

**2012**

***CCOO Catalunya***  
***Síndic de l'afiliació***



**INFORME ANUAL SÍNDIC DE  
L'AFILIACIÓ**

➤ **QUEIXES 108 (112)**

**Els àmbits més importants: (Entre parèntesis les dades de 2011)**

- **GTJ:** 63 casos, suposa el 58% respecte al total de queixes. (51%) es manté respecte a l'any anterior.
- **Estructura sindical:** 29 casos, el 26%, (32%) lleugera baixada. (Ctés./del./SS: 16 casos pertanyen a aquest sector, el 14%. (11%) lleugera pujada).
- **Resta de serveis:** 6 casos, el 5%. (3%) lleugera pujada.
- **Assessorament sindical:** 7 casos, el 6%, (10%) forta baixada respecte a l'informe anterior.
- **Formació:** 3 casos, el 3%. (1%) lleugera pujada.

➤ **INTERVENCIONS 14 (40)**

- **Assessorament sindical:** 9 casos, el 64%, (20%) forta pujada.
- **Estructura sindical:** 3 casos, el 21%. (47%) forta baixada.
- **GTJ:** 2 casos, el 14%. (27%) lleugera baixada.

➤ **QUEIXES + INTERVENCIONS 122 (152)**

- **GTJ:** 65 casos, el 53% dels casos, (45%) pujada.
- **Estructura sindical:** 32 casos, el 26%. (36%) baixada.
- **Assessorament sindical:** 16 casos, el 14%. (13%) es manté.
- **Formació:** 3 casos, el 2%. (2%) es manté.
- **Serveis:** 6 casos, el 4%. (2%) lleugera pujada.

## ➤ **DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA O QUALIFICACIÓ DE CASOS**

### **A) QUEIXES 108 (112) (Detall):**

La suma de totes pot ser superior al nombre de queixes perquè algunes tenen més d'un motiu.

#### **A.1) GTJ 63 (58)**

##### **A.1.1) característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 30 (44)
- Mal funcionament del servei: 12 (10)
- Tardança a resoldre el problema: 5 (8)
- As. jurídic deficient: 14 (9)
- Atenció no correcta: 5 (2)
- Falta d'informació / informació deficient: 6 (5)
- Honoraris (compte jurat:1): 13 (21)
- Dret no exercit: 3 (1)

#### **A.2) ESTRUCTURA SINDICAL 29 (36)**

##### **A.2.1) Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Afiliació-UAR: 3 (7)
- Activitat estructura sindical: 7 (8)
- EESS: 2 (8)
- CTÉS. – SS: 16 (13)
- Informació: 1

### **A.2.2) Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 12 (14)
- Informació deficient o falta d'informació: 5 (5)
- Atenció no correcta: 3 (2)
- Protecció insuficient: 7 (9)
- Tardança a resoldre el problema: 1 (1)
- Dret no exercit: 4 (4)
- Ass. sind. deficient: 2
- Negativa a facilitar informació: 1
- No definida: 1

### **A.3) ASSESSORAMENT SINDICAL 7 (12)**

#### **A.3.1) Característiques:**

- Atenció no correcta: 2 (1)
- No definida: 1
- Fer constar queixa: 1
- Ass. sind. deficient: 1
- Falta d'informació: 1
- Disconformitat amb la decisió: 1

### **A.4) SERVEIS 6 (4)**

#### **A.4.2) Àmbits afectats:**

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

#### **A.4.1) Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 5 (1)
- As. jurídic deficient: 1 (1)

#### **A.5) FORMACIÓ 2 (2)**

##### **A.5.1) Àmbit afectats:**

- Formació ocupacional: 2 (1)
- Escola d'adults: 1 (1)

##### **A.5.2) Característica:**

- Atenció no correcta: 1 (1)
- Falta d'informació: 1 (1)
- Mal funcionament del servei: 1

#### **B) INTERVENCIONS 14 (40):**

##### **B.1) ESTRUCTURA SINDICAL 3 (19)**

##### **B.1.1) Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Afiliació - UAR: 2 (5)
- Informació: 1

##### **B.1.2) Característica:**

- Falta d'informació / informació deficient: 3 (2)

## **B.2) GTJ 2 (11)**

### **B.2.1) Característiques:**

- Manca d'informació: 1
- No definida: 1 (2)

## **B.3) ASSESSORAMENT SINDICAL 9 (8)**

### **B.3.1) Característiques**

- Negativa a facilitar informació: 1
- Falta d'informació: 1 (1)
- Mal funcionament del servei: 1
- Tardança a resoldre el problema: 1
- No definida: 5 (3)

## ➤ **ESTAT I SITUACIÓ**

### **Queixes + intervencions 122**

- Resolts totalment: 55 casos, el 45%. (50%) lleugera baixada.
- Resolts parcialment: 16 casos, el 13%. (11%) lleugera pujada.
- Aclarits: 11 casos, el 9%. (7%) es manté.

### **Total resultats 82, el 67% (69%)**

- No resultats: 24 casos, el 19%. (13%) lleugera pujada.
- Pendants: 16 casos, el 13%. (16%) lleugera baixada.

## ➤ **AFILIACIÓ**

- Afiliats: 85.
- No afiliats: 3.
- Exafiliats: 6 (baixa ocasionada abans de la queixa).
- Baixes: 28 (baixes ocasionades després de la queixa). En el 2011 estaven computats com a exafiliats (27).

## **TAULES RESUM ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES:**

<b>ÀMBITS AFECTATS</b>		
<b>àmbit</b>	<b>casos 2012 (c.2011)</b>	<b>% s/total casos (% s/casos 2011)</b>
GTJ	65 (69)	53% (45%)
ASS	16 (20)	13% (13%)
Activitat estructura sindical	7 (17)	0,5% (11%)
Comitès	13 (7)	0,9 % (4% )
Afiliació - UAR	5 (10)	0,4% (6%)
Renda	5 (1)	0,4% (0,5%)
SS	3 (8)	0,2 % (5%)
EESS	2 (9)	0,1% (5%)
Formació	3 (4)	0,2% (2%)
Informació	2 (2)	0,1% (1%)
Trade	1 (2)	(1%)

<b>CARACTERÍSTIQUES</b>		
<b>Definició</b>	<b>Casos</b>	<b>% s/total casos (% s/casos 2011)</b>
Disconformitat amb la decisió	48 (57)	39% (37%)
Falta d'informació	18 (16)	14% (10%)
Mal funcionament del servei	14 ( 24)	11% (15%)
As. jurídic deficient	14 (8)	11% (5%)
Honoraris	14 (20)	11% (13%)
Atenció no correcta	9 (11)	7% (7%)
Tardança a resoldre el problema	8 (8)	6% (5%)
Protecció insuficient	7 (14)	5% (9%)
Dret no exercit	7 (8)	5% (5%)
AS S deficient	4 (7)	3% (4%)
Negativa a facilitar informació	2	0,1%
Fer constar la queixa	1 (1)	0,1% (0.5%)
No definides	8 (12)	6% (7%)

## **Valoració de dades estadístiques per blocs:**

- El volum de queixes i intervencions en total ha estat de 122 casos; baixa respecte a l'any anterior un 20% (152). Els casos de consulta i informació han estat 23 casos (suposa un 18% respecte al total de casos, lleugera baixada).
- **GTJ:** lleugera pujada, 65 casos un 53%, un 8% més que l'any anterior (45%). El total de consultes realitzades en el 2012 ha estat 28.430 (32.586). De les quals 9.752 han estat primeres consultes, que, posades en relació amb les demandes realitzades (5.864), **surt una ràtio d'1,66 consultes per demanda**. Això confirma la major capacitat de resolució de casos des de l'AS S i com a conseqüència de factor de filtre en relació al GTJ. L'any anterior van ser 2 consultes per demanda, aquesta ràtio ha millorat un 34%.
- **ASS:** en l'assessorament sindical, es manté, passem del 13% al 12%. El total de consultes realitzades en el sistema global d'AS S en el 2012 ha estat 37.649, l'any 2011 (31.520). Aquest increment en l'AS S i la reducció en el GTJ, com es veu, confirmen, com s'ha comentat, el desplegament de la reforma de l'AS S, que comporta necessàriament un increment de consultes en aquest àmbit i una reducció en el GTJ.
- **Estructura sindical:** lleugera baixada de queixes, passem del 36% al 26%. Les referides, a comitès i SS són 16 (13) puja un 20%. Aquí hi ha molta diversitat de situacions, que no es poden agrupar.
- **Serveis:** lleugera pujada de casos, ens situem en el 4% respecte al total de queixes, l'any anterior va ser del 2%.
- **Formació:** es manté el percentatge respecte a l'any anterior.
- **Bloc crític:** mal funcionament del servei, assessorament sindical i jurídic deficients, protecció insuficient i atenció no correcta sumen 50 casos, i suposa el 40%. Una lleugera millora respecte a l'any anterior, que va ser un 42%. L'atenció no correcta han estat 9 casos, un 7%, el mateix percentatge de l'any 2011.



- **Característiques:** la disconformitat amb la decisió és un 39%, segueix sent la principal característica de les queixes presentades; és normal, perquè la queixa en general és una reacció contrària a la mesura o decisió presa.
- **Afiliació:** s'ha realitzat un canvi en el programa informàtic del Síndic, per identificar les baixes d'afiliació posteriors a la queixa interposada (28). En l'informe de 2011 estaven com a exafiliats/es (27). Per veure més la influència de les queixes en l'afiliació, s'ha mirat el que succeeix des de finalitzada la queixa fins a 9 mesos posteriors (després dels 6 mesos baixa automàtica), amb el resultat de 19 baixes 16,8% sobre el total d'afiliats (113). Tenint en compte que el percentatge de pèrdua d'afiliació general des de 2009-2013 ha estat entorn del 16%, la valoració ha de ser positiva. Més encara quan el risc de desafiliació dels casos que passen pel Síndic és òbviament superior.

### **Valoracions i propostes:**

De les queixes tramitades i el que hem vist en el 2012, és necessari assenyalar i proposar mesures per millorar els serveis, el treball sindical i l'afiliació. Aquest informe i les recomanacions que es realitzen es complementen amb l'informe global presentat i aprovat pel Consell Nacional al desembre de 2013.

### **GTJ:**

**Recurs sobre sentències:** està assumit que en termini els professionals han de **consultar els afectats** si es posa o no recurs. El criteri general, una vegada vistos els pros i contres, és que la decisió última l'han de tenir els afectats. En el supòsit que el professional no hi estigui d'acord, aquesta decisió l'ha de prendre en termini perquè els afiliats/es i clients puguin exercir el seu dret a la tutela judicial electiva, si així ho decideixen. Però tot i estant clar, s'han produït diversos casos, i es posa per treure lligó i millorar.

**Programa d'avisos i encàrrecs (atenció, personalització):** sobre aquest assumpte s'ha millorat, s'ha establert un programa des de l'àrea administrativa per passar els encàrrecs i notes que reben els professionals corresponents. La informació i la relació amb els afiliats i clients han de considerar-se com un component del treball professional. Si això es fa, evita consultes innecessàries que provoquen que l'advocat/da al final inverteixi més temps que a contestar les trucades i reclams. Aquest programa s'ha d'implantar en tots els àmbits del GTJ, incloent totes les comarques amb consultes.

**Informació a afiliats/es i clients:** la informació i la transparència són vitals per a tot servei de qualitat; per això s'ha d'informar els afectats que els advocats/es no van als CMAC (ells han de dir-ho). Això evita el malestar que es produeix quan els afectats veuen que no hi van. Se'ls ha d'informar que això forma part del sistema de treball i no d'una subvaloració d'aquest procediment. (S'han produït diversos casos.)

**Els canvis d'advocats (diversos):** en un mateix procediment, tal com s'ha indicat en altres informes, això no s'ha de produir, perquè afecta el principi de seguretat jurídica i els afectats ho veuen com una falta de qualitat del servei i de consideració cap al seu cas. (Especialment quan va un altre/a advocat/da a judici que no és el que està portant el cas.) És una font de problemes quan les resolucions judicials són negatives. Per això el sistema de treball no ha de preveure els permanents canvis d'advocats en els procediments judicials, excepte en casos excepcionals (baixes, trasllats, etc.).

**Sobre honoraris:** en els casos d'acomiadament amb readmissió en què els afectats/es no tenen cap ingrés, el sistema d'honoraris comporta facturacions molt altes. S'ha passat del salari anual (abans) al període de salaris de tramitació (ara), donant-se algun cas en què els salaris de tramitació han estat superiors al salari anual d'abans. Això provoca en la majoria dels casos la desafiliació; es planteja perquè es revisi. Sobre el tipus de facturació s'han rebut opinions perquè les factures siguin més clares i comprensibles, posant en el cas dels afiliats/es l'antiguitat, els procediments que es facturem desglossats i el percentatge (s'ha millorat), però cal seguir fent-ho.

**Afiliació:** quan han canviat radicalment les circumstàncies i les polítiques cap a l'afiliació, i es posen en el centre de tota l'estratègia sindical, convé veure si els procediments i normes internes existents són els més adequats per a la nova situació. La forta caiguda de l'afiliació exigeix la revisió del sistema de depuració de baixes que existeix. L'operativa consisteix a donar de baixa automàticament després de dos trimestres impagats, prèvia informació enviada abans (carta), i el seguiment realitzat des de les UAT. Però com que les UAT solament arriben al 50% aproximadament en el seguiment de les baixes, nosaltres **estem donant de baixa afiliats/es sense haver-nos pogut comunicar amb ells**. És una barbaritat en la situació actual. És necessari i urgent obrir una reflexió per veure què es fa. (Informe 2009.)

Excepte els que es donen de baixa activament (no hi ha discussió), per a la resta de baixes s'hauria de canviar aquesta operativa. Proposo que s'estudiï allargar a 9 o 12 mesos el període de baixa automàtica; la idea és **donar més temps per a la recuperació de l'afiliació**, en aquest tipus de baixes. També podia pensar-se en un tipus de **prebaixa** per evitar la contradicció de donar de baixa nosaltres i després demanar l'afiliació en el seguiment de la baixa. Una altra idea podria ser, sempre amb els que no s'han donat de baixa activament i els que no s'han pogut contactar, conformar un cens b), oferint la possibilitat de **la reafiliació durant un temps sense la pèrdua d'antiguitat**. Una altra mesura que es podria estudiar per a la contractació temporal és la de **poder sumar períodes diferents de cotització durant un període determinat (3 anys), sense el requisit d'ara de cotització ininterrompuda**. La rotació i la flexibilitat en l'ocupació configuren una nova realitat en què una part important de l'afiliació estarà de forma permanent i normal entre l'atur i el treball temporal, la qual cosa **altera la possibilitat d'una cotització estable i permanent**. El sistema de "quota zero" que s'ha implantat està en aquesta filosofia que es planteja: establir xarxes per sostenir una afiliació que cau per la crisi i la precarització de l'ocupació.

**Reafiliació** i afiliacions: cal significar que les dades sobre l'afiliació serien pitjors sense el treball que es realitza des de les UAT i l'Assessorament Sindical. L'any 2012, les UAT han rescatat 6.171 afiliats/es i en l'AS S s'han afiliat 3.335, amb un 80% de fidelització. Es ressalta i s'inclou en l'informe per **posar en valor el treball totalment positiu que es realitza**, sense el qual la pèrdua

d'afiliació seria encara superior. Dins de les limitacions actuals és un assumpte a reforçar.

En el tema de quotes s'han rebut dos suggeriments en relació amb el que podríem anomenar "quota familiar": reduir la quota quan en una unitat familiar hi ha dos o més afiliats. El que està succeint ara, en el cas de parelles afiliades, és que acaba un donant-se de baixa. Es podria pensar en una reducció per a un amb una garantia de "temps d'afiliació" equivalent a la reducció que es produeixi.

### **Estudi sobre l'afiliació:**

Saber el que passa amb l'afiliació una vegada que han usat els serveis del GTJ seria molt important i més en el moment en què estem. És evident que hi ha un context general no favorable a l'afiliació, que individualment se suma a la possible insatisfacció pel servei rebut. L'observació diu que es poden estar donant baixes condicionades per la situació econòmica però la materialització final de la qual es produeix per una insatisfacció en el servei rebut. A això, cal sumar les baixes que es produeixen directament pel servei rebut, òbviament segons la percepció que d'això puguin tenir els afiliats/es, que és el component més important.

Si els percentatges de desafiliació fossin molt superiors a la mitjana general, això indicaria la necessitat d'actuacions immediates per millorar la qualitat del servei, i si fossin iguals o inferiors, igualment per millorar i reforçar la situació actual. En un context de crisi i baixada de l'afiliació, els serveis que depenen de nosaltres mateixos **han d'actualitzar-se i millorar-se permanentment, com a factor de contrapès a la crisi i a la desafiliació.** El congrés ha aprovat una estratègia general sobre l'afiliació basada en el treball de proximitat amb l'afiliació, i a aquesta estratègia cal sumar els serveis, i particularment el GTJ.

Per això convindria saber:

- Els afiliats/es que després de finalitzat el procés continuen afiliats.
- Els afiliats/es que durant el procés o en finalitzar aquest, s'han donat de baixa.
- Els afiliats/es que s'han donat d'alta uns 3 mesos abans de la consulta.
- Veure la possibilitat d'una enquesta valorativa dels afiliats sobre la qualitat dels serveis, particularment en el GTJ.

### **Més coordinació i articulació ASS i GTJ:**

La reforma positiva de l'assessorament sindical que s'ha produït ha de millorar-se per a una major articulació i coordinació amb l'assessorament jurídic. Un primer pas en aquest sentit ha de ser la intercomunicació en **el moment del trasllat d'un assumpte des de l'AS S al jurídic (GTJ)**. Excepte quan es fan els càlculs previs (liquidacions, quitances, etc.), en la resta de casos generalment no es passa informació o documentació en el trasllat, i l'afiliat/da ha de tornar a repetir-ho tot. En el sentit que es comenta, s'hauria de passar al GTJ **el full de l'AS S amb tota la informació de la consulta i viceversa**; una vegada vist el tipus de procediment jurídic que s'ha de seguir, el GTJ ha d'informar l'ASS (estructural). Per als casos col·lectius, la coordinació està més garantida a través del reglament aprovat en el Consell Nacional.

Barcelona, abril de 2014.

J. I. Valdivieso

Síndic de l'afiliació