



Sindicatura de la afiliación

# Sindicatura de la afiliación

Informe anual 2013

**Informe anual 2013**

## **INDICE**

### **PRIMERA PARTE: DATOS ESTADÍSTICOS 2013**

1.- RESUMEN ESTADÍSTICO GLOBAL DE QUEJAS E INTERVENCIONES	4
---	---

- 1.1. Quejas.
- 1.2. Intervenciones
- 1.3. Total de expedientes.

2.- QUEJAS: DETALLE DE ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS	5
--	---

Bloques principales de ámbitos afectados:

#### 2.1. GTJ:

- Laboral
- Civil

#### 2.2. ESTRUCTURA SINDICAL:

- Afiliación- UAR
- Actividad de la estructura Sindical.
- Elecciones Sindicales (EESS)
- Comités / Delegados/ Secciones Sindicales
- CITE

#### 2.3. ASESORAMIENTO SINDICAL:

- Federaciones/Territorios

#### 2.4. SERVICIOS:

- Renta
- NL

#### 2.5. FORMACIÓN:

- Formación ocupacional

3.- INTERVENCIONES: DETALLE DE ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS	8
--	---

4.-ESTADO Y SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES	9
--	---

5.-DETALLE DE PERSONAS AFECTADAS	9
----------------------------------	---

6.-CUADRO RESUMEN DE ÁMBITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS EXPEDIENTES	10
---	----

## SEGUNDA PARTE: VALORACIONES DEL SINDIC

1. VALORACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS	11
1.1. Bloques	
1.2. Características	
2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS	12
2.1. GTJ	
2.2. Afiliación	
2.3. Más coordinación y articulación ASS i GTJ	
3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS	15

## TERCERA PARTE: DATOS GRÁFICOS

1. QUEJAS GTJ POR COMARCAS	16
2. QUEJAS DE LA ESTRUCTURA SINDICAL	16
3. QUEJAS ASESORAMIENTO SINDICAL POR FEDERACIONES	17
4. RESUMEN GLOBAL DE EXPEDIENTES POR BLOQUES	17
5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES	18

Los datos entre paréntesis corresponden al año 2012.

### **1.1. QUEJAS 99 (108)**

**Los ámbitos más importantes:**

- **GTJ: 68 casos**, supone el 69% respecto al total de quejas. Subida respecto al año anterior (58%).
- **Estructura sindical: 23 casos**, el 23%, (26%) ligera bajada. De los cuales 11 casos corresponden a **Ctés./del./SS**.
- **Asesoramiento sindical: 5 casos**, el 5%, ligera bajada de casos (6%).
- **Servicios: 2 casos**, el 2%. Ligera bajada (5%).
- **Formación: 1 caso**, el 1%. Ligera bajada (3%).

### **1.2. INTERVENCIONES 18 (14)**

- **GTJ: 9 casos**, el 50%. Fuerte subida (14%).
- **Estructura sindical: 3 casos**, el 16%. Bajada (21%). De los cuales 1 caso corresponde a **Ctés./delegados/SS**, esto representa un 14% respecto al total.
- **Asesoramiento sindical: 6 casos**, el 33%. Fuerte bajada de casos (64%).

### **1.3. TOTAL DE EXPEDIENTES (QUEJAS + INTERVENCIONES): 117 (122) Bajada de casos 4%.**

- **GTJ: 77 casos**, el 66% de los casos, fuerte subida respecto al año anterior (53%).
- **Estructura sindical: 26 casos**, el 22%. Bajada (26%).
- **Asesoramiento sindical: 11 casos**, el 9%. Bajada (14%).
- **Servicios: 2 casos**, el 1,7%. Ligera bajada (4%).
- **Formación: 1 caso**, el 0,8%. Bajada (2%).

**QUEJAS 99 (108) (Detalle):**

**2.1 GTJ 68 (63)**

**- Ámbitos afectados:**

LABORAL: 67

CIVIL: 1

**- Comarcas afectadas:**

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

**Características:** La suma de las características puede ser superior al número de quejas porque algunas tienen más de un motivo indicado por el afectado.

- Disconformidad con la decisión: 44 (30)
- Mal funcionamiento del servicio: 9 (12)
- Tardanza a resolver el problema: 8 (5)
- As. jurídico deficiente: 18 (14)
- Atención no correcta: 6 (5)
- Falta de información / información deficiente: 5 (6)
- Honorarios: 25 (13)
- Derecho no ejercido: 5 (3)
- Protección insuficiente: 1

## **2.2 ESTRUCTURA SINDICAL 23 (36)**

### **- Ámbitos afectados:**

- Afiliación-UAR: 2 (3)
- Actividad estructura sindical: 8 (7)
- EESS: 1 (2)
- CTES./Delegados/S.S. : 11 (16)
- \_ CITE: 1 (1)

### **- Características:**

- Disconformidad con la decisión: 6 (12)
- Información deficiente o falta de información: 3 (5)
- Atención no correcta: 4 (2)
- Protección insuficiente: 5 (7)
- Tardanza en resolver el problema: 3 (1)
- Derecho no ejercido: 3 (4)
- Mal funcionamiento del servicio: 1
- Ass. sindical deficiente: 1 (2)

## **2.3 ASESORAMIENTO SINDICAL 5 (7)**

### **2.3.1) Federaciones y/o territorios comarcales afectados:**

- Agroalimentaria: 1 (1)
- Comfia: 1
- Industria Conc / Industria UI Alt Penedès-Garraf: 2
- Construcción: 1

### **Características:**

- Mal funcionamiento del servicio: 2
- Ass. sind. deficiente: 3 (1)
- Derecho no ejercido: 1

## **2.4 SERVICIOS 2 (6)**

### **2.4.1) Ámbitos afectados:**

- Renda: 1 (5)
- NL: 1

### **Características:**

- Falta de información: 1
- Derecho no ejercido: 1

## **2.5 FORMACIÓN 1 (2)**

### **2.5.1 Ámbitos afectados:**

— Formación, FSC del Bages-Berguedà: 1

### **Característica:**

— Protección insuficiente: 1

**INTERVENCIONES 18 (14):**

**3.1 GTJ 9 (2)**

**Territorios afectados:**

BCN\_CONC: 7

Osona: 1

Segrià: 1

**Características:**

—Disconformidad con la decisión: 6

—Honorarios: 5

—Cuenta jurada: 2

—Derecho no ejercido: 1

—No definida: 2 (1)

**3.2 ESTRUCTURA SINDICAL 3 (3)**

**3.2.1 Ámbitos afectados de la estructura sindical:**

— Afiliación - Conc: 1 (2)

— Actividad Estructura sindical - FSC: 1

— SS/CTES./DELEGATS: 1

**Característica:**

— Disconformidad: 1

— Derecho no ejercido: 1

— No definida: 1

**3.3 ASESORAMIENTO SINDICAL 6 (9)**

**3.3.1 Federaciones y/o territorios comarcales afectados:**

— Comfia: 2

— FSC: 3

— FSP:1

**Características**

—Disconformidad: 2

— Ass. sindical deficiente: 1

— No definida: 4 (5)

Los datos entre paréntesis corresponden al año 2012.

**Total expedientes (Quejas + intervenciones): 117 (122)**

- Resueltos totalmente: 58 casos, el 49,5%. (45%) ligera subida.
- Resueltos parcialmente: 17 casos, el 14,5%. (13%) ligera subida.
- Aclarados: 10 casos, el 8,5%. (9%) se mantiene.

**Total resueltos: 85 el 73% (67%)**

- No resueltos: 27 casos, el 23%. (19%) ligera subida.
- Pendientes: 5 casos, el 4%. (13%) ligera subida.

---

5.-DETALLE DE PERSONAS AFECTADAS

---

- afiliación: 70 (56%). (85)
- personas no afiliadas: 5 (4%). (3)
- Ex afiliados: 12 (9,5%) (baja ocasionada antes de la queja). (6)
- Bajas ocasionadas después de la queja: 38 (30,5%). (28)

El nombre de personas afectadas es superior al número de expedientes, ya que en algunos expedientes puede haber más de una persona implicada. El tanto por ciento afecta al total de personas que son 125.

6.-CUADRO RESUMEN DE ÁMBITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS EXPEDIENTES

<b>ÁMBITOS AFECTADOS</b>		
<b>Ámbito</b>	<b>casos 2013 (c.2012)</b>	<b>% s/total casos (% s/casos 2012)</b>
GTJ	77 (65)	66% (53%)
ACTIVIDAD ESTRUCTURA SIND.	9 (7)	7,5% (5%)
COMITES	8 (13)	7% (9%)
AFILIACION – UAR	3 (5)	2,5% (4%)
SEC. SINDICALS	3 (3)	2,5% (2%)
DELEGADOS	1	0,85%
CITE	1	0,85%
EESS	1 (2)	0,85% (1%)
ASS. SINDICAL	11 (16)	9,5% (13%)
NORMALITZACION LINGUÍSTICA	1 (2)	0,85% (1%)
RENTA	1 (5)	0,85% (4%)
FORMACION OCUPACIONAL	1 (3)	0,85% (2%)

<b>CARACTERÍSTICAS</b>		
<b>Definición</b>	<b>Casos</b>	<b>% s/total casos (% s/casos 2012)</b>
DISCONFORMIDAD	59 (48)	32% (39%)
HONORARIOS	30 (14)	16% (11%)
ASS. JURIDICO DEFICIENTE	18 (14)	10% (11%)
MAL FUNCIONAMIENTO SERVICIO	12 (14)	6,5% (11%)
DERECHO NO EJERCIDO	12 (7)	6,5%(5%)
TARDANZA EN RESOLVER EL PROBLEMA	11 (8)	6% (6%)
FALTA DE INFORMACIÓN	9 (18)	5% (14%)
ATENCION NO CORRECTA	10 (9)	5,5% (7%)
PROTECCIÓN INSUFICIENTE	7 (7)	3,8% (5%)
ASS. SINDICAL DEFICIENTE	5 (4)	2,7% (3%)
CUENTA JURADA	2 (4)	1% (2%)
NO DEFINIDA	7 (12)	3,8% (7%)

- El número de expedientes (quejas y intervenciones) en total han sido de 117 casos; baja respecto al año anterior un 4% (122).

---

## 1. VALORACION DE DATOS ESTADISTICOS

---

### 1.1 por bloques:

- **GTJ:** ligera subida, 77 casos un 66%, un 13% más que el año anterior (53%). El total de consultas realizadas en el 2013 en toda Catalunya han sido 28.247 (28.430). De las cuales 7.361 han derivado en materia de expedientes (9.752), **sale una ratio de 3,8 consultas por demanda**. Esto supone un incremento de 0,9 respecto al año anterior que fue de 2,9 consultas por demanda. Esto confirma la necesidad de incrementar el factor de filtro del ASS en relación con el GTJ a fin de conseguir una ratio inferior a la actual.
- **Estructura sindical:** ligera bajada de quejas, son 26 casos, pasamos del 26% al 22%. En este apartado hay mucha diversidad de situaciones, que no permiten agruparse en situaciones Standard.
- **ASS:** en el asesoramiento sindical, 11 casos, pasamos del 14% al 9%. El total de consultas realizadas en el sistema global de ASS en el 2013 han sido 33.097 (76,56% de las programadas), el año 2012 (37.649). De estas consultas han tenido resultado positivo 31.070 (93,88%). Este incremento de resultados positivos en el ASS, confirman que el desarrollo de la reforma del ASS, ha comportado un incremento de consultas en este ámbito y una reducción en el GTJ.
- **Servicios:** descenso de casos, 2 casos, nos situamos en el 1,7% respecto al total de quejas, el año anterior fue del 4%.
- **Formación:** bajada respecto al año anterior en 1,2%, un único caso. Del 2% en 2012 al 0,8 el 2013.

### 1.2 por características:

- Tal como se ve en el cuadro resumen de características destacadas, la **disconformidad con la decisión** es una de las más relevantes un 32%, supone un pequeño descenso ya que el año 2012 fue de un 39%.

En segundo lugar las quejas referidas a **Honorarios** con un 16% del total de expedientes, implica un ligero incremento respecto al año anterior que fue de un 11%.

A continuación con un 10% del total, hacen referencia al **asesoramiento deficiente del GTJ**, con un pequeño descenso, ya que el año anterior fue del 11%.

- **Otras Características:** referente al **Mal funcionamiento del servicio, derecho no ejercido, tardanza en resolver el problema, falta de información y/o atención no correcta**, suponen un 29% respecto al total, trece puntos por debajo del año anterior. (36%)

---

## 2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

---

De las quejas tramitadas y lo que hemos visto en el 2013, es necesario señalar y proponer medidas para mejorar los servicios, el trabajo sindical y la afiliación, algunas de las cuales ya se realizaron en el informe del 2012. Este informe y las recomendaciones que se realizan se complementan con el informe global presentado y aprobado por el Consejo Nacional en diciembre de 2013.

### **2.1 GTJ:**

**Recurso sobre sentencias:** está asumido que en plazo los profesionales han de **consultar a los afectados** si se pone o no recurso. El criterio general, una vez vistos los pros y contras, es que la decisión última la han de tener los afectados. En el supuesto de que el profesional no esté de acuerdo, esta decisión la han de tomar en plazo para que los afiliados/as y clientes puedan ejercer su derecho a la tutela judicial electiva, si así lo deciden. Pero aún así estando claro, se han producido diversos casos, y se pone para sacar una lección y mejorar.

**Programa de avisos y encargos (atención, personalización):** sobre este asunto se ha mejorado, se ha establecido un programa desde el área administrativa para pasar los encargos y notas que reciban los profesionales correspondientes. La información y la relación con los afiliados y clientes han de considerarse como un componente del trabajo profesional. Si esto se hace, evita consultas innecesarias que provocan que el abogado/da al final invierta más tiempo que en contestar las llamadas y reclamos. Este programa se ha de implantar en todos los ámbitos del GTJ, incluyendo todas las comarcas con consultas.

**Información a afiliados/as y clientes:** la información y la transparencia son vitales para todo servicio de calidad; por eso se ha de informar a los afectados que los abogados/as no van a los CMAC (ellos han de decirlo). Esto evita el malestar que se produce cuando los afectados ven que no asisten. Se les ha de informar que esto forma parte del sistema de trabajo y no de una subvaloración de este procedimiento. (Se han producido diversos casos.) Así mismo es fundamental que al inicio de un expediente se informe de los honorarios y se haga firmar la hoja de encargo.

**Los cambios de abogados/as:** en un mismo procedimiento, tal como se ha indicado en otros informes, esto no se puede producir, porque afecta al principio de seguridad jurídica y los afectados lo ven como una falta de calidad del servicio y de consideración hacia su caso. (Especialmente cuando va otro abogado/da al juicio el cuál no es el que está llevando el caso). Es una fuente de problemas cuando las resoluciones judiciales son negativas. Por esto el sistema de trabajo no ha de prever los permanentes cambios de abogados en los procedimientos judiciales, excepto en casos excepcionales (bajas, traslados, etc.).

**Sobre honorarios:** en los casos de despido con readmisión en que los afectados/as no tienen ningún ingreso, el sistema de honorarios comporta facturaciones muy altas. Se ha pasado del salario anual (antes) al periodo de salarios de tramitación (ahora), dándose algún caso en que los salarios de tramitación han sido superiores al salario anual de antes. Esto provoca en la mayoría de los casos la desafiliación; se vuelve a plantear para que se revise. Sobre el tipo de facturación se han recibido opiniones para que las facturas sean más claras y comprensibles, añadiendo en el caso de los afiliados/as la antigüedad, los procedimientos que se facturan desglosados y el porcentaje (se ha mejorado), pero hace falta seguir haciéndolo. Es necesario señalar que la disconformidad por honorarios al GTJ, es la característica más escogida por los afectados respecto a las diferentes opciones dadas en nuestro formulario.

**Cuenta jurada:** Indicar que antes de iniciar una cuenta jurada se ha de avisar previamente al afectado con carta certificada a fin de darle la oportunidad de pagar en plazos programados si es necesario.

**Traslado a la aseguradora:** Ante errores profesionales, en el caso de que no haya acuerdo de compensación económica entre GTJ y persona afectada, es necesario llevar el expediente a la aseguradora de la cual dispone el GTJ, para dar la satisfacción necesaria, sin obligar a las personas afiliadas afectadas a presentar una demanda contra el GTJ i CCOO.

## 2.2 Afiliación:

En unos momentos en los cuales han cambiado radicalmente las circunstancias y las políticas hacia la afiliación, y se ponen en el centro de toda la estrategia sindical, conviene ver si los procedimientos y normas internas existentes son las más adecuadas para la nueva situación. La fuerte caída de la afiliación exige la revisión del sistema de depuración de bajas que existe. La operativa consiste en dar de baja automáticamente después de dos trimestres impagados, previa información enviada antes (carta), y el seguimiento realizado des de las UAT. Pero como las UAT solamente llegan al 50% aproximadamente en el seguimiento de las bajas, nosotros **estamos dando de baja afiliados/as sin habernos podido comunicar con ellos**. Es una barbaridad en la situación actual. Es necesario y urgente abrir una reflexión para ver que se puede hacer. (Informe 2009.)

Excepto los que se dan de baja activamente (no hay discusión), para el resto de bajas se debería de cambiar esta operativa. Propongo que se estudie alargar a 9 o 12 meses el período de baja automática; la idea es **dar más tiempo para la recuperación de la afiliación**, en este tipo de bajas. También podía pensarse en un tipo de **pre baja** para evitar la contradicción de dar de baja nosotros y después pedir la afiliación en el seguimiento de la baja. Otra idea podría ser, siempre con los que no se han dado de baja activamente y los que no se han podido contactar, conformar un censo b), ofreciendo la posibilidad de **la reafiliación durante un tiempo sin la pérdida de antigüedad**. Otra medida que se podría estudiar para la contratación temporal es la de **poder sumar periodos diferentes de cotización durante un periodo determinado (3 años), sin el requisito de ahora de cotización ininterrumpida**. La rotación y la flexibilidad en la ocupación configuran una nueva realidad en que una parte importante de la afiliación estará de forma permanente y normal entre el paro y el trabajo temporal, la cual cosa **altera la posibilidad de una cotización estable y**

**permanente.** El sistema de “cuota cero” que se ha implantado esta en esta filosofía que se plantea: establecer redes para sostener una afiliación que cae por la crisis y la precarización de la ocupación.

**Reafiliación** y afiliaciones: es necesario significar que los datos sobre la afiliación serían peores sin el trabajo que se realiza desde las UAT y el Asesoramiento Sindical. El año 2013, las UAT han rescatado 6.004 afiliados/as y en el AS S se han afiliado 3.335, con un 80% de fidelización. Se resalta y se incluye en el informe para **poner en valor el trabajo totalmente positivo que se realiza**, sin el cual la pérdida de afiliación sería todavía superior. Dentro de las limitaciones actuales es un asunto a reforzar. En este año cabe destacar que se ha disminuido en 167 recibos consolidados respecto al año 2012.

En el tema de cuotas se han recibido dos sugerencias en relación con lo que podríamos llamar “cuota familiar”: reducir la cuota cuando en una unidad familiar hay dos o más afiliados/as. Lo que está sucediendo ahora, en el caso de parejas afiliadas, es que uno acaba dándose de baja. Se podría pensar en una reducción para uno con una garantía de “tiempo de afiliación” equivalente a la reducción que se produzca.

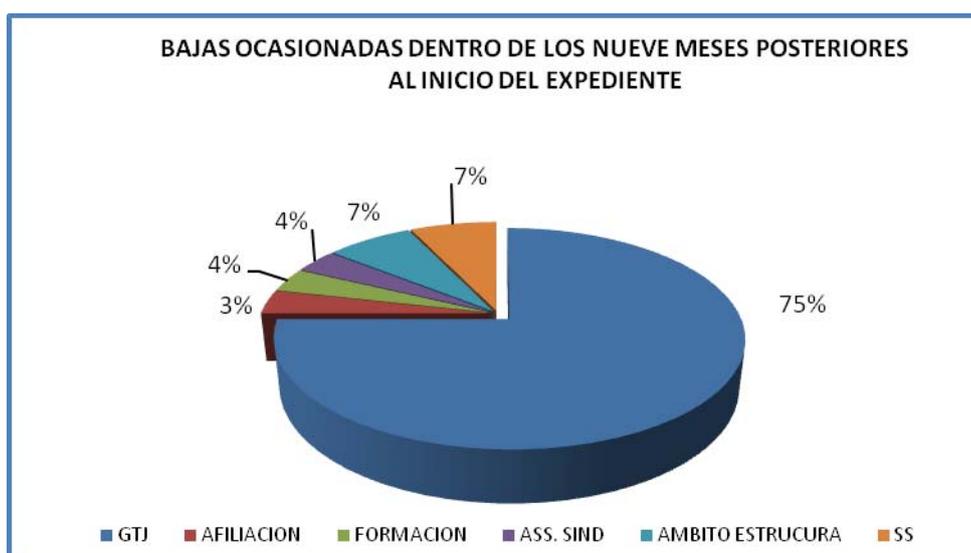
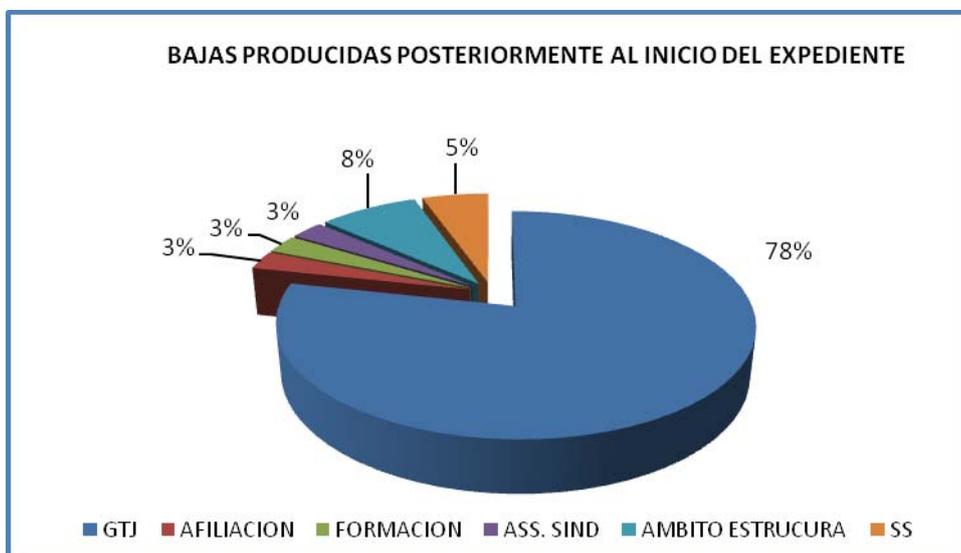
**Estudio sobre la afiliación:** Saber lo que pasa con la afiliación una vez que han usado los servicios del GTJ sería muy importante y más en el momento que nos encontramos. Es evidente que hay un contexto general no favorable a la afiliación, que individualmente se suma a la posible insatisfacción por el servicio recibido. La observación dice que se pueden estar dando bajas condicionadas para la situación económica pero la materialización final de la cual se produce por una insatisfacción en el servicio recibido. A esto, cabe sumar las bajas que se producen directamente por el servicio recibido, obviamente según la percepción que de esto puedan tener los afiliados/as, que es el componente más importante.

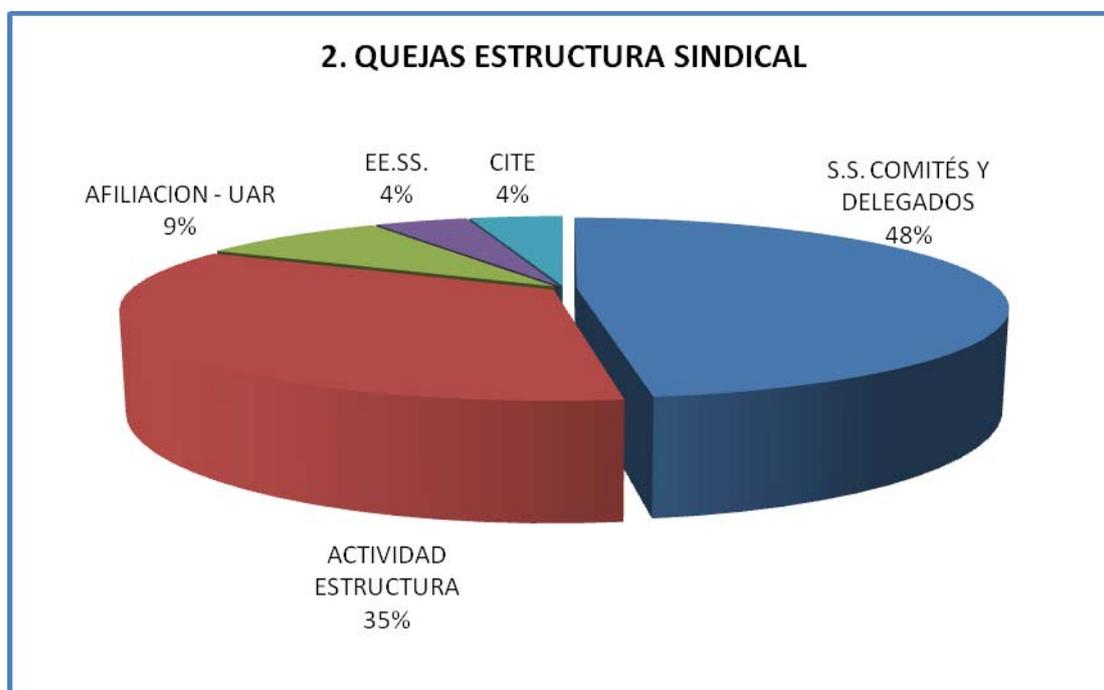
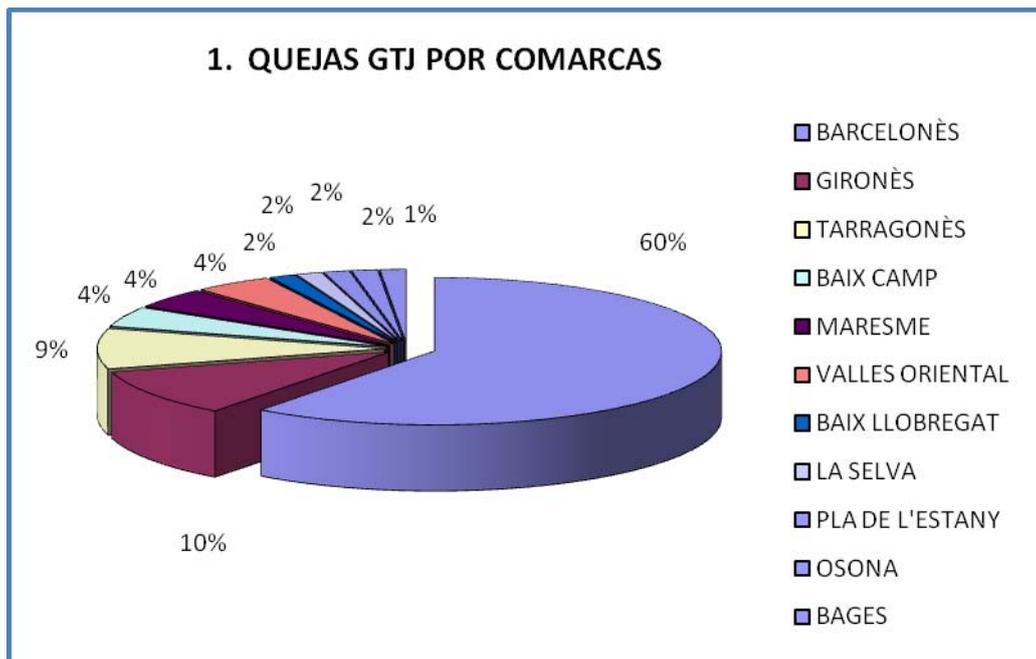
Si los porcentajes de desafiliación fueran muy superiores a la media general, esto indicaría la necesidad de actuaciones inmediatas para mejorar la calidad del servicio, y si fueran iguales o inferiores, igualmente para mejorar y reforzar la situación actual. En un contexto de crisis y bajada de la afiliación, los servicios que dependen de nosotros mismos **han de actualizarse y mejorarse permanentemente, como factor de contrapeso a la crisis y a la desafiliación.** El congreso ha aprobado una estrategia general sobre la afiliación basada en el trabajo de proximidad con la afiliación, y a esta estrategia cabe sumar los servicios, y particularmente el GTJ.

### **2.3 Más coordinación y articulación ASS i GTJ:**

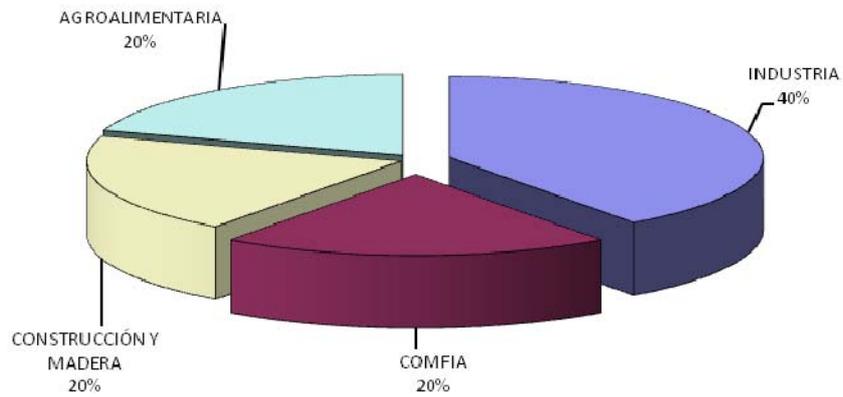
La reforma positiva del asesoramiento sindical que se ha producido ha de mejorarse para una mayor articulación y coordinación con el asesoramiento jurídico. Un primer paso en este sentido ha de ser la intercomunicación en **el momento del traslado de un asunto desde el ASS al jurídico (GTJ).** Excepto cuando se hacen los cálculos previos (liquidaciones, finiquitos, etc.), en el resto de casos generalmente no se pasa información o documentación en el traslado, y el afiliado/da ha de volver a repetirlo todo. En el sentido que se comenta, se tendría que pasar al GTJ **la hoja del ASS con toda la información de la consulta y viceversa;** una vez visto el tipo de procedimiento jurídico que se ha de seguir, el GTJ ha de informar el ASS (estructura). Para los casos colectivos, la coordinación está más garantizada a través del reglamento aprobado en el Consejo Nacional.

Se ha realizado un cambio en el programa informático de la Sindicatura, que permite identificar las bajas de afiliación posteriores a la queja interpuesta. Para ver la influencia del tratamiento de las quejas en la afiliación, se ha mirado la situación respecto a la afiliación una vez finalizada la queja, con el resultado al año 2013 de 38 bajas, 35% sobre el total de afiliados al inicio del proceso (108). De las cuales 24 bajas, han sido en los nueve meses posteriores des de el inicio de la queja, estas bajas podemos intuir que tienen una relación directa con el motivo de la queja, esto supone un 21% sobre las personas afiliadas que se han quejado. Teniendo en cuenta que el porcentaje de pérdida de afiliación general des de 2009-2013 ha estado alrededor del 16%, la valoración ha de ser negativa, ya que supone el doble entre les personas que han interpuesto una queja, respecto al índice general de desafiliación. Pero es necesario tener en cuenta que el grado de riesgo de desafiliación entre las personas que presentan queja es muy superior y por esto es positivo que a pesar de todo, dos de cada tres personas que han formulado queja a la Sindicatura de la afiliación permanezcan afiliadas al sindicato.

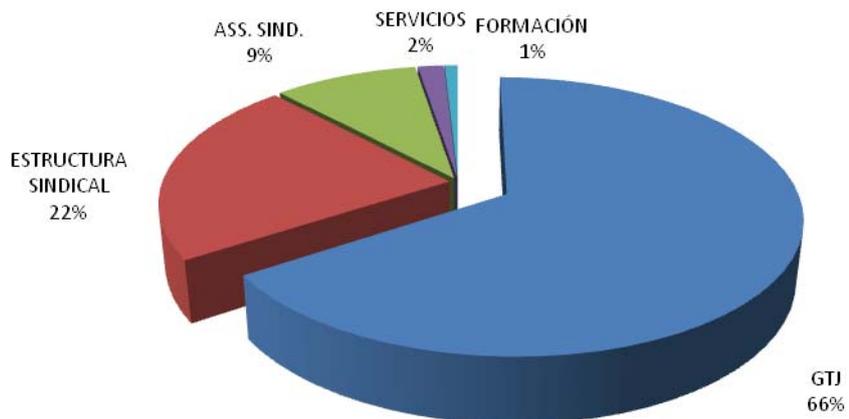




### 3. QUEJAS ASESORAMIENTO SINDICAL POR FEDERACIONES

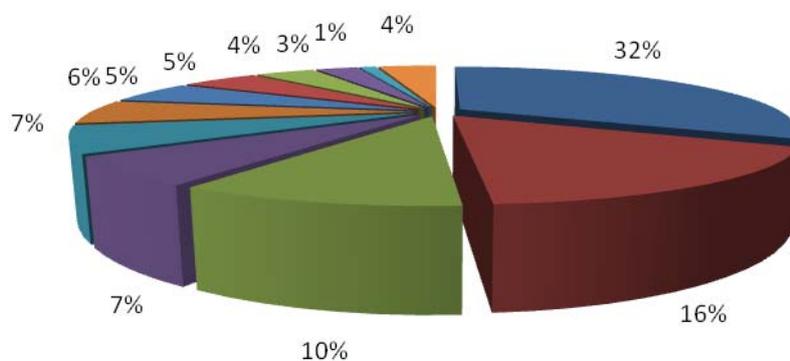


### 4. RESUMEN GLOBAL DE EXPEDIENTES POR BLOQUES



## 5. CARACTERÍSTICAS GENERALES EXPEDIENTES

- Disconformidad con la decisión
- Ass. jurídico deficiente
- Derecho no ejercido
- Atención no correcta
- Protección insuficiente
- Honorarios
- Mal funcionamiento servicio
- Tardanza en resolver el problema
- Falta de información
- Ass. sindical deficiente



Sindicatura de la afiliación

Barcelona, septiembre de 2014.