

2012

***CCOO Catalunya
Síndic de l'afiliat***



INFORME ANUAL SÍNDIC DE L'AFILIACIÓ

QUEJAS 108 (112)

Los ámbitos más importantes: (Entre paréntesis los datos de 2011)

- **GTJ:** 63 casos, supone el 58% respecto al total de quejas. (51%) se mantiene respecto al año anterior.
- **Estructura sindical:** 29 casos, el 26%, (32%) ligera bajada. (**Ctés./del./SS:** 16 casos pertenecen a este sector, el 14%. (11%) ligera subida).
- **Resta de servicios:** 6 casos, el 5%. (3%) ligera subida.
- **Asesoramiento Sindical:** 7 casos, el 6%, (10%) fuerte bajada respecto al informe anterior.
- **Formación:** 3 casos, el 3%. (1%) ligera subida.

➤ **INTERVENCIONES 14 (40)**

- **Asesoramiento sindical:** 9 casos, el 64%, (20%) fuerte subida.
- **Estructura sindical:** 3 casos, el 21%. (47%) fuerte bajada.
- **GTJ:** 2 casos, el 14%. (27%) ligera bajada.

➤ **QUEJAS + INTERVENCIONES 122 (152)**

- **GTJ:** 65 casos, el 53% de los casos, (45%) subida.
- **Estructura Sindical:** 32 casos, el 26%. (36%) bajada.
- **Asesoramiento sindical:** 16 casos, el 14%. (13%) se mantiene.
- **Formación:** 3 casos, el 2%. (2%) se mantiene.
- **Servicios:** 6 casos, el 4%. (2%) ligera subida.

➤ **DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA O CALIFICACIÓN CASOS**

A) QUEJAS 108 (112) (Detalle):

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

A.1) GTJ 63 (58)

A.1.1) características:

- Disconformidad con la decisión: 30 (44)
- Mal funcionamiento servicio: 12 (10)
- Tardanza en resolver problema: 5 (8)
- As. Jurídico deficiente: 14 (9)
- Atención no correcta: 5 (2)
- Falta de información / información deficiente: 6 (5)
- Honorarios (cuenta jurada:1): 13 (21)
- Derecho no ejercido: 3 (1)

A.2) ESTRUCTURA SINDICAL 29 (36)

A.2.1) Ámbitos afectados Estructura Sindical:

- Afiliación-UAR: 3 (7)
- Actividad Estructura sindical: 7 (8)
- EESS: 2 (8)
- CTÉS. - SS: 16 (13)
- Información: 1

A.2.2) Características:

- Disconformidad con la decisión: 12 (14)
- Información deficiente o falta información: 5 (5)
- Atención no correcta: 3 (2)
- Protección insuficiente: 7 (9)
- Tardanza en resolver el problema: 1 (1)
- Derecho no ejercido: 4 (4)
- Ass. sind. deficiente: 2
- Negativa a facilitar información: 1
- No definida: 1

A.3) ASESORAMIENTO SINDICAL 7 (12)

A.3.1) Características:

- Atención no correcta: 2 (1)
- No definida: 1
- Hacer constar queja: 1
- Ass. sind. deficiente: 1
- Falta información: 1
- Disconformidad con la decisión: 1

A.4) SERVICIOS 6 (4)

A.4.2) Ámbitos afectados:

- Renta: 5 (1)
- TRADE: 1 (2)

A.4.1) Características:

- Disconformidad con la decisión: 5 (1)
- As. Jurídico deficiente: 1 (1)

A.5) FORMACION 2 (2)

A.5.2) Ámbito afectados:

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

A.5.1) Característica:

- Atención no correcta: 1 (1)
- Falta información: 1 (1)
- Mal funcionamiento servicio: 1

B) INTERVENCIONES 14 (40):**B.1) ESTRUCTURA SINDICAL 3 (19)****B.1.2) Ámbitos afectados Estructura Sindical:**

- Afiliación – UAR: 2 (5)
- Información: 1

B.1.1) Característica:

- Falta de información / información deficiente: 3 (2)

B.3) GTJ 2 (11)**B.3.1) Características:**

- Falta información: 1
- No definida: 1 (2)

B.2) ASESORAMIENTO SINDICAL 9 (8)**B.2.1) Características**

- Negativa a facilitar información: 1
- Falta información: 1 (1)
- Mal funcionamiento servicio: 1
- Tardanza en resolver problema: 1
- No definida: 5 (3)

➤ **ESTADO Y SITUACIÓN**

Quejas + Intervenciones 122

- Resueltos totalmente: 55 casos, el 45%. (50%) ligera bajada.
- Resueltos parcialmente: 16 casos, el 13%. (11%) ligera subida.
- Aclarados: 11 casos, el 9%. (7%) se mantiene.

Total resueltos 82 el 67% (69%)

- No Resueltos: 24 casos, el 19%. (13%) ligera subida.
- Pendientes: 16 casos, el 13%. (16%) ligera bajada.

➤ **AFILIACIÓN**

- Afiliados: 85
- No afiliados: 3
- Ex afiliados: 6 (baja ocasionada antes de la queja)
- Bajas: 28 (bajas ocasionadas después de la queja). En el 2011 estaban computados como ex afiliados (27).

TABLAS RESUMEN ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS:

AMBITOS AFECTADOS		
ámbito	casos 2012 (c.2011)	% s/total casos (% s/casos 2011)
GTJ	65 (69)	53% (45%)
ASS	16 (20)	13% (13%)
Actividad Estructura Sindical	7 (17)	0,5% (11%)
Comités	13 (7)	0,9 % (4%)
Afiliación - UAR	5 (10)	0,4% (6%)
Renta	5 (1)	0,4% (0,5%)
SS	3 (8)	0,2 % (5%)
EESS	2 (9)	0,1% (5%)
Formación	3 (4)	0,2% (2%)
Información	2 (2)	0,1% (1%)
Trade	1 (2)	(1%)

CARACTERÍSTICAS		
Definición	Casos	% s/total casos (% s/casos 2011)
Disconformidad con la decisión	48 (57)	39% (37%)
Falta de información	18 (16)	14% (10%)
Mal funcionamiento del servicio	14 (24)	11% (15%)
As. Jurídico deficiente	14 (8)	11% (5%)
Honorarios	14 (20)	11% (13%)
Atención no correcta	9 (11)	7% (7%)
Tardanza en resolver el problema	8 (8)	6% (5%)
Protección insuficiente	7 (14)	5% (9%)
Derecho no ejercido	7 (8)	5% (5%)
ASS deficiente	4 (7)	3% (4%)
Negativa a facilitar información	2	0,1%
Hacer constar queja	1 (1)	0,1% (0.5%)
No definidas	8 (12)	6% (7%)

Valoración datos estadísticos por bloques:

- El volumen total de quejas e intervenciones en total han sido 122 casos, baja respecto al año anterior un 20% (152). Los casos de consulta e información han sido 23 casos (supone un 18% respecto al total de casos, ligera bajada).
- **GTJ:** ligera subida, 65 casos un 53%, un 8% más que el año pasado (45%). El total de consultas realizadas en el 2012 han sido 28.430 (32.586). De las cuales 9.752 han sido primeras consultas, que puestas en relación con las demandas realizadas (5.864), **sale una ratio de 1,66 consultas por demanda**. Esto confirma la mayor capacidad de resolución de casos desde el ASS y como consecuencia de factor de filtro en relación al GTJ. El año pasado fueron 2 consultas por demanda, este ratio ha mejorado un 34%.
- **ASS:** en el asesoramiento sindical se mantiene, pasamos del 13% al 12%. El total de consultas realizadas en el sistema global de ASS en el 2012 han sido 37.649, el año 2011 (31.520). Este incremento en el ASS y la reducción en el GTJ, como se ve confirman, como se ha comentado, el despliegue de la reforma del ASS, que comporta necesariamente un incremento de consultas en este ámbito y una reducción en el GTJ.
- **Estructura sindical:** ligera bajada de quejas, pasamos del 36% al 26%. Las referidas, a Comités y SS son 16 (13) sube un 20%. Aquí hay mucha diversidad de situaciones que no se pueden agrupar.
- **Servicios:** ligera subida de casos, nos situamos en 4% respecto al total de quejas, el año anterior fue del 2%.
- **Formación:** se mantiene el porcentaje respecto al año anterior.
- **Bloque crítico:** mal funcionamiento servicio, asesoramiento sindical y jurídico deficiente, protección insuficiente y atención no correcta suman 50 casos, supone el 40%. Una ligera mejora respecto al año pasado que fue un 42%. La atención no correcta han sido 9 casos, un 7%, el mismo porcentaje del año 2011.
- **Características:** la disconformidad con la decisión es un 39%, sigue siendo la principal característica de las quejas presentadas, es normal, pues la queja en general es una reacción contraria a la medida o decisión tomada.
- **Afiliación:** se ha realizado un cambio en el programa informático del Sindic para identificar las bajas de afiliación posterior a la queja interpuesta (28). En el informe 2011 estaban como ex afiliados/as (27). Para ver más la influencia de las quejas en la

afiliación, se ha mirado lo que sucede desde finalizada la queja hasta 9 meses posteriores, (después de los 6 meses baja automática), con el resultado de 19 bajas 16,8% sobre el total de afiliados (113). Teniendo en cuenta que el porcentaje de pérdida de afiliación general desde el 2009-2013 ha estado en torno al 16%, la valoración debe ser positiva. Mas cuando el riesgo de desafiliación de los casos que pasan por el Síndic, es obviamente superior.

Valoraciones y propuestas:

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

GTJ:

Recurso sobre sentencias; esta asumido que en plazo los profesionales debe **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 deben tener los afectados. En el supuesto que el profesional no esté de acuerdo, esta decisión la debe tomar en plazo para que los afiliados/as y clientes puedan ejercer su derecho a la tutela judicial electiva si así lo deciden. Pero todo y estando claro se han producido varios casos, se pone para sacar lección y mejorar.

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

Información a afiliados/as y clientes; la información y transparencia es vital para todo servicio de calidad, por ello se debe informar a los afectados que los abogados/as no van a los CMAC, (ellos deben decirlo). Esto evita el malestar que se produce cuando los afectados ven que no van. Se les debe informar que ello forma parte del sistema de trabajo y no de una subvaloración de ese procedimiento. (producido varios casos)

Los cambios de abogados (varios); en un mismo procedimiento, tal como se ha indicado en otros informes, no se debe producir, 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/a abogado/a a juicio que no es el que está llevando el caso). Es una fuente de problemas cuando las resoluciones judiciales son negativas. Por ello el sistema de trabajo no debe contemplar los permanentes cambios de abogados en los procedimientos judiciales, salvo en casos excepcionales (bajas, traslados, etc.)

Sobre honorarios: en los casos de despido con readmisión que los afectados/as no tienen ningún ingreso, el sistema de honorarios conlleva facturaciones muy altas. Se ha pasado del salario anual (antes) al periodo de salarios de tramitación (ahora), dándose algún caso donde los salarios de tramitación han sido superiores al salario anual de antes. Ello provoca en la mayoría de los casos la desafiliación, se plantea para que se revise. Sobre el tipo de facturación se han recibido opiniones para que las facturas sean más claras y comprensibles, poniendo en el caso de los afiliados/as la antigüedad, los procedimientos que se facturan desglosados y el porcentaje, (se ha mejorado), pero hay que seguir haciéndolo.

Afiliación: cuando han cambiado radicalmente las circunstancias y las políticas hacia la afiliación, 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 desde las UAT. Pero como las UAT solo llegan al 50% aproximadamente en el seguimiento de las bajas, nosotros **estamos dando de baja a 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 hace. (Informe 2009)

Salvo los que se dan de baja activamente (no hay discusión) para el resto de bajas, se debería cambiar esta operativa. Propongo se estudie alargar a 9 ó 12 meses el periodo de baja automática, la idea es **dar más tiempo para la recuperación de la afiliación**, para 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 distintos de cotización durante un periodo de terminado (3 años), sin el requisito de**

ahora de cotización ininterrumpida. La rotación y flexibilidad en el empleo configuran una nueva realidad donde una parte importante de la afiliación va a estar de forma permanente y normal entre el paro y el trabajo temporal, lo que **altera la posibilidad de una cotización estable y permanente.** El sistema de "cuota cero", que se ha implantado está en esta filosofía que se plantea, establecer redes para sostener una afiliación que se cae por la crisis y la precarización del empleo.

Reafiliación y afiliaciones: hay que significar que los datos sobre la afiliación serían peores sin el trabajo que se realiza desde las UAT y el Asesoramiento sindical. En el año 2002, las UAT han rescatado 6.171 afiliados/as y en el ASS se han afiliado 3.335, con un 80% de fidelización. Se resalta e incluye en el informe para poner en **valor el trabajo totalmente positivo que se realiza**, sin el cual la pérdida de afiliación sería aun superior. Dentro de las limitaciones actuales es un asunto a reforzar.

En el tema de cuotas se ha 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. Lo que está sucediendo ahora en el caso de parejas afiliadas, es que acaba uno 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 estamos. Es evidente que hay un contexto general no favorable a la afiliación que individualmente suma a la posible insatisfacción por el servicio recibido. La observación dice que se pueden estar dando bajas condicionadas por la situación económica pero cuya materialización final se produce por una insatisfacción en el servicio recibido. A ello, hay que sumar las bajas que se producen directamente por el servicio recibido, obviamente según la percepción que de ello puedan tener los afiliados/as, que es el componente más importante a finalizar.

Si los porcentajes de desafiliación fueran muy superiores a la media general, indicaría la necesidad de actuaciones inmediatas para mejorar la calidad del servicio, y si fueran iguales o inferiores igualmente a mejorar y reforzar la situación actual. En un contexto de crisis y bajada de la afiliación los servicios que dependen de nosotros mismos deben **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 y cercanía con la afiliación, y a esta estrategia hay que sumar los servicios y particularmente el GTJ.

Por ello convendría saber:

- Los afiliados/as que después de finalizado el proceso continúan afiliados.
- Los afiliados/as que durante el proceso o al finalizar este, se han dado de baja.
- Los afiliados/as que se han dado de alta unos 3 meses antes de la consulta.
- Ver la posibilidad de una encuesta valorativa, de los afiliados sobre la calidad de los servicios, particularmente en el GTJ.

Más coordinación y articulación ASS y GTJ:

La reforma positiva del Asesoramiento Sindical que se ha producido, debe mejorarse para una mayor articulación y coordinación con el Asesoramiento jurídico. Un primer paso en este sentido debe ser la **intercomunicación en el momento del traslado de un asunto desde el ASS al Jurídico (GTJ)**. Salvo 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/a tiene que 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 debe informar al ASS (estructural). Para los casos colectivos la coordinación esta mas garantizada a través del reglamento aprobado en el Consell Nacional.

Barcelona, abril 2014.

J.I.Valdivieso
Síndic de l'afiliació