

Sindicatura de la afiliación

Informe anual 2016

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 15).

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
Servicio lingüístico
Turismo y consumo
Hábitat
Info atur

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 **5**

Bloques principales de ámbitos afectados:

2.1. GTJ:

Laboral

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL:

Actividad de la estructura sindical

Comites / Delegados / Secciones sindicales

Negociación colectiva

Afiliación - UAR

2.3. ASESORAMIENTO SINDICAL:

Federaciones y/o territorios afectados

2.4 SERVICIOS:

Hábitat

2.5 FORMACIÓN:

Formación Ocupacional

3. INTERVENCIONES: DETALLE DE LOS AMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS **8**

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

5. DETALLE DE LAS PERSONAS AFECTADAS **9**

6. CUADRO RESUMEN DE LOS AMBITOS Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS EXPEDIENTES **10**

SEGUNDA PARTE: VALORACIONES DEL SÍNDIC**1. VALORACION DATOS ESTADISTICOS 11**

- 1.1. Bloques
- 1.2. Características

2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS 12

- 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 14**TERCERA PARTE: DATOS GRAFICOS****1. QUEJAS DEL GTJ POR TERRITORIO AFECTADO 15****2. QUEJAS DE LA ESTRUCTURA POR AMBITOS AFECTADOS 15****3. QUEJAS DEL ASESORAMIENTO SINDICAL POR FEDERACIONES/TERRITORIO 16****4. EXPEDIENTES DESGLOSADOS POR BLOQUES 16****5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES 17****6. EXPEDIENTES SEGREGADOS POR SEXO 17**

1. RESUMEN ESTADÍSTICO GLOBAL DE QUEJAS Y INTERVENCIONES

Los datos entre paréntesis se corresponden al año 2015.

1.1. QUEJAS 63 (55)

- **GTJ: 38 casos**, suponen el 60% respecto del total de quejas. Leve subida en proporción respecto al año anterior (51%).
- **Estructura sindical: 15 casos**, el 24% (24%), se mantiene. Dentro de este bloque, tenemos desglosado los que corresponden a comités, delegados y delegadas y secciones sindicales, que son 6 casos.
- **Asesoramiento sindical: 7 casos**, el 11%, se mantiene (11%).
- **Servicios: 1 caso**, el 1,6%. Fuerte bajada (11%).
- **Formación: 2 casos**, el 3%. Se mantiene (3%).

1.2. INTERVENCIONES 14 (13)

- **GTJ: 9 casos**, el 64%. Fuerte subida respecto al año anterior (38%).
- **Estructura sindical: 4 casos**, el 29%. Fuerte bajada (46%). De estos, 1 caso corresponde a secciones sindicales.
- **Formación: 1 caso** el 7%, se mantiene (8%).

1.3. TOTAL DE EXPEDIENTES (QUEJAS + INTERVENCIONES): 77 (68)

- **GTJ: 47 casos**, el 61% de los casos. Subida respecto al año anterior (49%).
- **Estructura sindical: 19 casos**, el 25%. Pequeña bajada (28%).
- **Asesoramiento sindical: 7 casos**, el 9%. Se mantiene (10%).
- **Servicios: 1 caso**, el 1,3%. Importante bajada (10%).
- **Formación: 3 casos**, el 4%. Se mantiene (3%).

2. QUEJAS: DETALLE DE LOS AMBITOS 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: 38 (28)

Ambitos afectados:

LABORAL: 38 (27).

Comarcas afectadas:

Barcelonès: 22 (16)

Bages: 3 (2)

Baix Llobregat: 2

Gironès: 3 (3)

Vallès Occidental: 8 (1)

Características:

- Disconformidad con la decisión: 26 (25).
- Asesoramiento jurídico deficiente: 3 (6).
- Mal funcionamiento del servicio: 7 (5).
- Honorarios: 9 (5).
- Tardanza en resolver el problema: 6 (3).
- Atención no correcta: 6 (2).
- Falta de información / negativa a facilitar información: 5 (2.)
- Protección insuficiente: 5
- Derecho no ejercido: 2 (1).
- Cambio de abogado: 2
- Demanda no interpuesta: 2
- Cuenta jurada: 1 (1).

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL: 15 (13)**Ambitos afectados:**

- Actividad estructura sindical: 5 (2).
- Comités / Delegados y delegadas / Secciones sindicales: 6 (6).
- Afiliación - UAR: 3 (3).
- Negociación colectiva: 1

Características:

- Disconformidad con la decisión: 9 (4).
- Negativa a facilitar información o falta de esta: 5 (2).
- Atención no correcta: 1 (1).
- Protección insuficiente: 1 (1).
- Derecho no ejercido: 3 (2).
- Tardanza en resolver el problema: 1
- Acoso moral: 1
- Demanda no interpuesta: 1

2.3. ASESORAMIENTO SINDICAL: 7 (6)**Federaciones y/o territorios comarcales afectados:**

- Educación: 2. (2)
- FSC: 1. (1)
- UI Valles Occidental – Catalunya Central: 2
- UI Tarragona: 1 (1).
- Federación de Servicios: 1.

Características:

- Disconformidad con la decisión: 5 (5).
- Asesoramiento sindical deficiente: 5 (2).
- Mal funcionamiento del servicio: 2
- Atención no correcta: 1. (2)
- Derecho no ejercido: 1.
- Falta de información: 1. (1)

2.4. SERVICIOS: 1 (6)**Ambitos afectados**

- Habitat: 1.

Característica:

- Disconformidad con la decisión
- Falta de información

2.5. FORMACIÓN: 2 (2)

Ambitos afectados:

- Formación ocupacional: 2 (2).
(FSC i Vallès Oriental – Maresme)

Características:

- Falta de información: 2 (1).
- Tardanza: 1
- Disconformidad: 1.
- Mal funcionamiento del servicio: 1.

3. INTERVENCIONES: DETALLE DE LOS AMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS

INTERVENCIONES: 14 (13)

3.1. GTJ: 9 (5)

Territorios afectados:

- Barcelonès: 5 (3)
- Gironès: 1
- Vallès Occidental: 3 (1)

Características:

- Disconformidad con la decisión: 5 (4).
- Tardanza: 4
- Falta de información: 2 (1).
- Honorarios: 1 (3).
- Atención no correcta: 3
- Ass. jurídico deficiente: 2
- Mal funcionamiento del servicio: 1

3.2. ESTRUCTURA SINDICAL: 4 (6)

Ambitos afectados de la estructura sindical:

- Actividad estructura sindical: 3 (2)
- Secciones Sindicales: 1 (1).

Características:

- Disconformidad: 3 (4).
- Protección insuficiente: 1
- Atención no correcta: 1
- Tardanza: 1

3.3. FORMACION: 1

Ambitos afectados de la estructura sindical:

- FSC: 1

Características:

- Mal funcionamiento del servei: 1
- Atención no correcta : 1

4. ESTADO Y SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

(gráfica 1)

Los datos entre paréntesis se corresponden al año 2015.

Total expedientes (quejas + intervenciones): 77 (68)

- Resueltos satisfactoriamente: 25 casos, el 32,4% (41%).
- Clarificados: 37 casos, el 48% (36,5%).
- No resueltos: 13 casos, el 17% (13%).
- No aceptadas, 2 casos el 2,6% (por no ser competencia del Síndic) (9,5%)

5. DETALLE DE LAS PERSONAS AFECTADAS

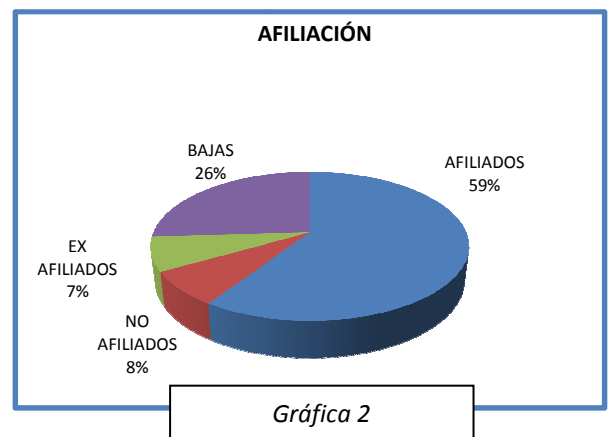
(gráfica 2)

Total de personas afectadas ⁽¹⁾

- Personas que nunca han estado afiliadas: 6, el 7% (7%). ⁽²⁾
- Personas ex afiliadas: 6, el 7% (4%) (baja ocasionada antes de la queja).
- Personas que se han dado de baja posteriormente a la queja: 21, el 26% (23%).
- Personas que continúan actualmente afiliadas: 48, el 60% (66%).

⁽¹⁾ 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 81 (74).

⁽²⁾ Corresponde a las intervenciones realizadas a petición de personas no afiliadas, que a pesar de todo han estado atendidas.



6. CUADRO RESUMEN DE AMBITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS EXPEDIENTES

BLOQUES Y AMBITOS AFECTADOS			
BLOQUES	AMBITO	CASOS 2016(2015) TOTAL 77 (68)	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2016 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2015)
GTJ	LABORAL	47 (32)	61% (47%)
ESTRUCTURA SINDICAL	ACTIVIDAD ESTRUCTURA SINDICAL	8 (4)	10% (6%)
	COMITES	4 (4)	5% (6%)
	NEG. COLECTIVA	1	1 %
	AFILIACION – UAR	3 (6)	4% (9%)
	SECCIONES SINDICALES	3 (1)	4% (1,4%)
ASESORAMIENTO SINDICAL	ASESORAMIENTO SINDICAL	7 (7)	9% (10%)
SERVICIOS	HABITAT	1	1%
FORMACIÓN	FORMACION OCUPACIONAL	3	4%

CARACTERÍSTICAS POR ORDEN DE MAYOR AFECTACIÓN (*)		
DEFINICIÓN	TOTAL 145	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2016 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2015)
DISCONFORMIDAD	50 (50)	34% (48%)
ATENCIÓN NO CORRECTA	13 (9)	9% (8%)
FALTA DE INFORMACIÓN – NEGATIVA A FACIL. INFO	16 (9)	11% (%)
HONORARIOS	9 (8)	6% (7%)
MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	12 (8)	8% (7%)
DERECHO NO EJERCIDO	6 (6)	4%(5%)
ASESORAMIENTO JURÍDICO DEFICIENTE	5 (6)	3% (5%)
TARDANZA EN RESOLVER EL PROBLEMA	13 (5)	9% (4%)
CUENTA JURADA	1 (3)	0,7% (2,6%)
ASESORAMIENTO SINDICAL DEFICIENTE	7 (2)	5% (1,8%)
PROTECCIÓN INSUFICIENTE	7 (2)	5% (1,8%)
ACOSO MORAL	1	0,7%
DEMANDA NO INTERPUESTA	3 (1)	2% (0,9%)
CAMBIO DE ABOGADO	2	1,4%

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

SEGUNDA PARTE: VALORACIONES DEL SINDIC

- El numero de expedientes (quejas y intervenciones) total durante el año 2016 ha sido de 77 casos, lo que significa una subida del 13%, ya que el 2015 fueron 68 casos. Pero si lo comparamos por ejemplo con el 2014, que se tramitaron 115 expedientes, todavía estamos en un 67%.

1. VALORACIÓN DATOS ESTADÍSTICOS

1.1. Por bloques:

- **GTJ:** es ve una subida de casos, 47 casos, un 61%, 12% mas que el año anterior (49%). El total de primeras consultas realizadas el 2016 en toda Catalunya ha sido de 7.302 (7.392), de las cuáles 3.527 han derivado en materia de expedientes abiertos. El año anterior fueron 3.030 expedients abiertos que suponía un 41%.
- **Estructura sindical:** Prácticamente se mantienen las quejas, son 19 casos, pero pasamos del 25% al 28% a nivel proporcional. En este apartado hay mucha diversidad de situaciones, cosa que no permite agruparlas en situaciones estándar.
- **Asesoramiento:** las consultas globalmente programadas este año han sido 36.545 (36.253) y, de éstas, se han realizado 27.625 (28.248), lo que supone un 75,59% (77,92%). De estas obtienen resultado el 92,63%, que supone un total de 25.590 casos. Respecto al volumen de quejas planteadas en este ámbito, se mantiene prácticamente igual que el año anterior.
- **Servicios:** importante bajada de casos, 1 caso, nos situamos en el 1,3% respecto al 10% del año anterior.
- **Formación:** se mantiene más o menos en proporción al año anterior, entorno al 4% del total. Cabe decir en este ámbito, que solamente se han realizado quejas en el sector federativo y territorial.

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 34%, y supone una ligera bajada, ya que el año 2015 fue de un 48%. Puede ser que las quejas se concreten más.

En segundo lugar, hay las quejas referidas a los **honorarios**, con un 6% del total de expedientes (incluidos las cuentas juradas interpuestas), se mantiene el porcentaje respecto al año anterior.

Por lo que se refiere al tema del **asesoramiento profesional deficiente, un 3% afecta exclusivamente al GTJ, y el 5% hace referencia al asesoramiento deficiente a escala general** (federaciones, territorios), y se mantiene el porcentaje como el año anterior. Referente a los cambios de abogados producidos durante los procesos de expedientes laborales tenemos dos casos de disconformidad.

Otras características: respecto al bloque de varias características como por ejemplo; **mal funcionamiento del servicio, derecho no ejercido, tardanza en resolver el problema, negativa o falta de información, protección insuficiente, atención no correcta**, estos suponen el 46% del total, frente al 34% del año pasado. Esta ha subido de manera relevante, esto puede suponer una sensación de tardanza importante en la resolución de temas, falta de protección hacia el afiliado y falta de información.

2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

2.1. GTJ:

Cambio de abogado: durante el año 2016, a diferencia del año anterior que se habían producidos 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.

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 decirlo). 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.
- 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.

Cuenta jurada: constatamos que el 2016, no se han producido quejas por cuenta jurada sin aviso previo a la persona afectada, 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 2016, las UAT globalmente han rescatado 3.545 recibos, lo que supone el 70,94% de las personas contactadas (57,96%), muy superiores al porcentaje del año pasado. Se resalta e incluye en el informe para destacar el valor del trabajo totalmente positivo que se realiza, sin la cuál la pérdida de afiliación sería todavía superior.

Necesidad de realizar un nuevo estudio sobre la afiliación: saber lo que pasa con la afiliación una vez que han hecho servir los servicios del GTJ sería muy importante, y más aún en el momento en 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 por la situación económica, pero la materialización final de la baja se produce por una insatisfacción en el servicio recibido. A esto, hay que sumarle las bajas que se producen directamente por el servicio recibido, obviamente según la percepción que de esto puedan tener los afiliados y afiliadas, que son el componente más importante.

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 esta más garantizada mediante el reglamento aprobado por el Consejo Nacional.

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

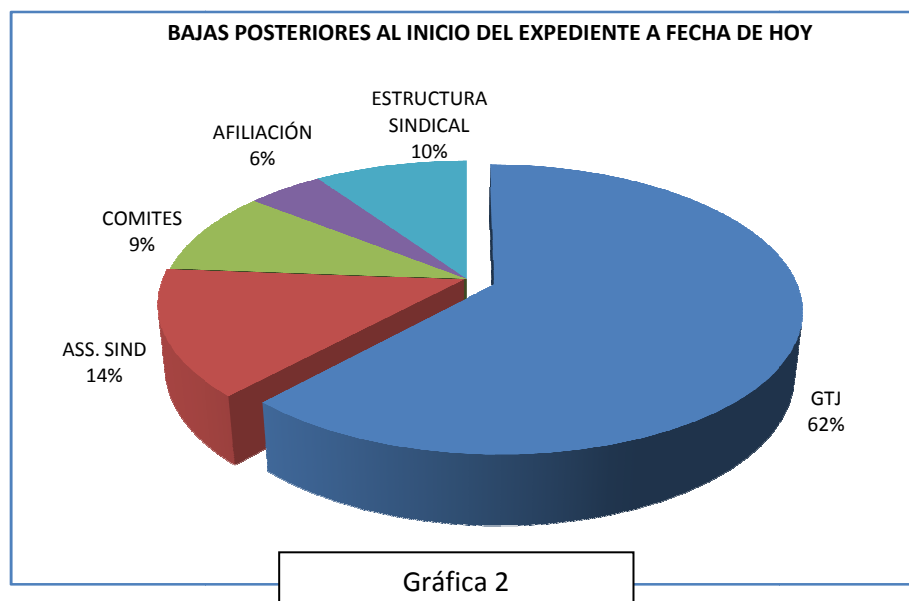
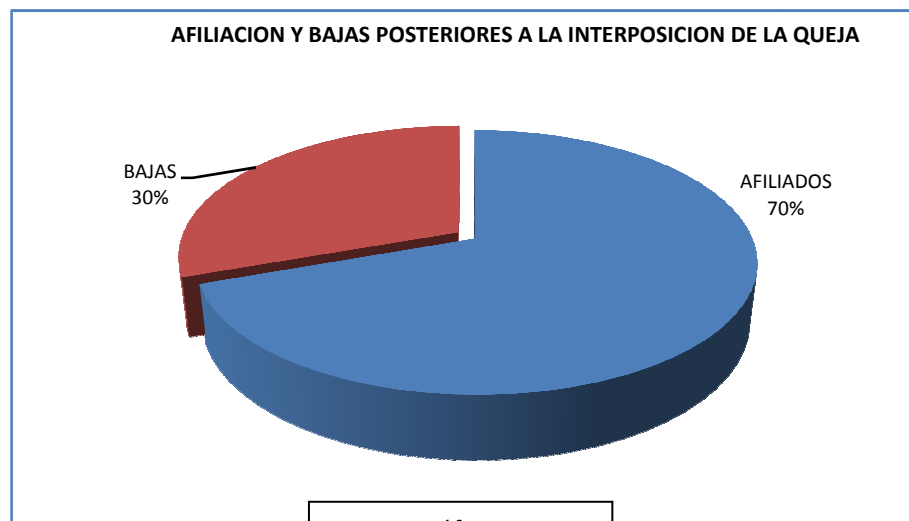
Nos hemos encontrado varias quejas que expresan su disconformidad por cambiar de manera automática sin previo aviso su cuota.

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

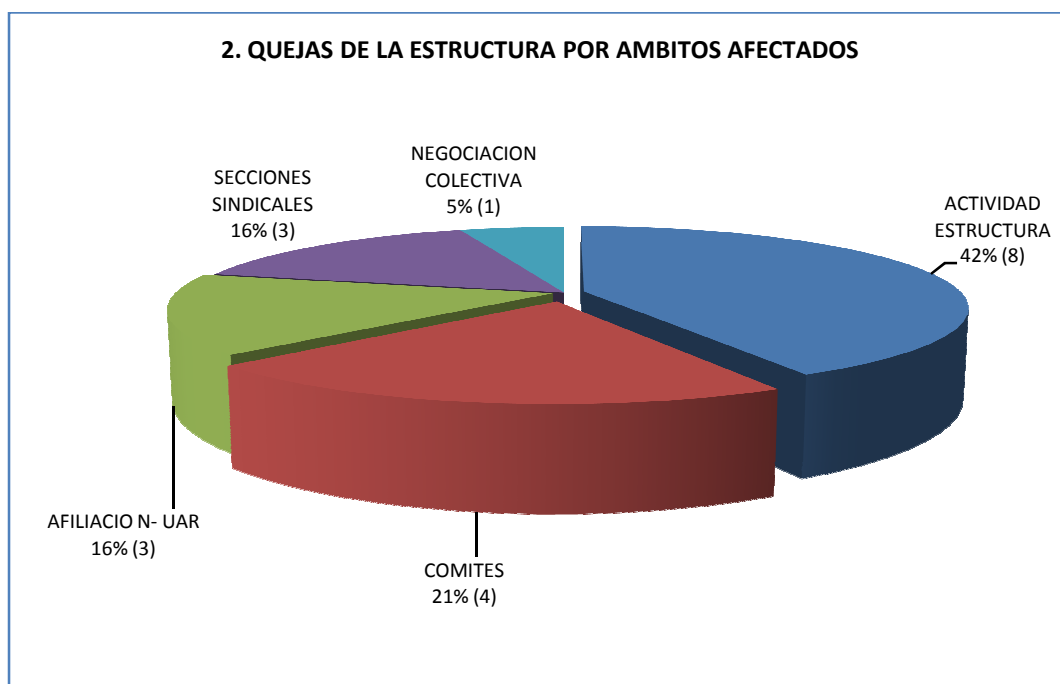
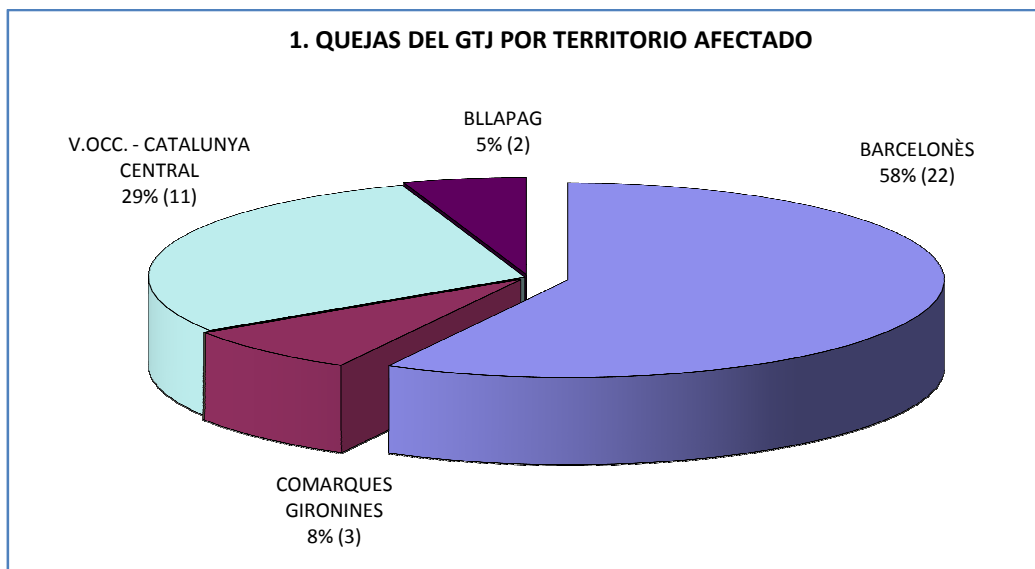
La mayor parte de las bajas ocasionadas después de la interposición de la queja se producen antes de los seis meses posteriores a su interposición. Este hecho refleja la gran insatisfacción de la persona afectada. (Gráfica 1)

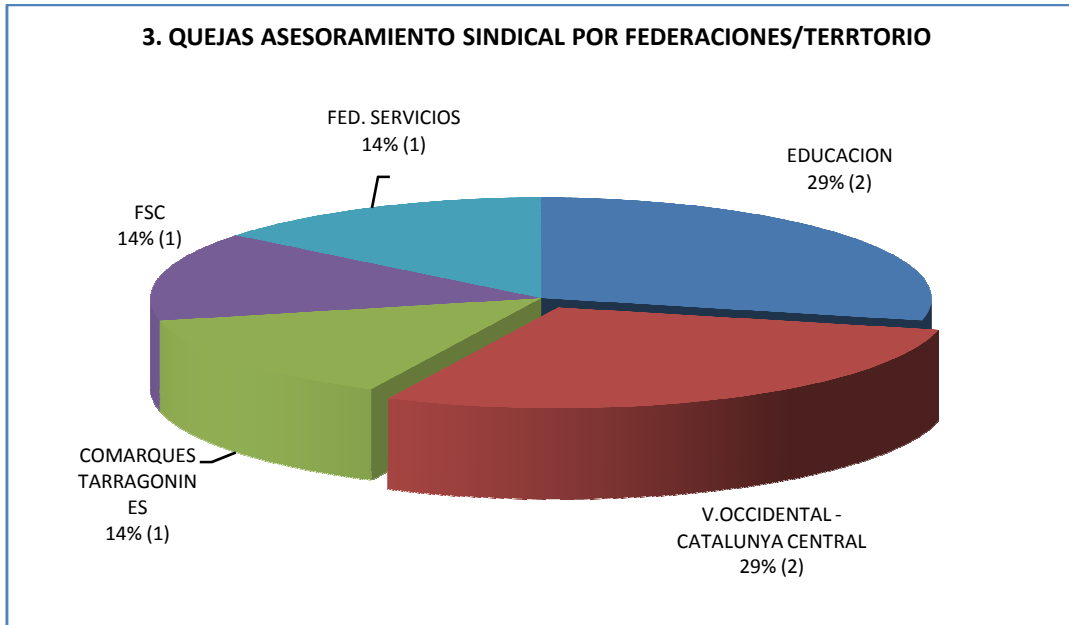
A día de hoy, el 70% siguen afiliados al sindicato, hecho que significa que esta Sindicatura podría ser un gran catalizador respecto a las demandas de disconformidad recibidas relacionadas con el funcionamiento estructural. Decir que solo un 30% es el que ha causado baja respecto del total de personas afiliadas. Tal como marca la gráfica, la mayor insatisfacción por parte de los afiliados afectan al GTJ. (Gráfica 2)



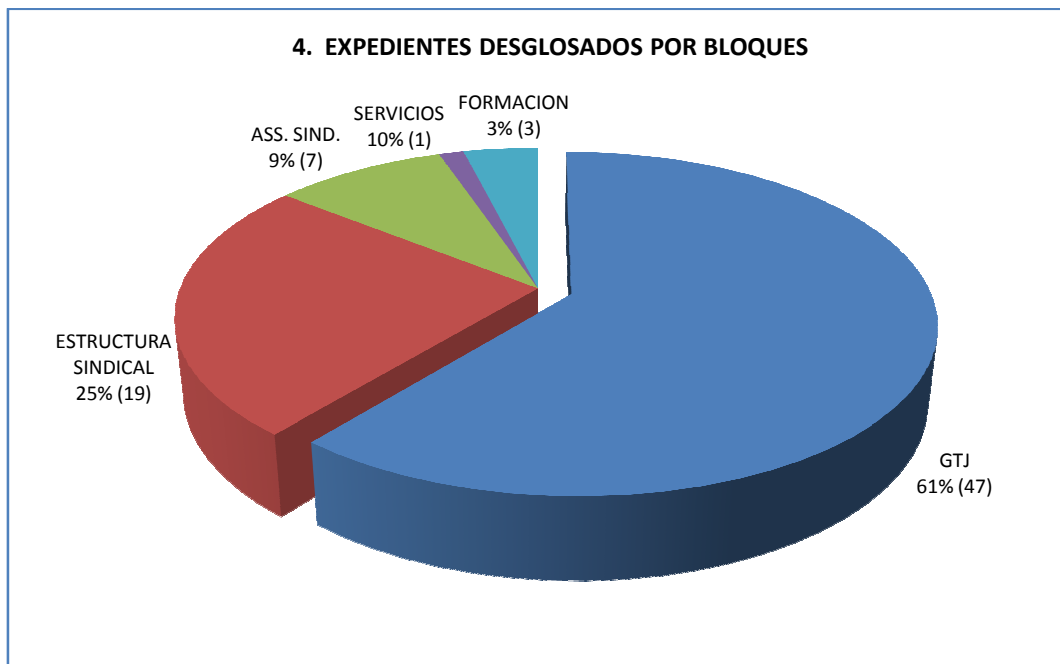
TERCERA PARTE: DATOS GRÁFICOS

Estos datos gráficos solo afectan a las quejas; no se incluyen las intervenciones.

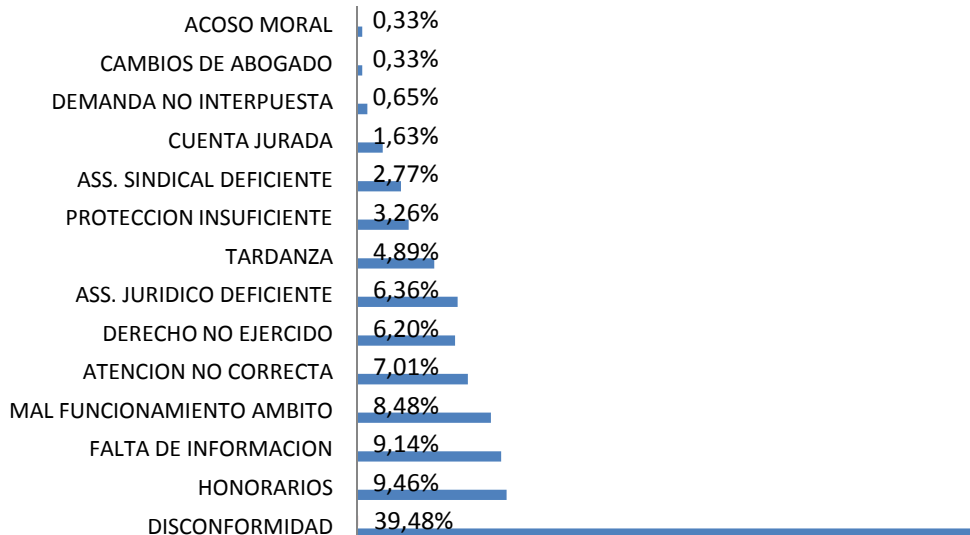




Total de expedientes, sumadas quejas e intervenciones:



4. CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES



Por segundo año consecutivo, se añade otro indicador gráfico al informe, con el número de expedientes segregados por hombres y mujeres, el cuál esta bastante equilibrado en números absolutos, pero teniendo en cuenta que el total de la afiliación de la CONC es de 82.907 hombres (59,19%) y 57.171 mujeres (40,81%), la proporción se ve ligeramente afectada por porcentaje de quejas de las mujeres.

6.-EXPEDIENTES SEGREGADOS POR SEXO

