ASS: recibido 2 casos de despido que les daban consulta con el ASS. en lugar del GTJ, decían con razón que se alargaba el proceso y se perdía inútilmente un tiempo determinante del plazo. Despidos, sanciones y temas de plazo corto deben pasar desde las federaciones y uniones directamente al GTJ y paralelamente intervenir desde el ASS y la estructura correspondiente, en coordinación con el abogado/a asignado/a. Para estos casos, cuando no esté presente el asesor, la derivación al GTJ deben poder hacerla los responsables de las federaciones y uniones. Para estos temas de plazo cuando han pasado por el filtro de la sección sindical, no es necesario poner más, ello con pleno conocimiento de las federaciones. Son correcciones lógicas, producto del rodaje.
- Para jubilaciones y prejubilaciones, el año pasado planteaba que era necesario establecer un sistema de ASS mancomunado para todo el ámbito funcional, esto creo, sigue siendo válido, con más razón una vez establecido un sistema mancomunado para el régimen general, que se hace y gestiona desde Comfia. Quedaría así completado todo el sistema de ASS para el ámbito de jubilaciones y prejubilaciones.
- Las fases sindical y jurídica no se pueden cruzar, (coordinar si) llegado 2 casos donde la estructura sindical fue más allá de su límite, interviniendo en la confección y presentación de las demandas en un contencioso administrativo, produciéndose un error en plazos se ha tenido que resarcir económicamente a ambos.

OTROS AMBITOS:

- Testimonios en juicios contra afiliados/as: se han dado varios casos de miembros de comité de CCOO que han testimoniado a favor de la empresa en procedimientos de despido (despedidos). Creo que cuando es un despido que no provoca coalición de

derechos con otros trabajadores, o ninguno de estos están concernidos en el procedimiento, estas situaciones no se deben producir. El juicio no es una mediación, es un litigio y obliga a estar en una parte o en otra. Esto contraviene el art. 63.1 ET que dice que el comité es un órgano representativo y colegiado del conjunto de los trabajadores para la defensa de sus intereses y el art. 7 de la Constitución dice que los sindicatos y asociaciones empresariales contribuyen a la defensa y promoción de los intereses económicos y sociales que le son propios. Además de estas razones legales e institucionales contraviene los valores y la ética del sindicato. En otros conflictos, puede ser más discutible pero en casos de despido no, es una línea roja que no se debe pasar.

- EESS: El 2011 he recibido 9 casos de EESS que igualmente al año anterior se han pasado a las respectivas federaciones. Un caso, se hizo promoción sin tener en cuenta al comité, se arregló (R), otro por censo eran más de 8 (12) y el responsable sindical no lo estimó así (NR), otro en desacuerdo con la decisión de no participar en comité por haber perdido la mayoría, (R), otro caso, presentado la candidatura, la responsable no la aceptaba (R), otro caso decía, se hicieron primarias con no afiliados para impedir que el saliera (NR), otro caso, también de primarias, participaron los no afiliados, dice para que el no saliera (en las anteriores elecciones encabezó la candidatura de CCOO) (NR), penúltimo caso, también de primarias, ante la petición para hacer estas se recogió firmas de forma mayoritaria de los afiliados delegando en los miembros del comité (NR), finalmente otro de primarias, se dio de baja, no estaba de acuerdo fuese la SS y no los afiliados/as quien aprobara la lista (R). A estas hay que sumar otra sobre primarias internas (GTJ), estaba en contra de que las primarias realizadas, participaran los no afiliados en las mismas condiciones que los afiliados, hecho recomendación, aceptada en Comfia, para que las primarias sean solo para los afiliados, aceptado puedan participar en las candidaturas en un porcentaje parecido al de no afiliados (15%). Tal como expuse en el informe pasado, los derechos de participación y elección, son los derechos más principales que recogen los Estatutos para los afiliados/as. Son una de nuestras principales distinciones en relación con otros sindicatos y su cumplimiento es obligado. Tengo que decir que tal como se desprende del relato, el resultado no ha sido satisfactorio, pone de manifiesto la necesidad de un reglamento o protocolo que unifique criterios y garantice los derechos de elección y participación iguales para toda la organización.

COMÚN – GENERAL

- Una parte importante de quejas llevan consigo la desafiliación, a efectos de información y de conocimiento de lo que sucede con la afiliación, se hará un mapa dinámico con los ámbitos e intervinientes implicados en las quejas y lo sucedido con los afiliados/as. Una baja con problemas es más que una baja, pues generalmente se comenta en los ámbitos sociales y familiares. En la presentación del informe del año pasado, comenté y quiero subrayarlo en este, que los afiliados no los podemos perder en los despachos y en los papeles. Más en una situación histórica nueva donde la afiliación es más determinante para todo, incluyendo los ingresos y recursos.

REGLAMENTO SINDIC:

- El tiempo ha transcurrido, y la experiencia de estos años, aconseja una modificación del reglamento más acorde con la práctica realizada durante este tiempo, la necesidad de reforzar la actuación del Síndic y la nueva regulación establecida en el art. 11 de los ET, en el sentido de ser un instrumento para garantizar y tutelar los derechos de los afiliados/as, así como velar por la calidad de los servicios y atención de las personas afiliadas. Entre las líneas que se plantean podrían estar las siguientes:
 - Las resoluciones y requerimientos del Síndic, deben cumplirse si están circunscritas a las materias de competencia establecidas, salvo fuerza mayor que se tendrá que motivar.
 - Los servicios del sindicato que no tengan un sistema propio de atención a los afiliados, clientes, personas, etc. el Síndic actuara en primera instancia.
 - Se podrán presentar, quejas razonadas y motivadas en relación con la actividad del sindicato, que el Síndic dará traslado a la organización correspondiente para su gestión, haciendo las recomendaciones que crea conveniente al caso. (Modificar el apartado de materias excluidas).
 - En los casos más complejos, si las dos partes están de acuerdo, se podrá producir una mediación obligatoria que estará limitada a los parámetros que se establezcan para la mediación. (parecido a arbitraje pactado)
 - Cuando un afiliado/a se le abra algún tipo de procedimiento sancionador que tenga que ver directamente o indirectamente con alguna queja planteada al Síndic, antes de la instrucción deberá pedírsele información y opinión a este.
 - El Síndic tendrá acceso a toda la información de la Organización que tenga que ver directa o indirectamente con las quejas que se realizan.

Barcelona, 18 de julio de 2012.
Síndic de l'afiliat