

# Sindicatura de l'afiliació

Informe anual 2016

## **INTRODUCCIÓ A L'INFORME**

La Sindicatura de l'Afiliació ha unificat els àmbits afectats en 5 grans blocs, per facilitar la lectura d'aquest informe. Els blocs principals, per ordre d'importància segons la incidència del volum de queixes, són els següents:

### **GABINET TÈCNIC JURÍDIC (GTJ):**

Laboral i civil.

Aquest, al seu torn, es pot desglossar en comarques afectades, tal com es detalla en l'apartat número 2 de la pàgina 5 (gràfica a la pàgina 15).

### **ESTRUCTURA SINDICAL:**

AFILIACIÓ-UAR

ACTIVITAT ESTRUCTURAL SINDICAL

ELECCIONS SINDICALS (ES)

COMUNICACIÓ

COMITÈS, DELEGATS I SECCIONS SINDICALS

CERES

INFORMACIÓ

RECURSOS HUMANS

SALUT LABORAL

NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA

### **ASSESSORAMENT SINDICAL:**

Aquest apartat engloba tot el servei d'assessorament, desglossat, alhora, per federacions i territoris afectats.

### **SERVEIS:**

Atlantis

Renda

CITE

Servei Lingüístic

Turisme i consum

Hàbitat

Infoatur

### **FORMACIÓ:**

CFA Manuel Sacristán

Fundació Paco Puerto

Formació sindical

**ÍNDEX****PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2016**

---

**1. RESUM ESTADÍSTIC GLOBAL DE QUEIXES I INTERVENCIONS** **4**

---

- 1.1. Queixes
- 1.2. Intervencions
- 1.3. Total d'expedients

---

**2. QUEIXES: DETALL D'ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES** **5**

---

Blocs principals d'àmbits afectats:

**2.1. GTJ:**

Laboral

**2.2. ESTRUCTURA SINDICAL:**

Activitat de l'estructura sindical  
Comitès / Delegats / Seccions sindicals  
Negociació col·lectiva  
Afiliació-UAR

**2.3. ASSESSORAMENT SINDICAL:**

Federacions i/o territoris afectats

**2.4. SERVEIS:**

Hàbitat

**2.5. FORMACIÓ:**

Formació ocupacional

---

**3. INTERVENCIONS: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES** **8**

---

---

**4. ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS** **9**

---

---

**5. DETALL DE LES PERSONES AFECTADES** **9**

---

---

**6. QUADRE RESUM DELS ÀMBITS I LES CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS** **10**

---

**SEGONA PART: VALORACIONS DEL SÍNDIC**

---

**1. VALORACIÓ DE DADES ESTADÍSTIQUES** **11**

---

- 1.1. Blocs
- 1.2. Característiques

---

**2. RECOMANACIONS I PROPOSTES** **12**

---

- 2.1. GTJ
- 2.2. Afiliació
- 2.3. Més coordinació i articulació entre l'assessorament sindical i el GTJ
- 2.4. Quotes jubilats automatitzada

---

**3. GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PELS EXPEDIENTS TRAMITATS** **14**

---

**TERCERA PART: DADES GRÀFIQUES**

---

**1. QUEIXES DEL GTJ PER TERRITORI AFECTAT** **15**

---

---

**2. QUEIXES DE L'ESTRUCTURA PER ÀMBITS AFECTATS** **15**

---

---

**3. QUEIXES DE L'ASSESSORAMENT SINDICAL PER FEDERACIONS/TERRITORI** **16**

---

---

**4. EXPEDIENTS DESGLOSSATS PER BLOCS** **16**

---

---

**5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS EXPEDIENTS** **17**

---

---

**6. EXPEDIENTS SEGREGATS PER SEXE** **17**

---

---

## 1. RESUM ESTADÍSTIC GLOBAL DE QUEIXES I INTERVENCIONS

---

*Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2015.*

### 1.1. QUEIXES 63 (55)

- **GTJ: 38 casos**, que suposen el 60% respecte del total de queixes. Lleu pujada en proporció respecte de l'any anterior (51%).
- **Estructura sindical: 15 casos**, el 24% (24%), es manté. Dintre d'aquest bloc, tenim desglossat els que corresponen a comitès, delegats i delegades i seccions sindicals, que són 6 casos.
- **Assessorament sindical: 7 casos**, l'11%, es manté (11%).
- **Serveis: 1 cas**, l'1,6%. Forta baixada (11%).
- **Formació: 2 casos**, el 3%. Es manté (3%).

### 1.2. INTERVENCIONS 14 (13)

- **GTJ: 9 casos**, el 64%. Forta pujada respecte de l'any anterior (38%).
- **Estructura sindical: 4 casos**, el 29%. Forta baixada (46%). D'aquests, 1 cas correspon a seccions sindicals.
- **Formació: 1 cas** el 7%, es manté (8%).

### 1.3. TOTAL D'EXPEDIENTS (QUEIXES + INTERVENCIONS): 77 (68)

- **GTJ: 47 casos**, el 61% dels casos. Pujada respecte de l'any anterior (49%).
- **Estructura sindical: 19 casos**, el 25%. Petita baixada (28%).
- **Assessorament sindical: 7 casos**, el 9%. Es manté (10%).
- **Serveis: 1 cas**, l'1,3%. Important baixada (10%).
- **Formació: 3 casos**, el 4%. Es manté (3%).

---

## 2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES

---

(\*) **Característiques:** la suma de les característiques pot ser superior al nombre de queixes i intervencions, perquè algunes tenen més d'un motiu indicat per la persona afectada.

### **QUEIXES (detall):**

#### **2.1. GTJ: 38 (28)**

##### **Àmbits afectats:**

Laboral: 38 (27).

##### **Comarques afectades:**

Barcelonès: 22 (16)

Bages: 3 (2)

Baix Llobregat: 2

Gironès: 3 (3)

Vallès Occidental: 8 (1)

##### **Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 26 (25).
- Assessorament jurídic deficient: 3 (6).
- Mal funcionament del servei: 7 (5).
- Honoraris: 9 (5).
- Tardança a resoldre el problema: 6 (3).
- Atenció no correcta: 6 (2).
- Falta d'informació / negativa a facilitar informació: 5 (2).
- Protecció insuficient: 5.
- Dret no exercit: 2 (1).
- Canvi d'advocat: 2.
- Demanda no posada: 2.
- Compte jurat: 1 (1).

**2.2. ESTRUCTURA SINDICAL: 15 (13)****Àmbits afectats:**

- Activitat estructura sindical: 5 (2).
- Comitès / delegats i delegades / seccions sindicals: 6 (6).
- Afiliació - UAR: 3 (3).
- Negociació col·lectiva: 1.

**Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 9 (4).
- Negativa a facilitar informació o falta d'aquesta: 5 (2).
- Atenció no correcta: 1 (1).
- Protecció insuficient: 1 (1).
- Dret no exercit: 3 (2).
- Tardança a resoldre problema: 1.
- Assetjament moral: 1.
- Demanda no posada: 1.

**2.3. ASSESSORAMENT SINDICAL: 7 (6)****Federacions i/o territoris comarcals afectats:**

- Educació: 2 (2).
- FSC: 1 (1).
- UI Vallès Occidental - Catalunya Central: 2.
- UI Tarragona: 1 (1).
- Federació de Serveis: 1.

**Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 5 (5).
- Assessorament sindical deficient: 5 (2).
- Mal funcionament del servei: 2
- Atenció no correcta: 1. (2)
- Dret no exercit: 1.
- Falta d'informació: 1. (1)

**2.4. SERVEIS: 1 (6)****Àmbits afectats**

- Hàbitat: 1.

**Característica:**

- Disconformitat amb la decisió.
- Falta d'informació.

## **2.5. FORMACIÓ: 2 (2)**

### **Àmbits afectats:**

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

### **Característiques:**

- Falta d'informació: 2 (1).
- Tardança: 1
- Disconformitat: 1.
- Mal funcionament del servei: 1.



---

### 3. INTERVENCIIONS: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES

---

#### **INTERVENCIIONS: 14 (13)**

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

###### **Territoris afectats:**

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

###### **Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 5 (4).
- Tardança: 4.
- Falta d'informació: 2 (1).
- Honoraris: 1 (3).
- Atenció no correcta: 3.
- Assessorament jurídic deficient: 2.
- Mal funcionament del servei: 1.

##### **3.2. ESTRUCTURA SINDICAL: 4 (6)**

###### **Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Activitat estructura sindical: 3 (2).
- Seccions sindicals: 1 (1).

###### **Característiques:**

- Disconformitat: 3 (4).
- Protecció insuficient: 1.
- Atenció no correcta: 1.
- Tardança: 1.

##### **3.3. FORMACIÓ: 1**

###### **Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- FSC: 1.

###### **Característiques:**

- Mal funcionament del servei: 1.
- Atenció no correcta: 1.

## 4. ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS

(gràfica 1)

Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2015.

**Total expedients (queixes + intervencions): 77 (68)**

- Resultats satisfactòriament: 25 casos, el 32,4% (41%).
- Clarificats: 37 casos, el 48% (36,5%).
- No resultats: 13 casos, el 17% (13%).
- No acceptades: 2 casos, el 2,6% (perquè no és competència del síndic) (9,5%).

## 5. DETALL DE LES PERSONES AFECTADES

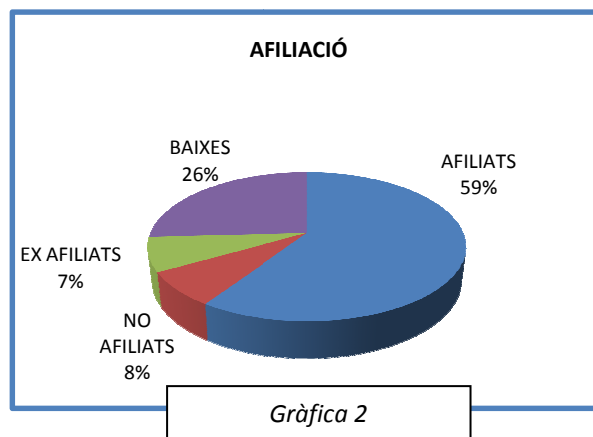
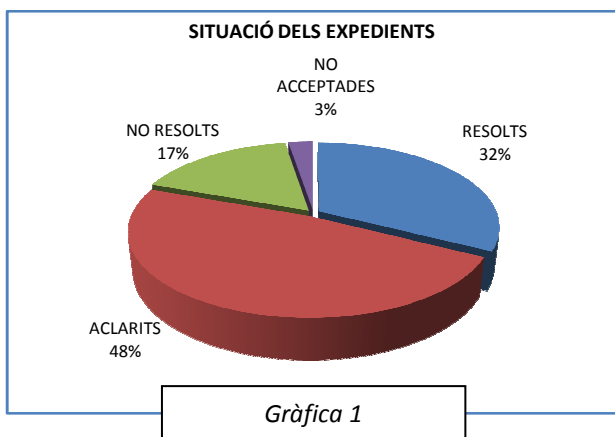
(gràfica 2)

Total de persones afectades:<sup>(1)</sup>

- Persones que mai no han estat afiliades: 6, el 7% (7%).<sup>(2)</sup>
- Persones exafiliades: 6, el 7% (4%) (baixa ocasionada abans de la queixa).
- Persones que s'han donat de baixa posteriorment a la queixa: 21, el 26% (23%).
- Persones que continuen actualment afiliades: 48, el 60% (66%).

<sup>(1)</sup> El nombre de persones afectades és superior al nombre d'expedients, ja que en alguns expedients hi pot haver més d'una persona implicada. El percentatge afecta el total de persones, que són 81 (74).

<sup>(2)</sup> Correspon a les intervencions realitzades a petició de persones no afiliades, que, malgrat tot, han estat ateses.



## 6. QUADRE RESUM D'ÀMBITS I CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS

BLOCS I ÀMBITS AFECTATS			
BLOCS	ÀMBIT	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	ACTIVITAT ESTRUCTURA SINDICAL	8 (4)	10% (6%)
	COMITÈS	4 (4)	5% (6%)
	NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA	1	1%
	AFILIACIÓ - UAR	3 (6)	4% (9%)
	SECCIONS SINDICALS	3 (1)	4% (1,4%)
ASSESSORAMENT SINDICAL	ASSESSORAMENT SINDICAL	7 (7)	9% (10%)
SERVEIS	HABITAT	1	1%
FORMACIÓ	FORMACIÓ OCUPACIONAL	3	4%

CARACTERÍSTIQUES PER ORDRE DE MAJOR AFECTACIÓ (*)		
DEFINICIÓ	TOTAL 145	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2016 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2015)
DISCONFORMITAT	50 (50)	34% (48%)
ATENCIÓ NO CORRECTA	13 (9)	9% (8%)
FALTA D'INFORMACIÓ - NEGATIVA A FACILITAR INFORMACIÓ	16 (9)	11% (%)
HONORARIS	9 (8)	6% (7%)
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	12 (8)	8% (7%)
DRET NO EXERCIT	6 (6)	4%(5%)
ASSESSORAMENT JURÍDIC DEFICIENT	5 (6)	3% (5%)
TARDANÇA A RESOLDRE EL PROBLEMA	13 (5)	9% (4%)
COMPTE JURAT	1 (3)	0,7% (2,6%)
ASSESSORAMENT SINDICAL DEFICIENT	7 (2)	5% (1,8%)
PROTECCIÓ INSUFICIENT	7 (2)	5% (1,8%)
ASSETJAMENT MORAL	1	0,7%
DEMANDA NO INTERPOSADA	3 (1)	2% (0,9%)
CANVIS D'ADVOCAT	2	1,4%

(\*) **Característiques:** la suma de les característiques pot ser superior al nombre de queixes i intervencions, perquè algunes tenen més d'un motiu indicat per la persona afectada.

**SEGONA PART: VALORACIONS DEL SÍNDIC**

- El nombre d'expedients (queixes i intervencions) total durant el 2016 ha estat de 77 casos, xifra que significa una pujada del 13%, ja que el 2015 van ser 68 casos. Però si ho comparem per exemple amb el 2014, en què es van tramitar 115 expedients, encara estem en el 67% d'aquell any.

**1. VALORACIÓ DE DADES ESTADÍSTIQUES****1.1. Per blocs:**

- **GTJ:** es constata una pujada de casos, 47 en total, un 61% —12% més que l'any anterior (49%). El total de primeres consultes realitzades el 2016 a tot Catalunya ha estat de 7.302 (7.392), de les quals 3.527 han derivat en matèria d'expedients oberts. L'any anterior van ser 3.030 expedients oberts, xifra que suposava un 41%.
- **Estructura sindical:** pràcticament es mantenen les queixes, són 19 casos, però passem del 25% al 28% de manera proporcional. En aquest apartat hi ha molta diversitat de situacions, cosa que no permet agrupar-les en situacions estàndard.
- **Assessorament:** les consultes globalment programades aquest any han estat 36.545 (36.253) i, d'aquestes, se n'han realitzat 27.625 (28.248). Això suposa un 75,59% (77,92%). D'aquestes obtenen resultat el 92,63%, cosa que suposa un total de 25.590 casos. Respecte del volum de queixes plantejades en aquest àmbit, es manté pràcticament igual que l'any anterior.
- **Serveis:** important baixada de casos: 1 cas. Ens situem en l'1,3% respecte del 10% de l'any anterior.
- **Formació:** es manté més o menys en proporció a l'any anterior, entorn del 4% del total. Cal dir, en aquest àmbit, que solament s'han realitzat queixes en el sector federatiu i territorial.

**1.2. Per característiques:**

Tal com es veu en el quadre resum de característiques destacades, **la disconformitat amb la decisió** és una de les més rellevants, un 34%, i suposa una lleugera baixada, ja que l'any 2015 va ser d'un 48%. Potser les queixes es concreten més.

D'altra banda, hi ha les queixes referides als **honoraris**, amb un 6% del total d'expedients (inclosos els comptes jurats interposats), es manté el percentatge respecte de l'any anterior.

Pel que fa al tema de **l'assessorament professional deficient, un 3% afecta exclusivament el GTJ, i el 5% fa referència a l'assessorament deficient a escala general** (federacions, territoris...), i el percentatge es manté com l'any anterior. Pel que fa als canvis d'advocats produïts durant els processos d'expedients laborals tenim dos casos de disconformitat.

**Altres característiques:** pel que fa al bloc de diverses característiques, com per exemple **mal funcionament del servei, dret no exercit, tardança a resoldre el problema, negativa o falta d'informació, protecció insuficient, atenció no correcta**, aquestes suposen el 46% del total davant el 34% de l'any passat. Aquest grup ha pujat de manera rellevant, i això pot suscitar una sensació de tardança important en la resolució de temes, falta de protecció vers l'afiliat i manca d'informació.

---

## 2. RECOMANACIONS I PROPOSTES

---

### **2.1. GTJ:**

**Canvi d'advocat:** durant l'any 2016, a diferència de l'any anterior, en què s'havien produïts canvis arran de la reestructuració del GTJ, les sol·licituds de canvis d'advocat han estat per part de les persones afectades, que, per diversos motius, han perdut la confiança en el professional. En aquests casos, l'actitud del GTJ ha estat molt tancada a acceptar les demandes de canvi, la qual cosa ha produït en alguns casos la consegüent baixa d'afiliació. Caldria poder estudiar algun tipus de mesura que flexibilitzés aquesta actitud.

**Recurs sobre sentències:** tal com es planteja en l'informe de l'any passat, cal consultar els afectats i afectades sobre si es posa recurs o no. El criteri general, un cop vistos els pros i els contres, és que la decisió última l'han de tenir les persones afectades. En cas que el professional no hi estigui d'acord, aquesta decisió l'han de prendre en un termini determinat perquè els afiliats i afiliades i els clients i clientes puguin exercir el seu dret a la tutela judicial electiva, si així ho decideixen.

**Visites als matins:** des de l'informe del 2014, ja es feia referència, mitjançant recomanació (4/14), a la possibilitat d'ampliar un torn als matins, a causa de diverses queixes i suggeriments rebuts d'usuaris i usuàries i afiliats i afiliades que al·legaven que, per motius d'horari laboral, no podien compaginar la visita. Pel que fa a això s'ha iniciat una via de solució en casos concrets, per tal d'afavorir l'atenció a la afiliació.

**Desplaçaments interterritorials:** a causa de la reestructuració esmentada, en algunes unions locals, no poden oferir un servei d'assessorament jurídic, la qual cosa ha provocat diverses queixes sobre aquest tema. Caldria veure una possible fórmula per agilitzar aquests temes, pel que fa al trasllat de possibles expedients entre professionals, que pugui evitar el desplaçament de les persones afectades.

**Informació a la afiliació i a persones usuàries del GTJ:** la informació i la transparència són vitals per a tot servei de qualitat, per això s'ha d'informar les persones afectades del següent:

- Els advocats i advocades no van als CMAC. Ells han de dir-ho perquè això evita el malestar que es produeix quan els afectats i afectades veuen que no hi assisteixen. Se'ls ha d'informar que això forma part del sistema de treball i no és una subvaloració d'aquest procediment (se n'han produït diversos casos).
- És fonamental que a l'inici d'un expedient s'informi dels honoraris i es faci signar el full d'encàrrec per deixar clara constància dels temps mínims requerits d'afiliació per tal poder aplicar la gratuïtat o el consegüent descompte d'afiliació.
- Pel que fa a honoraris, en els casos d'acomiadament amb readmissió en què els afectats i afectades 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), i es dona 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 torna a plantejar perquè es revisi. Sobre el tipus de facturació, s'han rebut opinions perquè les factures siguin més clares i comprensibles i que s'hi afegeixi, en el cas dels afiliats i afiliades, l'antiguitat, els procediments que es facturem desglossats i el percentatge (s'ha millorat, però cal seguir fent-ho). Cal assenyalar que la disconformitat pels honoraris del GTJ és la característica més escollida pels afectats i afectades respecte de les diferents opcions donades en el nostre formulari.
- Pel que fa a les preparacions judicials, quant a la informació de les dates del judici i la citació per preparar-lo, cal que es faci amb més antelació per donar tranquil·litat a les persones afectades.

**Compte jurat:** constatem que el 2016 no s'han produït queixes per compte jurat sense avís previ a la persona afectada, la qual cosa valorem com a molt positiva, ja que és imprescindible que abans d'iniciar un compte jurat es mantingui l'avís previ a la persona afectada amb la carta certificada per donar-li l'oportunitat de pagar a terminis programats, si cal, cosa que s'ha pogut pactar en més d'un cas amb gran satisfacció per part de les persones afectades.

**Trasllat a l'asseguradora:** davant de possibles errors professionals, en cas que no hi hagi acord de compensació econòmica entre el GTJ i la persona afectada, cal agilitzar el procés perquè l'asseguradora de què disposa el GTJ pugui fer-se càrrec de les indemnitzacions oportunes.

## **2.2. Afiliació:**

Reiterem la necessitat de revisar el sistema de depuració de baixes que hi ha. L'acció operativa consisteix a donar de baixa automàticament després de dos trimestres impagats, amb informació prèvia enviada abans per carta i amb el corresponent seguiment realitzat des de les UAT. Però com que les UAT aquest any només han arribat a contactar amb el 42,67%, estem donant de baixa afiliats i afiliades sense haver-nos pogut comunicar amb ells. És necessari i urgent obrir una reflexió per veure què s'hi pot fer. És imprescindible poder connectar amb el 100% de les persones que es troben en aquesta situació abans de donar-les de baixa definitivament.

Una altra idea podria ser, sempre amb els que no s'hagin donat de baixa activament i amb els que no s'hi hagi pogut contactar, conformar un cens *b*) i oferir-los la possibilitat de **reafiliar-se durant un temps sense la pèrdua d'antiguitat**.

Pel que fa al sistema de quota zero, és necessari facilitar al màxim els tràmits per tal de sol·licitar-la. Cal dir que aquest any, hem tingut un cas, per falta d'agilitat a l'hora d'aportar la consegüent documentació.

En referència a les sol·licituds de canvis de domiciliació bancària, cal constatar que el procés actual és complicat i s'haurien de buscar uns mecanismes més àgils per facilitar que les persones ho puguin fer amb facilitat, modificant el que sigui necessari del protocol, per tal que es pugui fer de manera telemàtica, si la persona afectada ho desitja.

**Reafiliació i afiliacions:** cal destacar que les dades sobre l'afiliació serien pitjors sense la tasca que es realitza des de les UAT i l'assessorament sindical.

L'any 2016, les UAT, globalment, han rescatat 3.545 rebuts, xifra que suposa el 70,94% de les persones contactades (57,96%), molt superior al percentatge de l'any passat. Es ressalta i s'inclou a l'informe per destacar el valor de la feina totalment positiva que es realitza, sense la qual la pèrdua d'afiliació seria encara superior.

**Necessitat de realitzar un nou estudi sobre l'afiliació:** saber el que passa amb l'afiliació una vegada que han fet servir els serveis del GTJ seria molt important, i més en el moment en què ens trobem. 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 baixa es produeix per una insatisfacció pel servei rebut. A això, cal sumar-hi les baixes que es produeixen directament pel servei rebut, òbviament segons la percepció que d'això puguin tenir els afiliats i afiliades, que són el component més important.

## **2.3. Més coordinació i articulació entre l'assessorament i el GTJ:**

Reiterem que la reforma positiva de l'assessorament sindical que s'ha produït ha de millorar-se perquè hi hagi 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'assessorament sindical 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 o afiliada ha de tornar a repetir-ho tot. En el sentit que es comenta, s'hauria de passar al GTJ el full de l'assessorament sindical amb tota la informació de la consulta i viceversa. Un cop vist el tipus de procediment jurídic que s'ha de seguir, el GTJ n'ha d'informar l'assessorament sindical (estructura). Per als casos col·lectius, la coordinació està més garantida mitjançant el reglament aprovat pel Consell Nacional.

#### 2.4. En referència al tema de quotes automatitzades dels jubilats

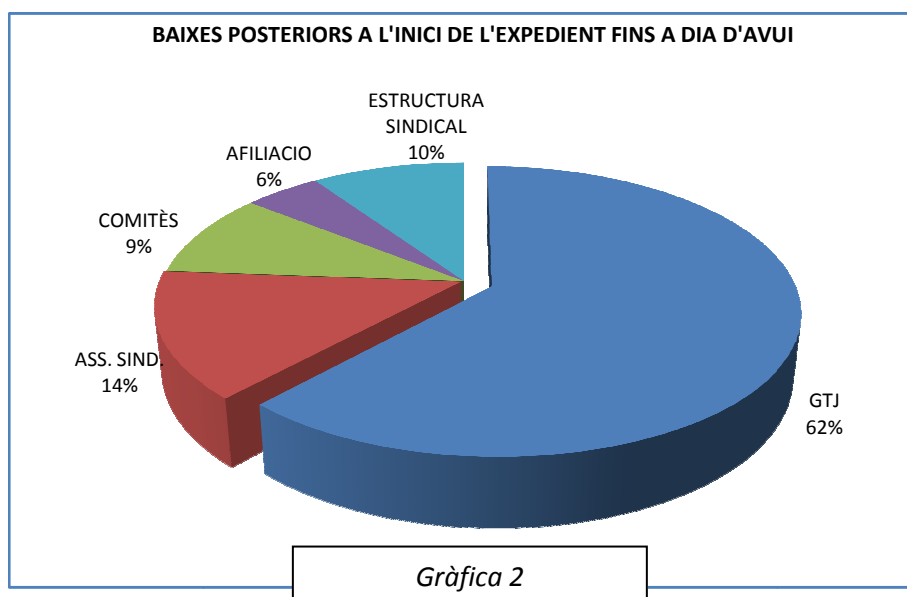
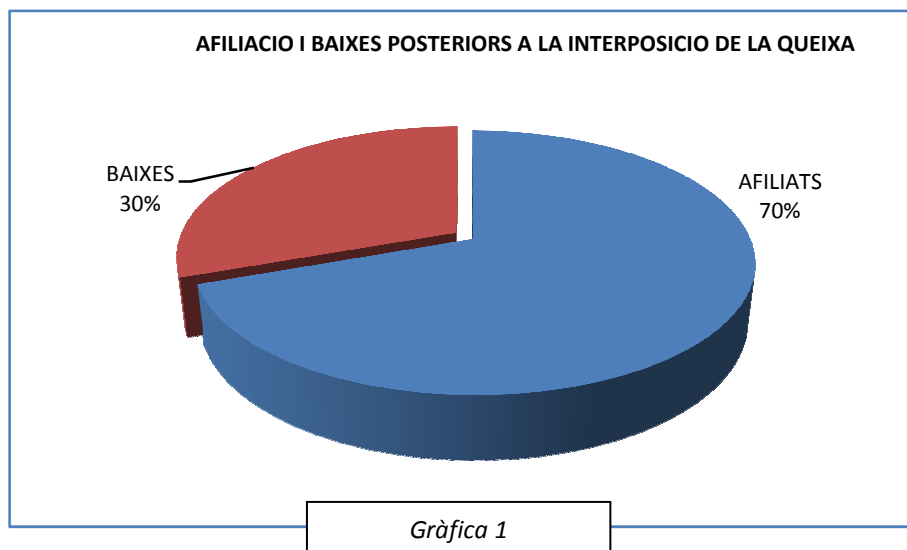
Hem registrat diverses queixes que expressen la disconformitat d'algunes persones pel fet de canviar de manera automàtica sense que els hagin avisat prèviament de la seva quota.

Caldria establir els mecanismes necessaris per informar les persones afectades i evitar, així, sorpreses desagradables.

### 3. GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PELS EXPEDIENTS TRAMITATS

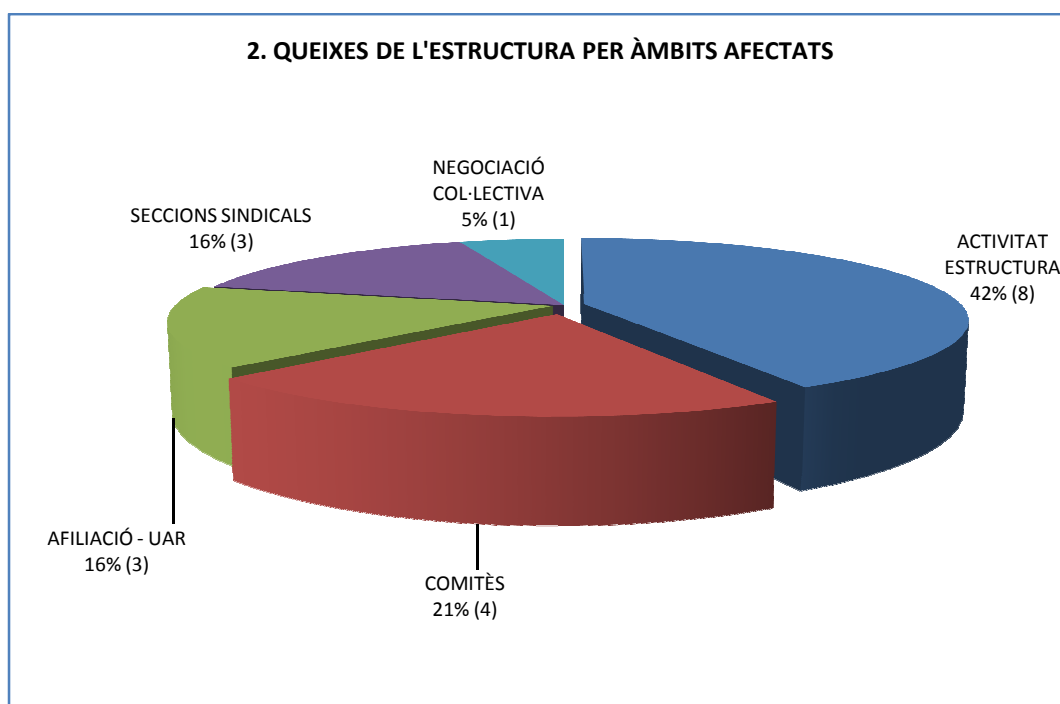
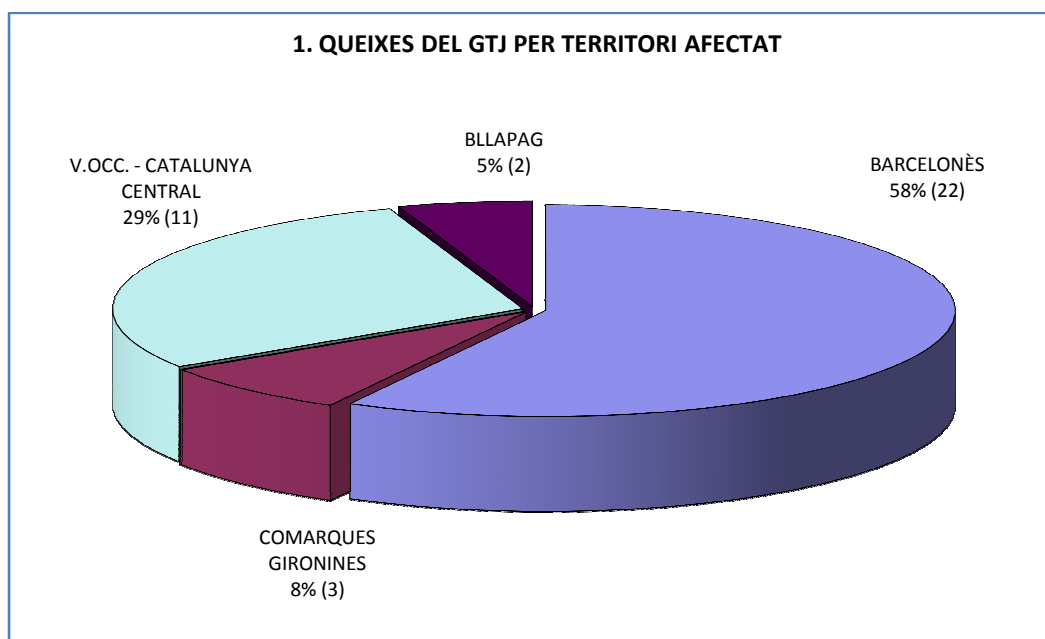
La major part de les baixes ocasionades després de la interposició de la queixa es produeixen abans dels 6 mesos posteriors a la seva interposició, cosa que reflecteix la gran insatisfacció de la persona afectada (*gràfica 1*).

A dia d'avui, el 70% d'aquestes persones segueixen afiliades al sindicat. Això significa que aquest síndic podria ser un gran catalitzador pel que fa a les demandes de disconformitat rebudes relacionades amb el funcionament estructural, tenint en compte que només un 30% ha estat baixa respecte del total de persones afiliades. Tal com mostra la gràfica, la major insatisfacció per part dels afiliats i afiliades afecten el GTJ (*gràfica 2*).

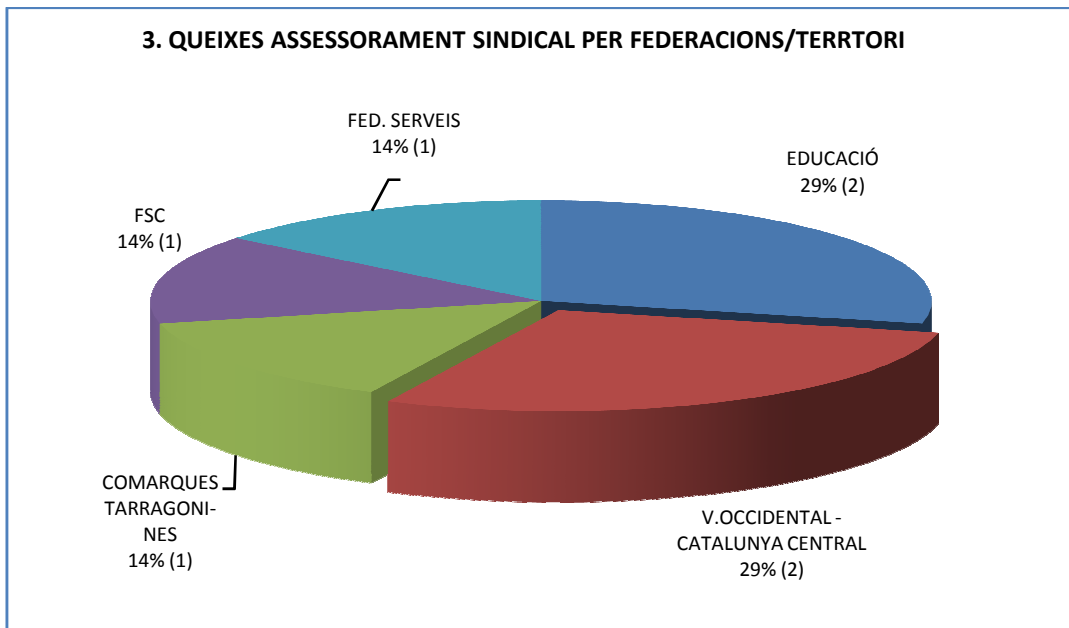


**TERCERA PART: DADES GRÀFIQUES**

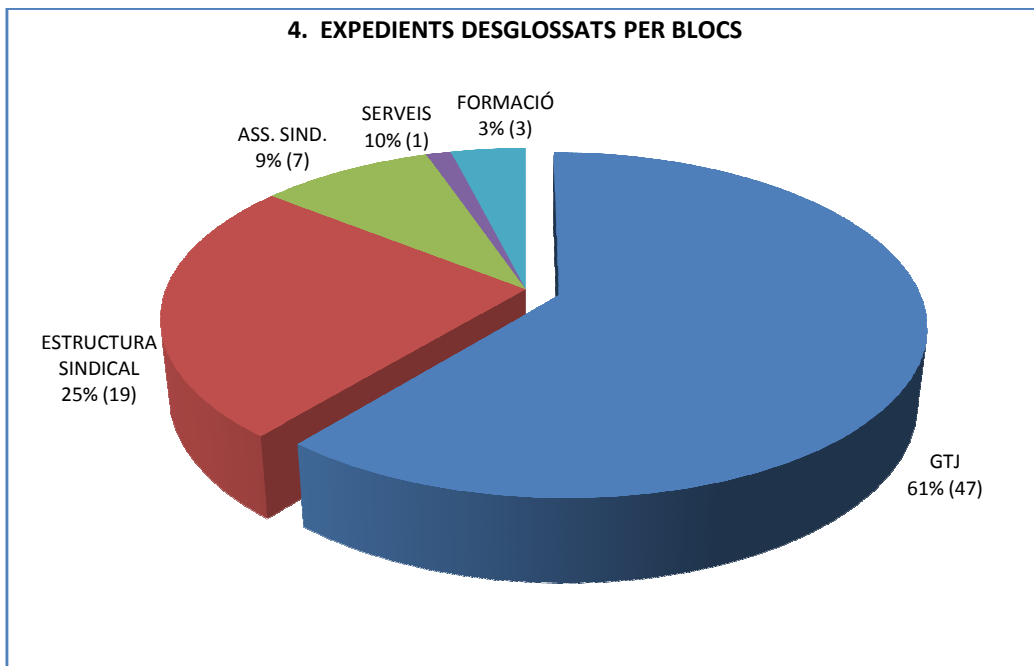
Aquestes dades gràfiques només afecten les queixes; no s'hi inclouen les intervencions.



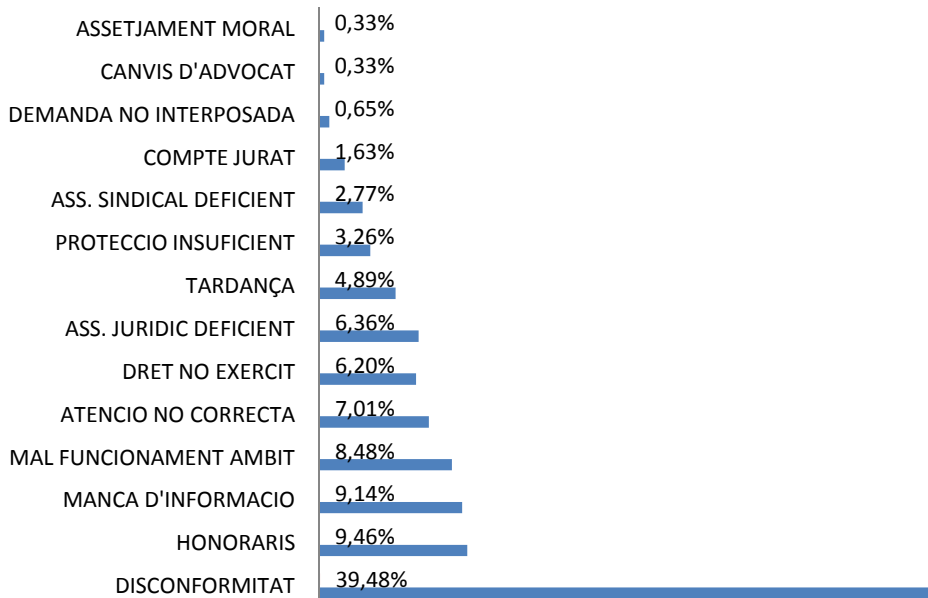




Total d'expedients, sumades queixes i intervencions:



## 5. CARACTERISTIQUES GENERALS DELS EXPEDIENTS



Per segon any consecutiu, s'afegeix un altre indicador gràfic a l'informe, amb el nombre d'expedients segregats per homes i dones, el qual està bastant equilibrat en nombres absoluts, però tenint en compte que el total de l'afiliació a la CONC és de 82.907 homes (59,19%) i 57.171 dones (40,81%), la proporció es veu lleugerament afectada pel percentatge de queixes de les dones.

## 6. EXPEDIENTS SEGREGATS PER SEXE

