



# Sindicatura de la afiliación

Informe anual 2017

## **INTRODUCCIÓN AL INFORME**

La Sindicatura de la Afiliación ha unificado los ámbitos afectados en cinco grandes bloques, a fin de facilitar la lectura de este informe. Los bloques principales, por orden de importancia según la incidencia del volumen de quejas, son los siguientes:

### **GABINETE TECNICO JURÍDICO (GTJ):**

Laboral y civil.

Este, a su vez, se puede desglosar en territorios afectadas, tal como se detalla en el apartado número 2 de la página 5 (gráfica en la página 14).

### **ESTRUCTURA SINDICAL:**

AFILIACION-UAR  
ACTIVIDAD ESTRUCTURA SINDICAL  
ELECCIONES SINDICALES (EESS)  
COMUNICACIÓN  
COMITES, DELEGADOS, SECCIONES SINDICALES  
CERES  
INFORMACIÓN  
RECURSOS HUMANOS  
SALUD LABORAL  
NEGOCIACION COLECTIVA

### **ASESORAMIENTO SINDICAL:**

Este apartado engloba todo el servicio de asesoramiento, desglosado a su vez por federaciones y territorios afectados.

### **SERVICIOS:**

Atlantis  
Renta  
CITE  
Normalización lingüística  
Turismo y consumo

### **FORMACIÓN:**

CFA Manuel Sacristán  
Fundación Paco Puerto  
Formación sindical

**INDICE****PRIMERA PARTE: DATOS ESTADÍSTICOS DEL 2016**

---

**1. RESUMEN ESTADISTICO GLOBAL DE QUEJAS Y INTERVENCIONES** **4**

---

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

---

**2. QUEJAS: DETALLE DE AMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES** **5-6**

---

Bloques principales de ámbitos afectados:

**2.1. GTJ:**

Laboral/Civil

**2.2. ESTRUCTURA SINDICAL:**

Actividad de la estructura sindical  
Comités / Delegados / Secciones sindicales  
Afiliación – UAR  
Información

**2.3. ASESORAMIENTO SINDICAL:**

Federaciones y/o territorios afectados

**2.4 FORMACIÓN:**

CFA Manuel Sacristán  
Fundación Paco Puerto  
Formación sindical

---

**3. INTERVENCIONES: DETALLE DE LOS AMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS** **7**

---

---

**4. ESTADO Y SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES** **8**

---

---

**5. DETALLE DE LAS PERSONAS AFECTADAS** **8**

---

---

**6. CUADRO RESUMEN DE LOS AMBITOS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS EXPEDIENTES** **9**

---

**SEGUNDA PARTE: VALORACIONES DEL SÍNDIC**

1. VALORACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS	10
----------------------------------	----

- 1.1. Bloques
- 1.2. Características

2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS	11
---------------------------------	----

- 2.1. GTJ
- 2.2. Afiliación
- 2.3. Mas coordinación y articulación entre el Asesoramiento sindical y el GTJ.
- 2.4. Cuotas jubilados automatizada

3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR EXPEDIENTES TRAMITADOS	13
---	----

**TERCERA PARTE: DATOS GRÁFICOS**

1. QUEJAS DEL GTJ POR TERRITORIO AFECTADO	14
---	----

2. QUEJAS DE LA ESTRUCTURA POR ÁMBITOS AFECTADOS	14
--	----

3. EXPEDIENTES ÁMBITO FORMATIVO Y CARACTERÍSTICAS	15
---	----

4. EXPEDIENTES DESGLOSADOS POR BLOQUES	16
--	----

5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES	16
---	----

6. EXPEDIENTES SEGREGADOS POR SEXO	17
------------------------------------	----

---

## 1. RESUMEN ESTADÍSTICO GLOBAL DE QUEJAS E INTERVENCIONES

---

Los datos entre paréntesis se corresponden al año 2016.

### 1.1. QUEJAS 39 (63)

- **GTJ: 27 casos**, suponen el 69,5% respecto del total de quejas. Leve subida en proporción respecto al año anterior (60%).
- **Estructura sindical: 8 casos**, el 20,5% (24%), leve bajada a nivel proporcional. Dentro de este bloque, tenemos desglosado los que corresponden a comités, delegados y delegadas y secciones sindicales, que son 4 casos.
- **Asesoramiento sindical: 1 caso**, el 2,5%, se produce una importante bajada respecto este ámbito (11%).
- **Formación: 3 casos**, el 7,5%. Leve subida (3%).

### 1.2. INTERVENCIONES 6 (14)

- **GTJ: 5 casos**, el 83%. Fuerte subida respecto al año anterior (64%).
- **Formación: 1 caso** el 17%, a nivel proporcional se produce una subida (7%).

### 1.3. TOTAL DE EXPEDIENTES (QUEJAS + INTERVENCIONES): 45 (77)

- **GTJ: 32 casos**, el 71% de los casos. Subida respecto al año anterior (61%).
- **Estructura sindical: 8 casos**, el 18%. Se produce una bajada (25%).
- **Asesoramiento sindical: 1 caso**, el 2%. Considerable bajada (9%).
- **Formación: 4 casos**, el 9%. Leve subida (4%).

---

## 2. QUEJAS: DETALLE DE LOS ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS

---

**(\*) Características:** la suma de las características puede ser superior al número de quejas y intervenciones, debido a que algunas tienen más de un motivo indicado por la persona afectada.

### **QUEJAS (detalle):**

#### **2.1. GTJ: 27 (38)**

##### **Ámbitos afectados:**

LABORAL: 27

##### **Comarcas afectadas:**

Barcelonés: 15 (22)

Tarragonés: 4

Gironès: 3 (3)

Bages: 1 (3)

Baix Camp: 1

Maresme: 1

Segrià: 1

Vallés Occidental: 1 (8)

##### **Características:**

- Disconformidad con la decisión: 22 (26)
- Honorarios: 8 (9)
- Atención no correcta: 7 (6)
- Falta de información / negativa a facilitar información: 4 (5)
- Demanda no interpuesta: 2 (2)
- Asesoramiento jurídico deficiente: 3 (3)
- Protección insuficiente: 2 (5)
- Derecho no ejercido: 1 (2)
- Cambio de abogado: 1 (2)
- Cuenta jurada: 1

**2.2. ESTRUCTURA SINDICAL: 8 (15)****Ámbitos afectados:**

- Actividad estructura sindical: 1 (5)
- Comités / Delegados y delegadas / Secciones sindicales: 4 (6)
- FSC 1
- FED. SERVEIS 1
- Información 1

**Características:**

- Disconformidad con la decisión: 3 (9)
- Falta de información: 3
- Derecho no ejercido: 2 (3)
- Atención no correcta: 1 (1).
- Protección insuficiente: 1 (1)

**2.3. ASESORAMIENTO SINDICAL: 1 (7)****Federaciones y/o territorios comarcales afectados:**

- FSC: 1. (1)

**Características:**

- Atención no correcta: 1. (2)

**2.4. FORMACIÓN: 3 (2)****Ámbitos afectados:**

- Sanidad: 1 caso
- Escuela de adultos: 1 caso
- FPPUERTO: 1 caso (2)

**Características:**

- Falta de información: 2 (2)
- Atención no correcta: 2
- Disconformidad: 1. (1)

---

### 3. INTERVENCIONES: DETALLE DE LOS ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS

---

#### **INTERVENCIONES: 6 (14)**

##### **3.1. GTJ: 5 (9)**

###### **Comarcas afectados:**

Barcelonés: 4 (5)

Tarragonés: 1

###### **Características:**

— Disconformidad con la decisión: 4 (5)

— Honorarios: 3 (1)

— Falta de información: 1 (2)

— Ass. jurídico deficiente: 1 (2)

##### **3.2. FORMACION: 1 (1)**

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

— FPPUERTO: 1

###### **Características:**

— Falta de información: 1

— Atención no correcta : 1 (1)



## 4. ESTADO Y SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

(gráfica 1)

Los datos entre paréntesis se corresponden al año 2016.

**Total expedientes (quejas + intervenciones): 45 (77)**

- Aclarados: 26 casos, el 58% (48%).
- Resueltos satisfactoriamente: 8 casos, el 18% (32,4%).
- No resueltos: 9 casos, el 20% (17%).
- Traslado a la CGCONC: 1 caso, el 2% .
- No aceptadas, 1 caso, el 2% (2,6%).

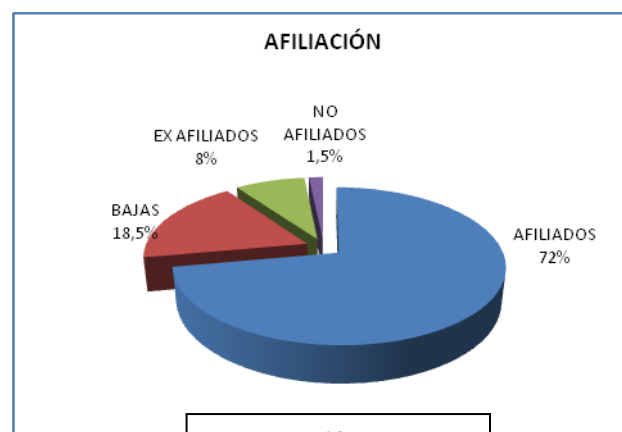
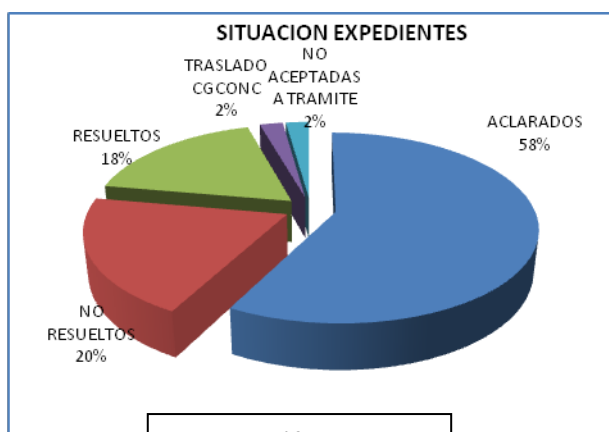
## 5. DETALLE DE LAS PERSONAS AFECTADAS

(gráfica 2)

Total de personas afectadas <sup>(1)</sup>

- Personas que nunca han estado afiliadas: 1, el 1,5%. <sup>(2)</sup>
- Personas ex afiliadas: 5 el 8% (baja ocasionada antes de la queja). (7%)
- Personas que se han dado de baja posteriormente a la queja: 11, el 18,5%. (26%)
- Personas que continúan actualmente afiliadas: 44,el 72%. (60%)

- <sup>(1)</sup> El número de personas afectadas es superior al número de expedientes, ya que en algunos expedientes puede haber más de una persona implicada. El porcentaje afecta al total de personas, que son 61 (81).
- <sup>(2)</sup> Corresponde a las intervenciones realizadas a petición de personas no afiliadas, que a pesar de todo han sido atendidas.



## 6. CUADRO RESUMEN DE AMBITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS EXPEDIENTES (QUEJAS + INTERVENCIONES)

BLOQUES Y AMBITOS AFECTADOS			
BLOQUES	AMBITO	CASOS 2017 (casos 2016) TOTAL 45 (77)	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2017 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2016)
GTJ	LABORAL	32 (47)	71,5% (61%)
ESTRUCTURA SINDICAL	ACTIVIDAD ESTRUCTURA SINDICAL	3(8)	7,5% (10%)
	COMITES	1 (4)	2% (5%)
	DELEGADOS	2	4,5%
	SECCIONES SINDICALES	1 (3)	2% (4%)
	INFORMACION	1	2%
ASESORAMIENTO SINDICAL	ASESORAMIENTO SINDICAL	1 (7)	2% (9%)
FORMACIÓN	FPPUERTO	2	4,5%
	FORMACION SINDICAL	1 (3)	2% (4%)
	ESCUELA DE ADULTOS	1	2%

CARACTERÍSTICAS POR ORDEN DE MAYOR AFECTACIÓN (*)		
DEFINICIÓN	TOTAL 77 (145)	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2017 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2016)
DISCONFORMIDAD	31 (50)	40,5% (34%)
HONORARIOS	11 (9)	14,25% (6%)
ATENCIÓN NO CORRECTA	11 (13)	14,25% (9%)
FALTA DE INFORMACIÓN – NEGATIVA A FACIL. INFO	10 (16)	13% (11%)
ASESORAMIENTO JURÍDICO DEFICIENTE	4 (5)	5% (3%)
PROTECCIÓN INSUFICIENTE	3 (7)	4% (5%)
DERECHO NO EJERCIDO	3 (6)	4%(4%)
DEMANDA NO INTERPUESTA	2 (3)	2,5% (2%)
CAMBIO DE ABOGADO	1(2)	1,25%(1,4%)
CUENTA JURADA	1	1,25%

(\*) **Características:** la suma de las características puede ser superior al número de quejas e intervenciones, porque algunas tienen más de un motivo indicado por la persona afectada.

**SEGUNDA PARTE: VALORACIONES DEL SINDIC**

- El número de expedientes (quejas e intervenciones) total durante el año 2017 han sido de 45 casos, lo que significa un descenso del número de expedientes del 41,5%, ya que el 2016 fueron 77 casos.

**1. VALORACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS****1.1. Por bloques:**

- **GTJ:** se ve una subida de casos, 32 casos, un 71,5%, lo que supone un 10,5% más que el año anterior a nivel proporcional (61%). El total de primeras consultas realizadas el 2017 en toda Catalunya han sido de 7.584 (7.302), de las cuáles 3.266 (3.527) han derivado en materia de expedientes abiertos. Las consultas realizadas en el GTJ a nivel global de toda Catalunya, han sido 16.437. Un volumen muy importante de consultas que solo han generado 32 expedientes.
- **Estructura sindical:** importante bajada, son 8 casos, pero pasamos del 25% al 17,5% a nivel proporcional. En este apartado hay mucha diversidad de situaciones, cosa que no permite agruparlas en situaciones estándar.
- **Asesoramiento:** las consultas de asesoramiento programadas este año han sido 36.760 (36.545) y, de éstas, se han realizado 27.379 (27.625), lo que supone un 74,48% (75,59%). De estas obtienen resultado el 92,63% que corresponde a 25.590 casos. A nivel de quejas solo tenemos un caso.
- **Formación:** se produce una leve subida, respecto al año anterior. Son 4 casos el 9%, respecto al 4%.

**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 40,5%, y supone una ligera subida, ya que el año 2016 fue de un 34%. Es una de las incidencias más destacadas en las quejas producidas.

En segundo lugar, hay las quejas referidas a los **honorarios**, con un 14,25% del total de expedientes, se produce una subida del 57% (6%).

Por lo que se refiere al tema del **asesoramiento profesional deficiente, un 5% afecta exclusivamente al GTJ, ya que a nivel de asesoramiento de federaciones y territorio no se han detectado incidencias graves de mal asesoramiento**, se mantiene el porcentaje respecto al año anterior. Referente a los cambios de abogados producidos durante los procesos de expedientes laborales también se mantiene la disconformidad.

**Otras características:** respecto al bloque de varias características como por ejemplo; **derecho no ejercido, falta de información, protección insuficiente, atención no correcta**, estos suponen el 37% del total.

---

## 2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

---

### 2.1. GTJ:

**Cambio de abogado:** durante el año 2016, a diferencia del año anterior que se habían producido cambios a raíz de la reestructuración del GTJ, las solicitudes de cambios de abogados han sido por parte de las personas afectadas que por diversos motivos han perdido la confianza con el profesional. En estos casos, la actitud del GTJ ha estado muy cerrada a aceptar las demandas de cambio, lo que ha conllevado en algunos casos la consecuente baja de afiliación. Sería necesario poder estudiar algún tipo de medida que flexibilizara esta actitud. **Es necesaria más flexibilidad, cuando el cliente ha perdido la confianza por algún motivo.**

**Recurso sobre sentencias:** tal como se plantea en el informe del año pasado, sería necesario consultar a los afectados y afectadas sobre poner recurso o no. El criterio general, una vez vistos los pros y los contras, es que la decisión última la deben tener los afectados. En el caso de que el profesional no esté de acuerdo, esta decisión la ha de tomar en un plazo determinado para que los afiliados y afiliadas y los clientes puedan ejercer su derecho a la tutela judicial electiva, si así lo deciden.

**Visitas por la mañana:** desde el informe del 2014, ya se hacía referencia mediante recomendación (4/14), a la posibilidad de ampliar un turno por las mañanas, a causa de diversas quejas y sugerencias recibidas de usuarios y usuarias y afiliados y afiliadas que alegaban que, por motivos de horario laboral, no podían compaginar la visita. Referente a esto se ha iniciado una vía de solución en casos concretos, a fin de favorecer la atención a la afiliación.

**Desplazamientos interterritoriales:** a causa de la reestructuración citada, en algunas uniones locales, no pueden ofrecer un servicio de asesoramiento jurídico, la cual cosa ha provocado diversas quejas sobre este tema. Sería necesario ver una posible fórmula para agilizar estos temas, por lo que respecta al traslado de posibles expedientes entre profesionales, que pueda evitar el desplazamiento de las personas afectadas.

**Información a la afiliación y a personas usuarias del GTJ:** la información y la transparencia son vitales para todo servicio de calidad, por eso se ha de informar a las personas afectadas de:

- Los abogados y abogadas no van a los CMAC (ellos han de informar). Esto evita el malestar que se produce cuando los afectados y afectadas ven que no asisten. Se les ha de informar que esto forma parte del sistema de trabajo y no es una subvaloración de este procedimiento (se han producido varios casos).
- Así mismo es fundamental que al inicio de un expediente se informe de los honorarios y se haga firmar la **hoja de encargo**. Dejando clara constancia de los tiempos mínimos requeridos de afiliación a fin de poder aplicar la gratuidad o el consecuente descuento de afiliación y que con la facturación se tiene en cuenta la antigüedad al inicio del expediente, no al final.
- Respecto a los honorarios, en los casos de despido con readmisión donde los afectados y afectadas no tienen ningún ingreso, el sistema de honorarios comporta facturaciones muy altas. Se ha pasado del salario anual (antes) al período de salarios de tramitación (ahora), y se da algún caso donde 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 y se añada, en el caso de los afiliados y afiliadas, la antigüedad, los procedimientos que se facturan desglosados y el porcentaje (se ha mejorado, pero se ha de seguir haciéndolo). Señalar que la disconformidad en este apartado del GTJ es la característica más escogida por los afectados y afectadas respecto a las diferentes opciones dadas en nuestro formulario.

- En cuanto a las preparaciones judiciales, a nivel de información de las fechas de juicio y la citación para prepararlo, se haga con más tiempo de antelación a fin de ofrecer tranquilidad a las personas afectadas.
- Es necesario informar también que FOGASA no paga el 100%.

**Cuenta jurada:** constatamos que el 2017, solo ha habido un caso de queja, la cual cosa valoramos como muy positiva, ya que es imprescindible que antes de iniciar una cuenta jurada se mantenga el aviso previo al afectado con la carta certificada para ofrecerle la oportunidad de pagar a plazos programados, si es necesario, cosa que se ha podido pactar en más de un caso con gran satisfacción por parte de las personas afectadas.

**Traslado a la aseguradora:** ante posibles errores profesionales, en el caso de que no haya acuerdo de compensación económica entre el GTJ y la persona afectada, es necesario agilizar el proceso para que la aseguradora de la cual dispone el GTJ pueda hacerse cargo de las indemnizaciones oportunas.

## **2.2. Afiliación:**

Reiteramos la necesidad de revisar el sistema de depuración de bajas que hay. La acción 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, este año solo han conseguido contactar con el 42,67%, estamos dando de baja afiliados y afiliadas sin haber podido comunicarnos antes con ellos. Es necesario y urgente abrir una reflexión para ver que se puede hacer. Es imprescindible poder contactar con el 100% de las personas que se encuentran en esta situación antes de darlos de baja definitivamente.

Otra idea podría ser, siempre con los que no se han dado de baja activamente y con los que no se ha podido contactar, conformar un censo *b*) y ofrecerles la posibilidad de **reafiliarse durante un tiempo sin la pérdida de antigüedad**.

En cuanto al sistema de cuota cero, es necesario facilitar al máximo los trámites a fin de poder solicitarla. Cabe añadir que este año, hemos tenido un caso, por falta de agilidad a la hora de aportar la consecuente documentación.

En referencia a las solicitudes de cambios de domiciliación bancaria, cabe constatar que el proceso actual es complicado y se debería buscar unos mecanismos más ágiles para facilitar que las personas lo realicen con facilidad, modificando lo que sea necesario del protocolo, y se pueda hacer de manera telemática, si el afectado lo desea.

Reafiliación y afiliaciones: cabe destacar que los datos sobre la afiliación serían peores sin el trabajo que se desempeña desde las UAT y el asesoramiento sindical.

El año 2017, las UAT globalmente han rescatado 3.160 recibos, lo que supone el 67,43% de las personas contactadas que han sido 8.766 (45,46%), un poco por debajo del porcentaje del año pasado. Se resalta e incluye en el informe para destacar el valor del trabajo totalmente positivo que se realiza, sin la cual la pérdida de afiliación sería todavía superior.

## **2.3. Más coordinación y articulación entre el asesoramiento y el GTJ:**

Reiteramos que la reforma positiva del asesoramiento sindical que se ha producido ha de mejorarse para que haya 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 asesoramiento sindical 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 o afiliada ha de volver a repetirlo todo. En el sentido que se comenta, se debería pasar al GTJ la hoja del asesoramiento sindical con toda la información de la consulta y viceversa. Una vez visto el tipo de procedimiento jurídico que se ha de seguir, el GTJ debería informar al asesoramiento sindical (estructura). Para los casos colectivos, la coordinación está más garantizada mediante el reglamento aprobado por el Consejo Nacional.

En estos momentos se ha puesto en funcionamiento el asesoramiento mancomunado, veremos a lo largo del año 2018 que niveles de aceptación y el volumen de quejas que este pueda generar.

#### 2.4. En referencia al tema de cuotas de jubilados automatizada:

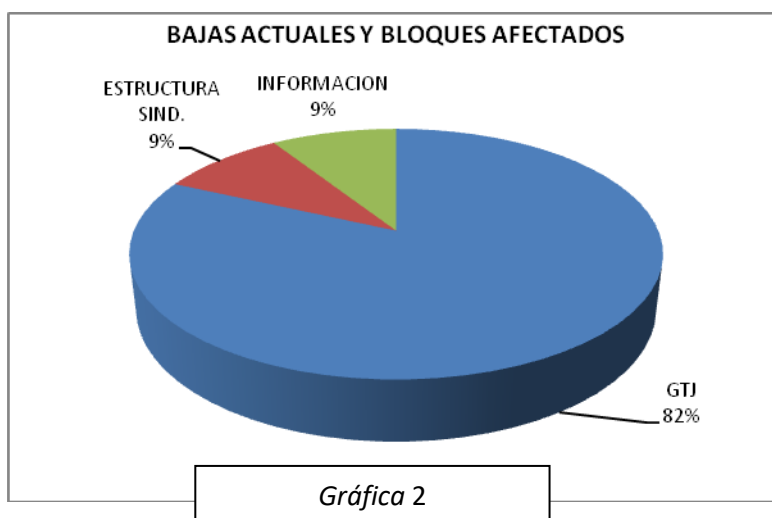
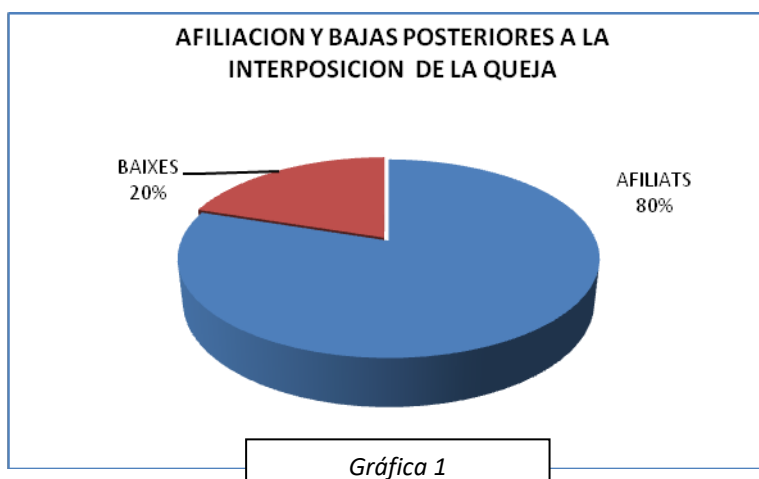
Nos hemos encontrado varias quejas que expresan su disconformidad por cambiar de manera automática sin previo aviso su cuota.

Sería necesario establecer los mecanismos necesarios de información a las personas afectadas, a fin de evitar sorpresas desagradables.

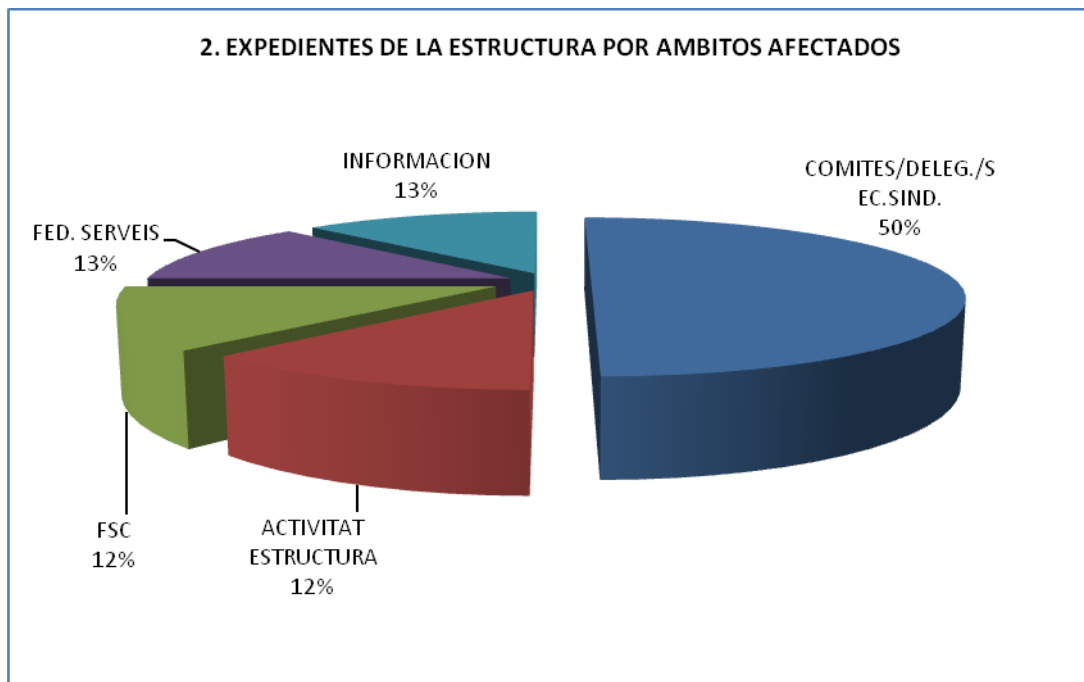
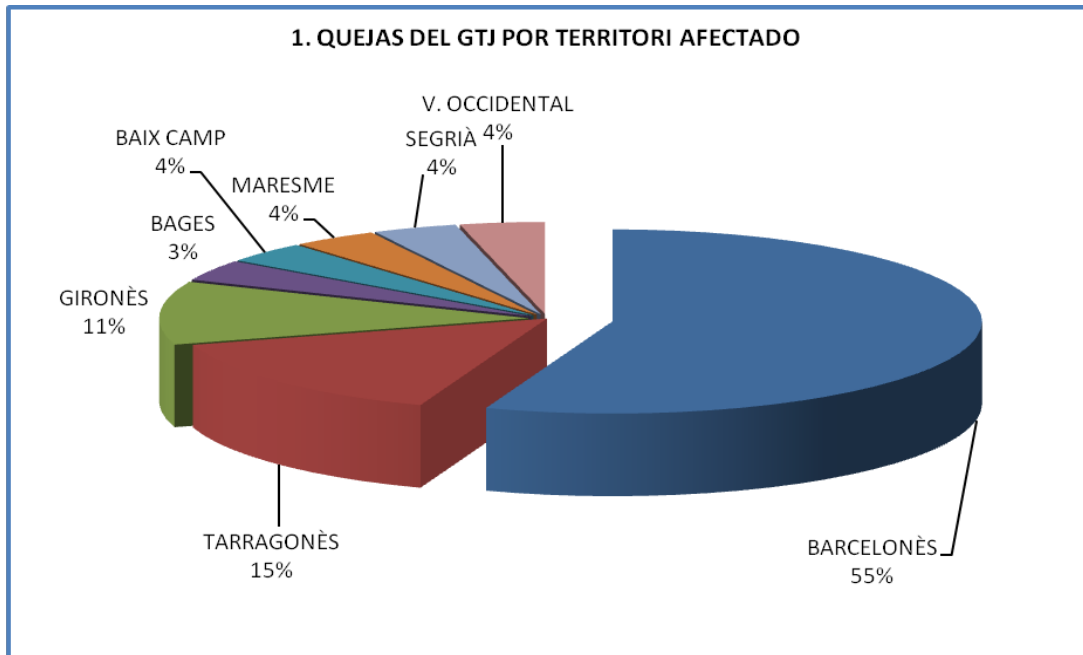
### 3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS

La mayor parte de las bajas ocasionadas después de la interposición de la queja se producen antes de los seis meses posteriores a su interposición. Este hecho refleja la gran insatisfacción de la persona afectada. (Gráfica 1) Detalle de afiliados actuales y bajas posteriores realizadas.

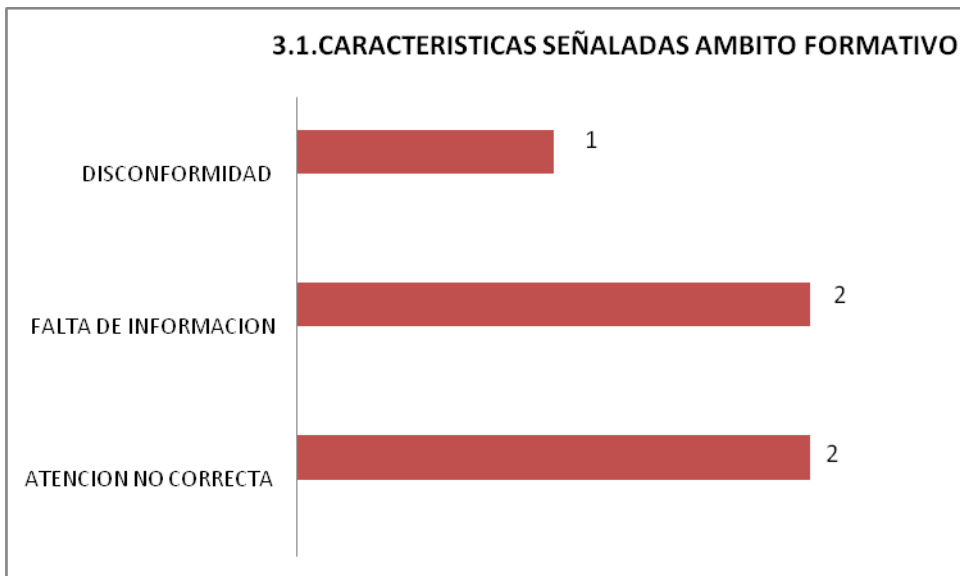
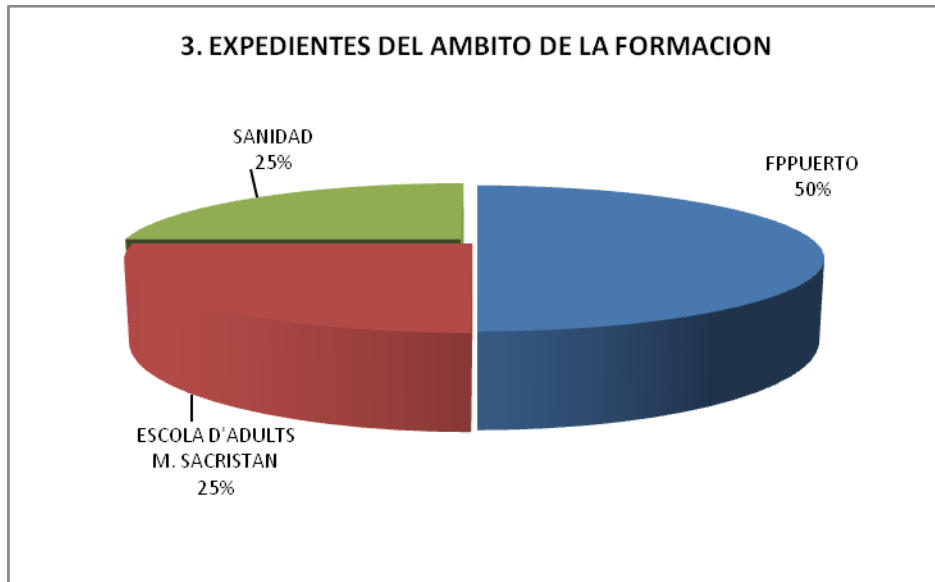
A día de hoy, el 80% siguen afiliados al sindicato, hecho que significa que esta Sindicatura podría ser un gran catalizador respecto a las demandas de disconformidad recibidas relacionadas con el funcionamiento estructural. Decir que solo un 20% es el que ha causado baja respecto del total de personas afiliadas. Tal como marca la gráfica, la mayor insatisfacción por parte de los afiliados afectan al GTJ. (Gráfica 2) Detalle por bloques afectados. El ámbito que produce mayor disconformidad y malestar es el GTJ, independientemente del volumen de quejas que se producen, ya que es uno de los ámbitos con mayor índice de quejas dada su magnitud e importancia dentro de CCOO.



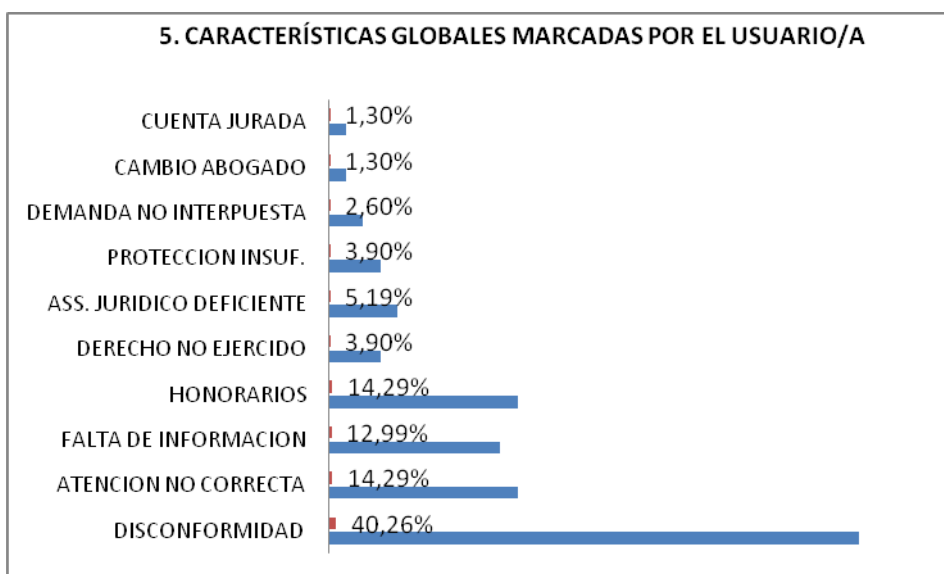
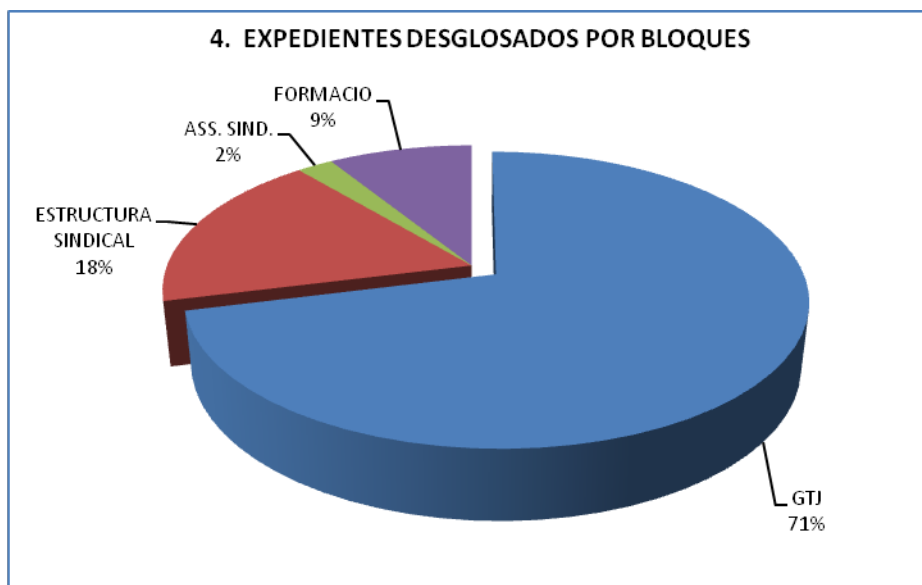
## TERCERA PARTE: DATOS GRÁFICOS



**Aclarar que en los gráficos donde ponemos expedientes, se suman las quejas e intervenciones, ya que en algunos casos no tiene mayor relevancia sumar las intervenciones realizadas.**







Por cuarto año consecutivo, se añade otro indicador gráfico al informe, con el número de expedientes segregados por hombres y mujeres, el cual está bastante equilibrado en números absolutos, pero teniendo en cuenta que el total de la afiliación de la CONC a fecha diciembre 2017 es de 82.488 hombres (58,509%) y 58.529 mujeres (41,50%), la proporción se ve ligeramente afectada por porcentaje de quejas de las mujeres frente a los hombres.



Sindicatura de la afiliación  
Abril 2018