

Sindicatura de la afiliación
Informe anual 2018

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):

Principalmente temas laborales y servicio a afiliados y afiliadas de temas civiles.

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

Este apartado engloba todo el servicio de asesoramiento, desglosado a su vez por federaciones y territorios afectados. A partir de febrero del año 2018 se pone en un funcionamiento el asesoramiento mancomunado, que centraliza la mayoría del asesoramiento laboral en la sexta planta.

SERVICIOS:

Atlantis
Renta
CITE
Normalización lingüística
Turismo y consumo

FORMACIÓN:

CFA Manuel Sacristán
Fundación Paco Puerto
Formación sindical

INDICE**PRIMERA PARTE: DATOS ESTADÍSTICOS DEL 2017**

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 **5-7**

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

2.3. ASESORAMIENTO SINDICAL/LABORAL:

Mancomunado (Conc) y/o territorios afectados.

2.4 FORMACIÓN:

Fundación Paco Puerto

2.5 SERVICIOS:

Renta
Atalantis

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

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

5. DETALLE DE LAS PERSONAS AFECTADAS A FECHA DEL INFORME (QUEJAS) **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	11-13
2.1. GTJ	
2.2. Afiliación	
2.3. Asesoramiento laboral	
3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR EXPEDIENTES TRAMITADOS	14

TERCERA PARTE: DATOS GRÁFICOS

1. SITUACIÓN DEL RESULTADO DE LOS EXPEDIENTES	8
2. DETALLE DE LAS BAJAS OCASIONADAS DESPUES DE INTERPONER LA QUEJA	8
3. DETALLE DE BLOQUES AFECTADOS DE BAJAS OCASIONADAS DESPUES DE LA QUEJA	14
4. BLOQUES AFECTADOS (EXPEDIENTES)	15
4.1 DETALLE DE QUEJAS POR AMBITOS	
4.2 DETALLE DE INTERVENCIONES POR AMBITOS	
5. DETALLE GTJ POR TERRITORIO AFECTADO (QUEJAS)	16
6. DETALLE ESTRUCTURA SINDICAL POR AMBITO AFECTADO (Q)	16
7. DETALLE ASS. SINDICAL/LABORAL POR AMBITO AFECTADO (Q)	16
8. AMBITOS AFECTADOS (EXPEDIENTES)	17
9. CARACTERISTICAS AFECTADAS (EXPEDIENTES)	17
10. EXPEDIENTES SEGREGADOS POR GENERO (PERSONAS)	18

1. RESUMEN ESTADÍSTICO GLOBAL DE QUEJAS E INTERVENCIONES

Los datos entre paréntesis se corresponden al año 2017.

1.1. QUEJAS 48 (39)

- **GTJ: 22 casos**, suponen el 45,83% respecto del total de quejas. Considerable bajada en proporción respecto al año anterior (69,5%).(27)
- **Estructura sindical: 13 casos**, el 27,08% (20,5%), se mantiene. Dentro de este bloque, tenemos desglosado los que corresponden a comités, delegados y delegadas y secciones sindicales. (8)
- **Asesoramiento laboral/sindical: 8 casos**, el 16,66%, se produce una fuerte subida respecto al año anterior (2,5%). (1)

- **Servicios: 3 casos**, el 6,25%.

- **Formación: 2 casos**, el 4,16%. Ligera bajada respecto al año anterior (7,5%). (3)

1.2. INTERVENCIONES 8 (6)

- **GTJ: 3 casos**, el 37,50%. Importante bajada respecto al año anterior (83%).(5)
- **Estructura: 4 casos** el 50 %.
- **ASESORAMIENTO LABORAL/SINDICAL : 1 caso**, el 12,50%.

1.3. TOTAL DE EXPEDIENTES (QUEJAS + INTERVENCIONES): 56 (45)

- **GTJ: 25 casos**, el 44,64% de los casos. Fuerte bajada respecto al año anterior (71%). (32)
- **Estructura sindical: 17 casos**, el 30,35%. Se produce una subida importante. (18%).(8)
- **Asesoramiento laboral/sindical: 9 casos**, el 16,07%. Fuerte Subida (2%). (1)
- **Servicios: 3 casos**, el 5,35%.
- **Formación: 2 casos**, el 3,57%. Leve bajada (9%).(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: 25 (27)

Ámbitos afectados:

LABORAL: 25

Comarcas afectadas:

Barcelonés: 9 (15)

Tarragonés: 5 (4)

Gironès: 1 (3)

Segrià: 1

Vallès Occidental: 1 (1)

Vallès Oriental: 1

Baix Ebre: 1

Baix Llobregat: 1

Baix Penedés: 1

Montsià: 1

Características:

—Disconformidad con la decisión: 10 (22)

—Honorarios: 8 (8)

—Atención no correcta: 6 (7)

—Falta de información: 4 (4)

—Asesoramiento jurídico deficiente: 4 (3)

—Protección insuficiente: 2 (2)

—Derecho no ejercido: 2 (1)

—Cuenta jurada: 1

—Mal funcionamiento del servicio: 1

—Tardanza en resolver el problema: 1

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL: 13 (8)**Ámbitos afectados:**

- Actividad estructura sindical: 4 (1) $\left\{ \begin{array}{l} \text{Fsc} \\ \text{Unió Territorial L'Hospitalet Llob.} \\ \text{Fed. Industria (2)} \end{array} \right.$
- Afiliación: 3 $\left\{ \begin{array}{l} \text{UAR} \\ \text{Fsc} \\ \text{Fed. Serveis} \end{array} \right.$
- Comitès: 4 $\left\{ \begin{array}{l} \text{Fed. Industira: 2} \\ \text{Fed. Sanitat: 1} \\ \text{Fsc: 1} \end{array} \right.$
- Delegados/as: 1 (UI Girona)
- EESS: 1 (4) (Fed. Sanidad)

Características:

- Disconformidad con la decisión: 5 (3)
- Protección insuficiente: 5 (1)
- Falta de información: 4 (3)
- Derecho no ejercido: 3 (2)
- Atención no correcta: 2 (1).
- Mal funcionamiento del servicio:1 (1).
- Asesoramiento sindical deficiente: 1.

2.3. ASESORAMIENTO LAB/SINDICAL: 8 (1)**Ámbitos afectados de la estructura sindical:**

- Sanidad: 1
- FSC.: 1
- Unió Comarcal La Selva: 1
- Comarques Tarragonines: 2
- Vallès Oriental: 2
- Vallès Occidental: 1

Características:

- Asesoramiento sindical deficiente: 6
- Protección insuficiente: 2
- Atención no correcta: 2 (2)
- Falta de información: 1
- Tardanza en resolver problema: 1
- Mal funcionamiento del servicio: 1

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

- Sanidad: 1
- Conc: 1

Características:

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

2.5. SERVICIOS: 3**Ámbitos afectados:**

- Atlantis: 1
- Renta: 2

Características:

- Atención no correcta: (1) 2
- Disconformidad: 2 (1)
- Mal funcionamiento del servicio: 1
- Tardanza en resolver el problema: 1

3. INTERVENCIONES: DETALLE DE LOS ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS

INTERVENCIONES: 8 (6)**3.1. GTJ: 3 (5)****Comarcas afectados:**

- Barcelonés: 4 (5)
- Tarragonés: 1

Características:

- Disconformidad con la decisión: 4 (5)
- Honorarios/cuenta jurada: 3 (1)
- Falta de información: 1 (2)
- Ass. jurídico deficiente: 1 (2)

3.2. ESTRUCTURA: 4**Ámbitos afectados de la estructura sindical:**

- Afiliación: 3 } UAR (2)
- Fed. Educació
- Comités: 1 (fed. Sanidad)

Características:

- Falta de información: 2
- Disconformitat : 1 (1)

4. ESTADO Y SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

(gráfica 1)

Los datos entre paréntesis se corresponden al año 2017.

Total expedientes (quejas + intervenciones): 56 (45)

- Aclarados: 27 casos, el 48,21% (58%).
- Resueltos satisfactoriamente: 22 casos, el 39,29% (18%). ----- Resultado positivo: el 87,5%
- No resueltos: 5 casos, el 8,93% (20%).
- Traslado a la CGCONC: 2 caso, el 3,57% (2%)

5. DETALLE DE LAS PERSONAS AFECTADAS A FECHA DEL INFORME (QUEJAS)

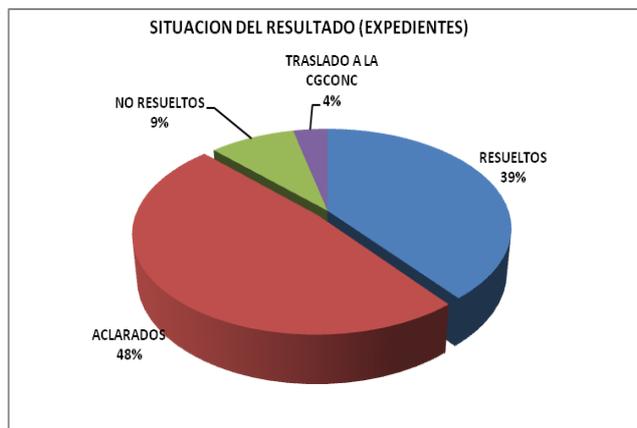
(QUEJAS)

(gráfica 2)

Total de personas afectadas ⁽¹⁾

- Personas que se han dado de baja posteriormente a la queja: 16, el 31%. (20)
- Personas que continúan actualmente afiliadas: 36, el 69%. (80%)

⁽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 52 (61). Se mantiene el equilibrio.



Gráfica 1



Gráfica 2

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

BLOQUES Y AMBITOS AFECTADOS			
BLOQUES	AMBITO	CASOS 2018 (casos 2017) TOTAL 45 (77)	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2018 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2017)
GTJ	LABORAL	25 (32)	44,64% (71%)
ESTRUCTURA SINDICAL	AFILIACION	6	10,71%
	ACTIVIDAD ESTRUCTURA SINDICAL	4 (3)	7,14% (7%)
	EES	1	1,79%
	COMITES/DEL/SS	6	1,79%
ASESORAMIENTO SINDICAL/LABORAL	ASESORAMIENTO SINDICAL/LAB	9 (1)	16,07% (2%)
FORMACIÓN	FPPUERTO	2 (2)	3,57% (4,5%)
SERVICIOS	RENTA	2	3,57%
	ATLANTIS	1	1,79%

CARACTERÍSTICAS POR ORDEN DE MAYOR AFECTACIÓN (*)		
DEFINICIÓN	TOTAL 98 (77)	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2018 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2017)
DISCONFORMIDAD	22 (31)	22,45% (40%)
HONORARIOS	10 (11)	10,20% (14%)
ATENCIÓN NO CORRECTA	12 (11)	12,24% (14%)
FALTA DE INFORMACIÓN	12 (10)	12,24% (13%)
PROTECCIÓN INSUFICIENTE	9 (3)	9,18% (4%)
ASS. SINDICAL /LABORAL DEFICIENTE	9	9,18%
MAL FUNCIONAMIENTO SERVICIO	8	8,16%
DERECHO NO EJERCIDO	5 (3)	5,10%(4%)
TARDANZA EN RESOLUCIO DEL CASO	4	4,08%
CUENTA JURADA	3 (1)	3,06% (1%)
ASESORAMIENTO JURÍDICO DEFICIENTE	3 (4)	3,06% (5%)
DEMANDA NO INTERPUESTA	1 (2)	1,02% (2%)

(*) **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 2018 han sido 56, lo que significa un leve aumento respecto al año anterior, que fueron 45 casos, que supone un 19%.

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

- **GTJ:** se ve una considerable bajada respecto al total de casos, 25 (32), un 44,645%, respecto al total de quejas realizadas, que comparando el año anterior suponía un 71% a nivel proporcional. El total de primeras visitas realizadas el 2018 en toda Catalunya han sido de 7.438 (7.584), de las cuáles 4.986 (3.266) han derivado en materia de expediente. Las consultas realizadas en el GTJ a nivel global de toda Catalunya, han sido 15.763, la mayor parte de personas afiliados/as (16.437). Un volumen muy importante de consultas que tan solo han generado 25 expedientes en el Sindic. Haciendo la comparativa con el volumen de personas que se dirigen al GTJ, decir que es un porcentaje mínimo, que no llega ni a un 1%.
- **Estructura sindical:** importante subida, prácticamente el doble, son 17 casos, pasando del 18% al 30,35%. En este apartado hay mucha diversidad de situaciones, cosa que no permite agruparlas en situaciones estándar, una gran parte, corresponde a temas, de conflicto colectivo, como temas de disconformidad, o falta de información respecto comités y secciones sindicales, de varias federaciones. Lo cual está detallado en la página 6 y 7 respectivamente (Quejas / Intervenciones).
- **Asesoramiento:** se detectan 9 casos, que es el 16,07%, lo que supone una fuerte subida, ya que el año anterior hubo un solo caso, que representaba el 2%.

Las consultas de asesoramiento programadas este año han sido 28.733 (36.760) y, de éstas, han obtenido resultado 25.405 (27.379), lo que supone un 88% (74,48%). Cabe añadir, que con la puesta en marcha del asesoramiento mancomunado, que recoge todas las visitas programadas a nivel general, el año anterior, a fecha de hoy, no se puede realizar una comparativa diferenciada las visitas realizadas en el GTJ. En el próximo informe, se podrá contrastar la diferencia, a favor del asesoramiento mancomunado.

- **Servicios:** Respecto a este ámbito, encontramos dos quejas referidas al servicio de la Renta y a Atlantis. Lo que supone un incremento neto porcentual del 5,35% ya que en el 2017 no hubo ningún caso respecto a este bloque.
- **Formación:** se produce una leve bajada de casos respecto al año anterior, con solo dos casos que suponen el 3,57% frente a los 4 casos (9%) del 2017.

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 22,45%, aunque a nivel proporcional respecto al año anterior supone una bajada. Es una de las incidencias más destacadas en las quejas producidas, a nivel general.

En segundo lugar, hay las quejas referidas a los **honorarios**, con un 10%, que supone una gran bajada de casos respecto al año anterior, que fue un 57%.

Por lo que se refiere al tema del **asesoramiento jurídico deficiente**, un 3% afecta exclusivamente al GTJ, y el **asesoramiento sindical deficiente**, que está más relacionado con el asesoramiento general

mancomunado (federaciones), se obtiene un porcentaje del 9%. Ya que es el primer filtro de volumen de visitas, antes de derivarlo o no al GTJ.

Otras características: el resto de características, están más enfocadas, a la sensación de **protección insuficiente**, que suelen estar marcadas en conflictos internos hacia comités y secciones sindicales, a parte de la falta de información y atención no correcta, hacia la afiliación, que suponen un 34%.

2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

2.1. GTJ:

Cambio de abogado: durante el año 2018, 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, salvo en contadas situaciones, 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 se 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 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.

RECOMENDACIÓN; en este aspecto, insistir en que la decisión sobre la posibilidad de recurrir o no una sentencia, sea planteada a la persona afectada en el plazo hábil para recurrir, y estudiar en el equipo correspondiente de los profesionales, la viabilidad del caso. Hay casos que son claramente relevantes para la imagen del GTJ de CCOO, a nivel sindical.

Visitas por la mañana: desde septiembre del 2016 se abre un nuevo servicio a las personas usuarias, para atender de manera exclusiva, y en algunos casos concretos, los viernes por las mañanas en Barcelona. En el año 2015, se abre en la comarca de Cornellà, y también en algunos casos concretos, este tipo de visitas por la mañana.

Ya que normalmente los abogados/as por las mañanas es cuando atienden los juicios señalados, y es por ello que las consultas se programan por la tarde en el GTJ. Esto supone un punto a favor, y se añade no ha habido ninguna queja respecto a este tema, como ya había sucedido en alguna ocasión anterior.

Desplazamientos interterritoriales: siguen habiendo algunas quejas, referente al tema de tener que hacer las consultas de manera exclusiva en el territorio donde está ubicada la empresa de la persona usuaria. Ya que hay personas que viven en Barcelona, pero su empresa está en otra comarca. Respecto a este tema cabe decir que el afectado/a, debe dirigirse al territorio donde está ubicada su empresa, ya que el abogado/a referente, de ese territorio, es el que debe abrir el expediente, debido a la competencia del órgano judicial establecido.

RECOMENDACIÓN: Desde esta Sindicatura, en reunión 2/05/19, se traslada lo siguiente, y según la postura mayoritaria de los presentes, respecto a este tema tan estricto e innecesario, ya que supone una vía de disconformidad respecto a la atención que se da al afectado, incluidos/as secciones sindicales, delegados/as, cuando se dirigen al GTJ,

Para ser atendidos por un abogado/a, se les dice que tiene que ir al territorio correspondiente según sea la competencia judicial. Y en ningún caso se le puede atender previamente en cualquier territorio, independientemente de que la persona viva en Barcelona, ya que a lo mejor solo quiere una orientación profesional, y no por ello significa que quiera poner demanda de manera inmediata.

Se sugiere, establecer la posibilidad de poder atender a los usuarios/as, de la misma manera que el asesoramiento laboral o sindical primario, que actualmente se puede hacer desde cualquier territorio, independientemente de la ubicación de su empresa, facilitando el desplazamiento al afectado/a.

Y en todo caso, el abogado/a que atienda a esta persona en concreto, si ve indicio de viabilidad judicial y apertura de expediente, dé traslado del mismo al compañero/a del territorio afectado para la consecuente tramitación del expediente, o mediante poderes notariales, si es el caso.

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. En este aspecto, hay que constatar que ha habido una mejora muy importante, y que prácticamente a lo largo de 2018, no ha habido ninguna queja sobre este tema. Añadir que dado el gran volumen, de llamadas insistentes en el GTJ, y desorientación proyectada por el afectado/a, en cuanto a la situación y estado de su expediente, se realice circular orientativa de cómo funciona el proceso expeditivo. Ya que hay que remarcar, que este Gabinete de CCOO, no funciona igual que un despacho de abogados/as externo. Y si funcionamiento es más peculiar, debido al gran volumen de consultas y expedientes llevados a cabo. (equipos, no de manera individual)
- 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%. (En este sentido, se ha de insistir en el modelo que se firma, hoja de encargo, a parte de la obligatoriedad de mantener la afiliación durante todo el proceso del expediente).

Cuenta jurada: este año ha habido solo 3 casos, respecto a esta característica señalada por el afectado/a. Ya que desde el 2017, desde esta Sindicatura, se incidió y recomendó a que sobre todo no se iniciara este tipo de procedimiento, hasta tener una clara constancia de la notificación certificada y acuse de recibo de la misma, de la consecuente factura de honorarios. A parte de haber avisado varias veces al afectado/a, de que tenía una factura pendiente de pago al GTJ.

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.

Las UAT, federaciones, territorios y UAR, este año solo han conseguido contactar con 7.282 personas, un 54,04%, que supone un rescate de 6.513 recibos, respecto al año anterior que fueron 3.160, el 67,43%. De personas contactadas 8.766, un 45,46%

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.

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 mayor 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.

Actualmente es necesario remarcar una mejora, respecto a este ámbito, que se comenta en la reunión del Consejo Asesor del Sindic de fecha 2/05/19; en el momento de producirse un impago, automáticamente el sistema envía una carta con el consecuente protocolo de pago, para comprobar si ha sido un error del afiliado o afiliada, y ya no se espera 6 meses para darlo de baja, en caso que haya sido una decisión voluntaria.

2.3. Asesoramiento laboral:

El total de consultas en el asesoramiento mancomunado y federativo, que comenzó en febrero del año 2018, han sido un total de 28.733, de éstas han obtenido resultado un total de 25.405. Lo que supone un 88%.

Son 8 quejas, que tan solo afecta al 16.67% de las presentadas por personas afiliadas. Cabe añadir que respecto a este servicio ofrecido de manera centralizada en la sexta planta, no ha habido mucha incidencia. Solo responde a casos concretos, de disconformidad por parte de las personas afectadas, respecto a la información y asesoramiento recibido. Sin afectar directamente al tipo de asesoramiento mancomunado que se inició en febrero del año pasado. Esto ha supuesto una medida positiva de cara a la afiliación, y sobre todo a nivel económico. Ya que se da la opción a los no afiliados/as, que se dirigen a nuestra organización, de afiliarse, pagando 4 meses, a fin de cubrir el precio de la visita estipulado para una consulta laboral. (52€)

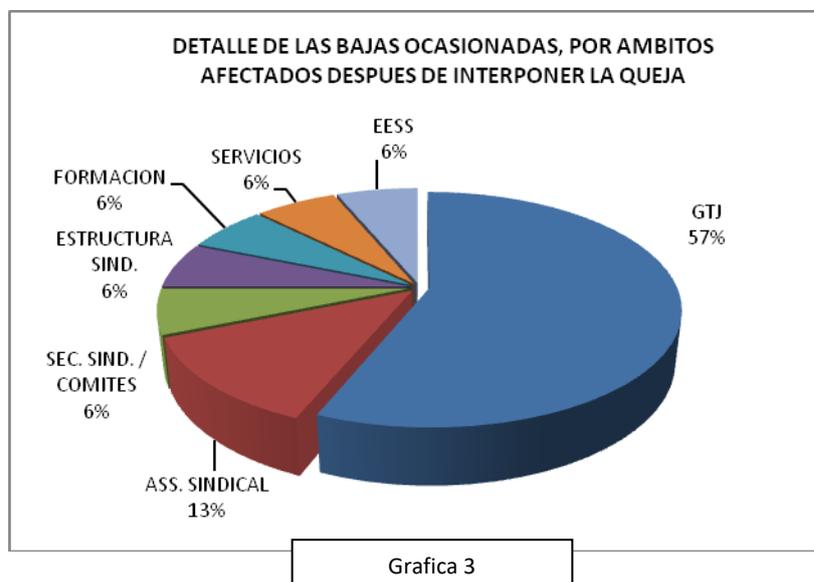
En el caso de los afiliados/as, se recibe una mayor atención y con más margen de tiempo, debido a la gran cobertura de asesores y asesoras de los diferentes ramos. Independientemente del protocolo estipulado, de que algunos casos concretos pasen directamente al GTJ, siempre autorizados por el asesor/a, o en determinados casos de plazo. Todo ello para evitar problemas mayores, y poder abarcar toda la demanda laboral en nuestra estructura, que sin duda sigue siendo muy elevada, tal como marcan las consultas realizadas en ambos ámbitos, GTJ y AS Mancomunado.

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 insatisfacción de la persona afectada. (Gráfica 2) página 8. (Detalle de afiliados actuales y bajas posteriores realizadas)

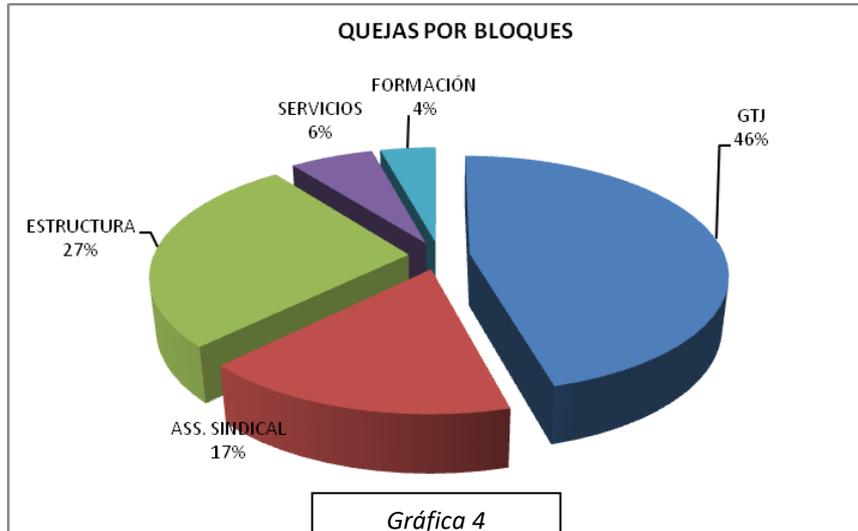
A día de hoy, el 69% (80%) siguen afiliados al sindicato, hecho que significa que esta Sindicatura podría ser un gran catalizador respecto a las demandas de disconformidad recibidas relacionadas con el funcionamiento estructural. Decir que solo un 31% (20%) es el que ha causado baja respecto del total de personas afiliadas.

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.

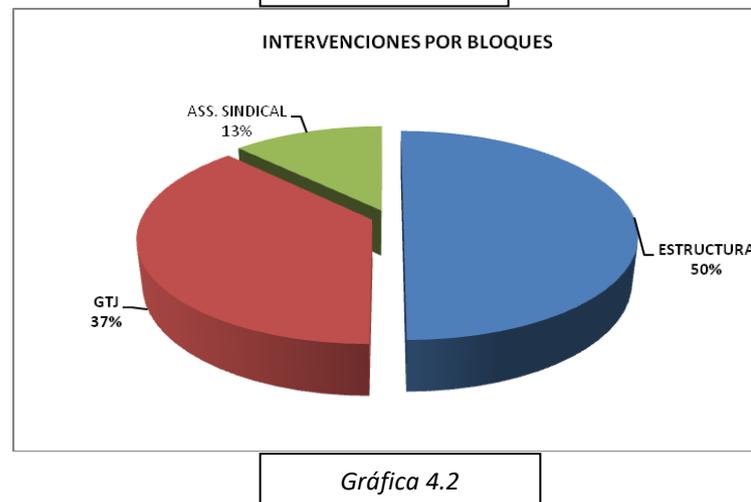
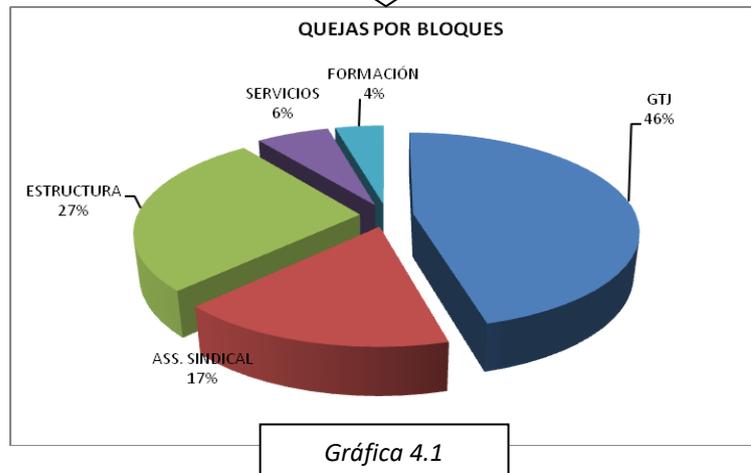


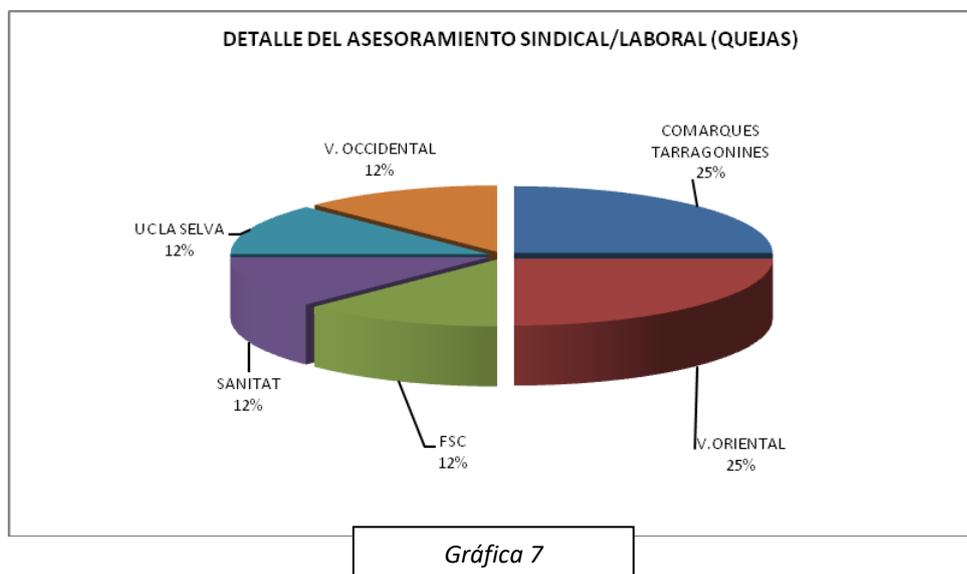
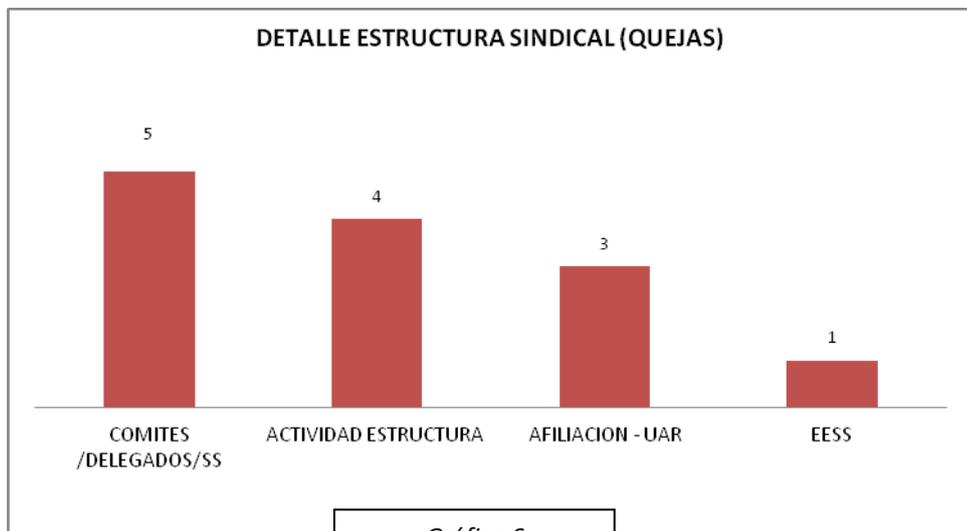
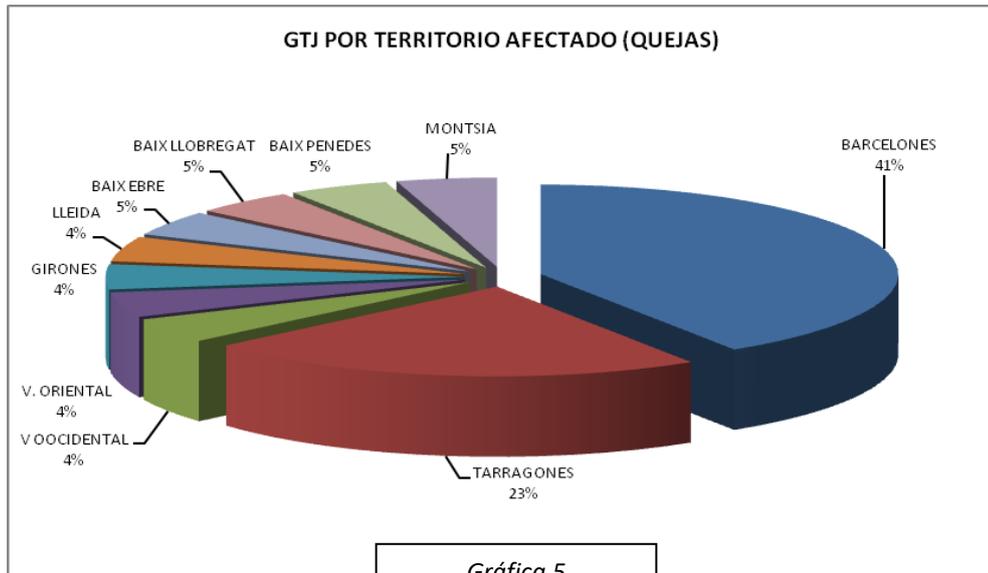
TERCERA PARTE: DATOS GRÁFICOS

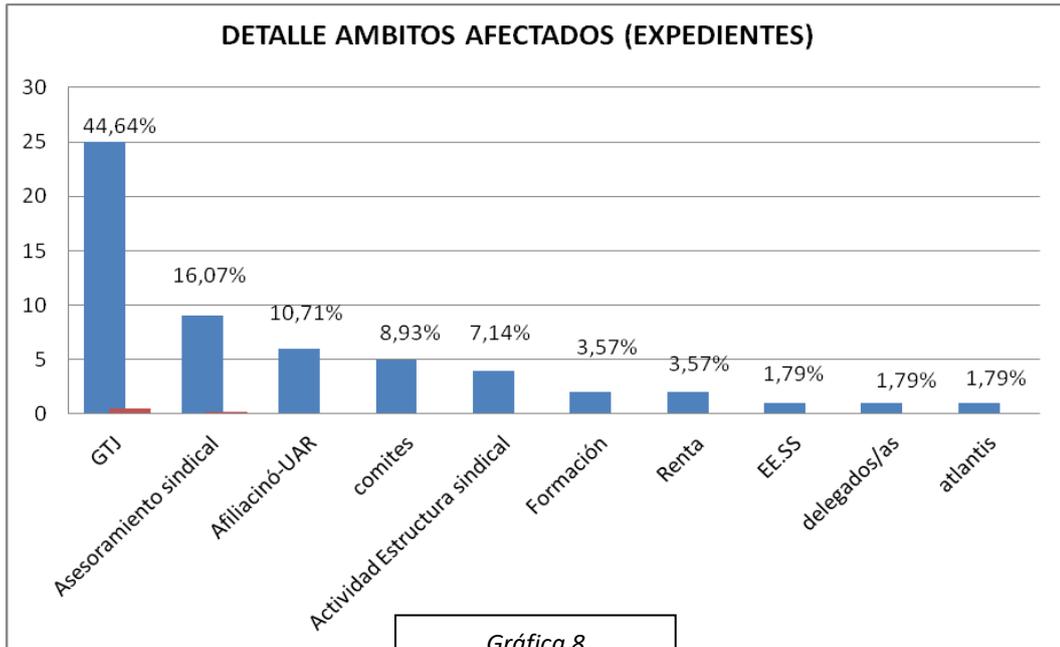
Aclarar que en los gráficos donde ponemos expedientes, se suman las quejas e intervenciones,



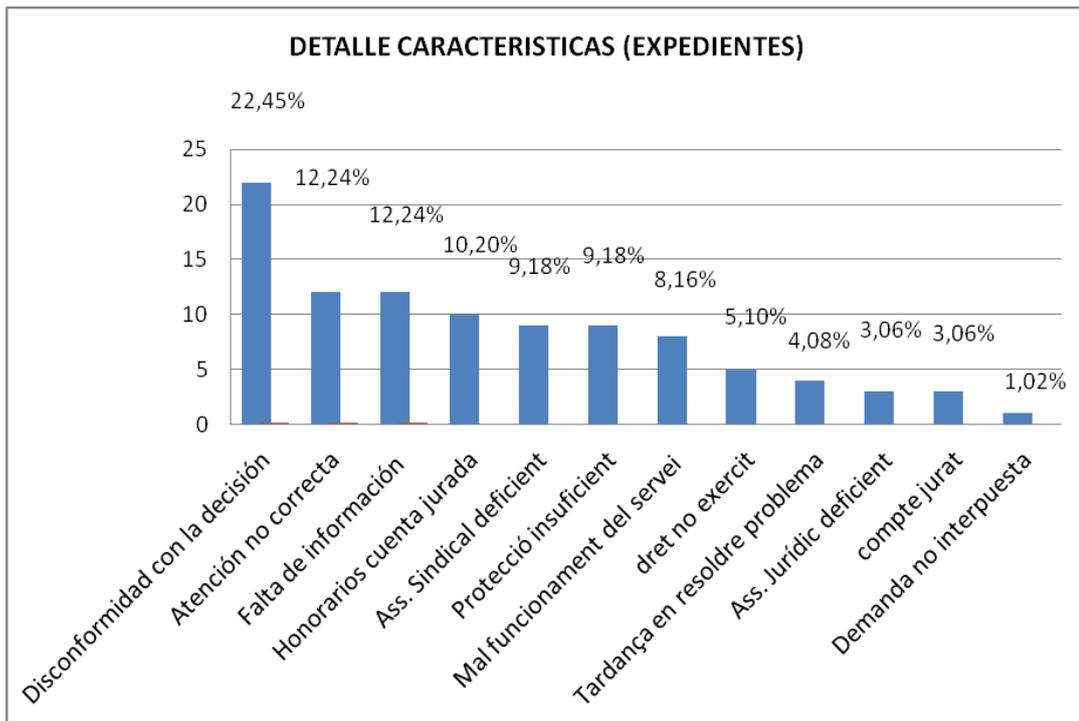
Desglose expedientes (Q/I)







Gráfica 8



Gráfica 9

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 de este informe, es de 82.466 hombres el 57,23% y 61.640 el 42,77%), la proporción se ve ligeramente afectada por porcentaje de quejas de las mujeres frente a los hombres.



Gráfica 10

Sindicatura de la afiliación
Abril 2019