



Sindicatura de l'Afiliació
Informe anual 2018

INTRODUCCIÓ A L'INFORME

La Sindicatura de l'Afiliació ha unificat els àmbits afectats en cinc 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):

S'han tractat principalment qüestions laborals i de servei a afiliats i afiliades de temes civils.

Es poden desglossar en territoris afectats, tal com es detalla en l'apartat número 2 de la pàgina 5 (gràfic 5, pàgina 15).

ESTRUCTURA SINDICAL:

AFILIACIÓ-UAR

ACTIVITAT DE L'ESTRUCTURA SINDICAL

ELECCIONS SINDICALS (ES)

COMUNICACIÓ

COMITÈS, DELEGATS I DELEGADES, SECCIONS SINDICALS

CERES

INFORMACIÓ

RECURSOS HUMANS

SALUT LABORAL

NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA

ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL:

Aquest apartat engloba tot el servei d'assessorament, desglossat, al seu torn, per federacions i territoris afectats. A partir del febrer de l'any 2018 es posa en funcionament l'assessorament mancomanat, que centralitza la majoria de l'assessorament laboral a la sisena planta.

SERVEIS:

Atlantis

Renda

CITE

Servei Lingüístic

Turisme i consum

FORMACIÓ:

CFA Manuel Sacristán

Fundació Paco Puerto

Escola de Formació Sindical

ÍNDEX**PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2017**

1. RESUM ESTADÍSTIC GLOBAL DE QUEIXES I INTERVENCIONS	4
1.1. Queixes	
1.2. Intervencions	
1.3. Total d'expedients	
2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS	5-7
Blocs principals d'àmbits afectats:	
2.1. <u>GTJ</u> :	
Laboral/civil	
2.2. <u>ESTRUCTURA SINDICAL</u> :	
Activitat de l'estructura sindical	
Comitès / Delegats i delegades / Seccions sindicals	
Afiliació - UAR	
2.3. <u>ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL</u> :	
Mancomunat (CONC) i/o territoris afectats.	
2.4. <u>FORMACIÓ</u> :	
Fundació Paco Puerto	
2.5. <u>SERVEIS</u> :	
Renda	
Atlantis	
3. INTERVENCIONS: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES	7
4. ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS	8
5. DETALL DE LES PERSONES AFECTADES	8
6. QUADRE RESUM DELS ÀMBITS I LES CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS	9

SEGONA PART: VALORACIONS DEL SÍNDIC

1. VALORACIÓ DE LES DADES ESTADÍSTIQUES	10
1.1. Blocs	
1.2. Característiques	
2. RECOMANACIONS I PROPOSTES	11-13
2.1. GTJ	
2.2. Afiliació	
2.3. Assessorament laboral	
3. GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PELS EXPEDIENTS TRAMITATS	14

TERCERA PART: DADES GRÀFIQUES

1. SITUACIÓ DEL RESULTAT DELS EXPEDIENTS	8
2. DETALL DE LES BAIXES OCASIONADES, DESPRÉS D'INTERPOSAR LA QUEIXA (PERSONES)	8
3. DETALL DE LES BAIXES OCASIONADES DESPRÉS D'INTERPOSAR LA QUEIXA PER ÀMBITS	14
4. DETALL BLOCS AFECTATS (EXPEDIENTS)	15
4.1. DETALL QUEIXES PER BLOC AFECTAT	
4.2. DETALL INTERVENCIONS PER BLOC AFECTAT	
5. QUEIXES DEL GTJ PER TERRITORI AFECTAT	16
6. DETALL BLOC ESTRUCTURA SINDICAL (QUEIXES)	16
7. DETALL BLOC ASSESSORAMENT SINDICAL (QUEIXES)	16
8. ÀMBITS AFECTATS (EXPEDIENTS)	17
9. CARACTERÍSTIQUES AFECTADES PER EXPEDIENTS	17
10. EXPEDIENTS SEGREGATS PER SEXES (PERSONES)	18

1. RESUM ESTADÍSTIC GLOBAL DE QUEIXES I INTERVENCIONS

Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2017.

1.1. QUEIXES: 48 (39)

- **GTJ: 22 casos**, suposen el 45,83 % respecte del total de queixes. Hi ha un descens considerable respecte de l'any anterior (27 casos, el 69,5 %).
- **Estructura sindical: 13 casos**, el 27,08 %, es manté. Dins d'aquest bloc, hem desglossat les que corresponen a comitès, delegats i delegades, i seccions sindicals (8 casos, el 20,5 %).
- **Assessorament sindical/laboral: 8 casos**, el 16,66 %. Es produeix una forta pujada respecte de l'any anterior (1 cas, el 2,5 %).
- **Serveis: 3 casos**, el 6,25 %.
- **Formació: 2 casos**, el 4,16 %. Lleugera baixada respecte de l'any anterior (3 casos, el 7,5 %).

1.2. INTERVENCIONS: 8 (6)

- **GTJ: 3 casos**, el 37,50 %. Important descens respecte de l'any anterior (5 casos, el 83 %).
- **Estructura: 4 casos**, el 50 %.
- **Assessorament sindical/laboral: 1 cas**, el 12,50 %.

1.3. TOTAL D'EXPEDIENTS (QUEIXES + INTERVENCIONS): 56 (45)

- **GTJ: 25 casos**, el 44,64 % de los casos. Fort descens respecte de l'any anterior (32 casos, el 71 %).
- **Estructura sindical: 17 casos**, el 30,35 %. Es produeix un augment important (8 casos, el 18 %).
- **Assessorament sindical/laboral: 9 casos**, el 16,07 %. Fort augment (1 cas, el 2 %).
- **Serveis: 3 casos**, el 5,35 %.
- **Formació: 2 casos**, el 3,57 %. Lleu baixada (4 casos, el 9 %).

2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS

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

QUEIXES (detall):

2.1. GTJ: 25 (27)

Àmbits afectats:

Laboral: 25

Comarques afectades:

Barcelonès: 9 (15)

Tarragonès: 5 (4)

Gironès: 1 (3)

Segrià: 1

Vallès Occidental: 1 (1)

Vallès Oriental: 1

Baix Ebre: 1

Baix Llobregat: 1

Baix Penedès: 1

Montsià: 1

Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 10 (22)
- Honoraris: 8 (8)
- Atenció no correcta: 6 (7)
- Falta d'informació: 4 (4)
- Assessorament jurídic deficient: 4 (3)
- Protecció insuficient: 2 (2)
- Dret no exercit: 2 (1)
- Jurament de comptes: 1
- Mal funcionament del servei: 1
- Tardança a l'hora de resoldre el problema: 1

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL: 13 (8)**Àmbits afectats:**

- Activitat de l'estructura sindical: 4 (1) { FSC
Unió Territorial l'Hospitalet de Llob.
Fed. Indústria (2)
- Afiliació: 3 { UAR
FSC
Fed. Serveis
- Comitès: 4 { Fed. Indústria: 2
Fed. Sanitat: 1
FSC: 1
- Delegats/ades: 1 (UI Girona)
- ES: 1 (4) (Fed. Sanitat)

Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 5 (3)
- Protecció insuficient: 5 (1)
- Falta d'informació: 4 (3)
- Dret no exercit: 3 (2)
- Atenció no correcta: 2 (1)
- Mal funcionament del servei: 1 (1)
- Assessorament sindical deficient: 1

2.3. ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL: 8 (1)**Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Sanitat: 1
- FSC: 1
- Unió Comarcal la Selva: 1
- Comarques tarragonines: 2
- Vallès Occidental: 1
- Vallès Occidental: 2

Característiques:

- Assessorament sindical deficient: 6
- Protecció insuficient: 2
- Atenció no correcta: 2 (2)
- Falta d'informació: 1
- Tardança a l'hora de resoldre el problema: 1
- Mal funcionament del servei: 1

2.4. FORMACIÓ: 2 (3)**Àmbits afectats:**

- Sanitat: 1
- CONC: 1

Característiques:

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

2.5. SERVEIS: 3**Àmbits afectats:**

- Atlantis: 1
- Renda: 2

Característiques:

- Atenció no correcta: (1) 2
- Disconformitat: 2 (1)
- Mal funcionament del servei: 1
- Tardança a l'hora de resoldre el problema: 1

3. INTERVENCIIONS: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES

INTERVENCIIONS: 8 (6)**3.1. GTJ: 3 (5)****Comarques afectades:**

- Barcelonès: 4 (5)
- Tarragonès: 1

Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 4 (5)
- Honoraris / jurament de comptes: 3 (1)
- Falta d'informació: 1 (2)
- Assessorament jurídic deficient: 1 (2)

3.2. ESTRUCTURA: 4**Àmbits afectats de l'estructura sindical:**

- Afiliació: 3 {
 - UAR (2)
 - Fed. Educació
- Comitès: 1 (Fed. Sanitat)

Característiques:

- Falta d'informació: 2
- Disconformitat: 1 (1)

4. ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS

(gràfic 1)

Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2017.

Total expedients (queixes + intervencions): 56 (45)

- Aclarits: 27 casos, el 48,21 % (58 %).
- Resultats satisfactòriament: 22 casos, el 39,29 % (18 %). ----- Resultat positiu: 87,5 %.
- No resultats: 5 casos, el 8,93 % (20 %).
- Trasllet a la Comissió de Garanties de la CONC: 2 casos, el 3,57 % (2 %).

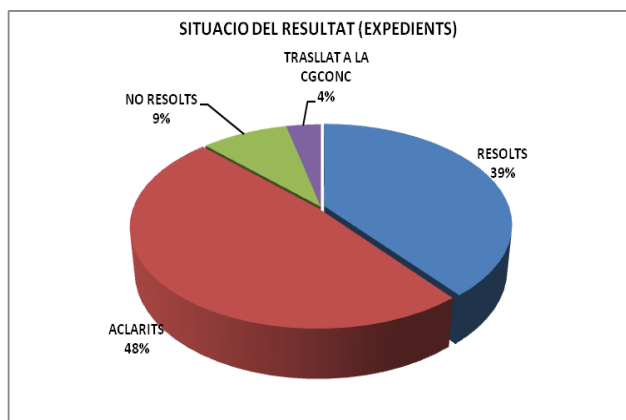
5. DETALL DE LES PERSONES AFECTADES

(gràfic 2)

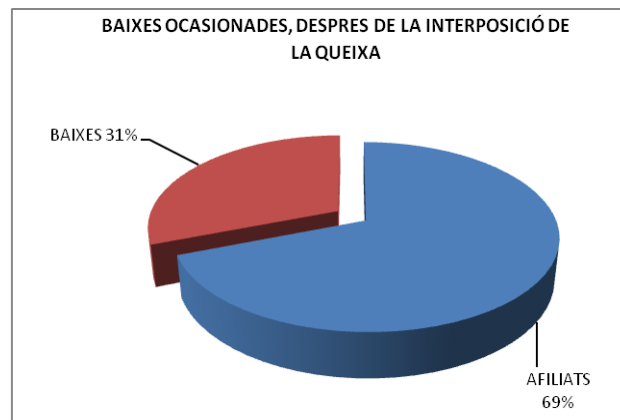
Total de persones afectades:⁽¹⁾

- Persones que s'han donat de baixa després de formalitzar la queixa: 16, el 31 % (20).
- Persones que continuen afiliades actualment: 36, el 69 % (80 %).

⁽¹⁾ 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 52 (61). Es manté l'equilibri.



Gràfic 1



Gràfic 2

6. QUADRE RESUM DELS ÀMBITS I LES CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS (QUEIXES + INTERVENCIONS)

BLOCS I ÀMBITS AFECTATS			
BLOCS	ÀMBIT	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	AFILIACIÓ	6	10,71 %
	ACTIVITAT ESTRUCTURA SINDICAL	4 (3)	7,14 % (7 %)
	ES	1	1,79 %
ESTRUCTURA SINDICAL	COMITÈS / DELEGATS I DELEGADES / SECCIONS SINDICALS	6	1,79 %
ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL	ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL	9 (1)	16,07 % (2 %)
FORMACIÓ	FUNDACIÓ PACO PUERTO	2 (2)	3,57 % (4,5 %)
SERVEIS	RENDA	2	3,57 %
	ATLANTIS	1	1,79 %

CARACTERÍSTIQUES PER ORDRE DE MÉS AFECTACIÓ (*)		
DEFINICIÓ	TOTAL 98 (77)	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2018 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2017)
DISCONFORMITAT	22 (31)	22,45 % (40 %)
HONORARIS	10 (11)	10,20 % (14 %)
ATENCIÓ NO CORRECTA	12 (11)	12,24 % (14 %)
FALTA D'INFORMACIÓ	12 (10)	12,24 % (13 %)
PROTECCIÓ INSUFICIENT	9 (3)	9,18 % (4 %)
ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL DEFICIENT	9	9,18 %
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	8	8,16 %
DRET NO EXERCIT	5 (3)	5,10 % (4 %)
TARDANÇA EN LA RESOLUCIÓ DEL CAS	4	4,08 %
JURAMENT DE COMPTES	3 (1)	3,06 % (1 %)
ASSESSORAMENT JURÍDIC DEFICIENT	3 (4)	3,06 % (5 %)
DEMANDA NO INTERPOSADA	1 (2)	1,02 % (2 %)

(*) **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 l'any 2018 ha estat 56, xifra que suposa un lleu augment del 19 % respecte de l'any anterior, en què van ser 45 casos.

1. VALORACIÓ DE LES DADES ESTADÍSTIQUES**1.1. Blocs**

— **GTJ:** s'aprecia una considerable baixada respecte del total de casos, 25 (32), un 44,645 %, respecte del total de queixes realitzades, que, en comparació amb l'any anterior, suposava un 71 % proporcionalment. El total de primeres visites realitzades el 2018 a tot Catalunya ha estat de 7.438 (7.584), de les quals 4.986 (3.266) han derivat en matèria d'expedient. Les consultes realitzades al GTJ globalment a tot Catalunya han estat 15.763, la major part de les quals, de persones afiliades (16.437). Es tracta d'un volum molt important de consultes que tan sols ha generat 25 expedients al síndic. Fent la comparació amb el volum de persones que es dirigeixen al GTJ, cal dir que és un percentatge mínim, que no arriba ni a un 1 %.

— **Estructura sindical:** aquest àmbit experimenta una pujada important, pràcticament el doble. Són 17 casos: es passa del 18 % al 30,35 %. En aquest apartat hi ha molta diversitat de situacions, cosa que no permet agrupar-les en situacions estàndard. Una gran part correspon a temes de conflicte col·lectiu, com ara disconformitat o falta d'informació respecte de comitès i seccions sindicals de diverses federacions. Tot està detallat a les pàgines 6 i 7 respectivament (Queixes / Intervencions).

— **Assessorament:** es detecten 9 casos, que representen el 16,07 %, fet que suposa una forta pujada, ja que l'any anterior hi va haver un sol cas, que representava el 2 %.

Les consultes d'assessorament programades aquest any han estat 28.733 (36.760) i, d'aquestes, 25.405 (27.379) han obtingut resultat, fet que suposa un 88 % (74,48 %). Cal afegir que amb la posada en marxa de l'assessorament mancomunat, que recull totes les visites programades d'àmbit general l'any anterior, a data d'avui no es pot realitzar una comparació diferenciada de les visites realitzades al GTJ. En el proper informe, es podrà contrastar la diferència a favor de l'assessorament mancomunat.

— **Serveis:** respecte d'aquest àmbit, trobem dues queixes referides als serveis de la renda i d'Atlantis. Aquest àmbit experimenta un increment net percentual del 5,35 %, ja que el 2017 no hi va haver cap cas en aquest bloc.

— **Formació:** es produeix un lleu descens de casos respecte de l'any anterior, amb només 2 casos, que suposen el 3,57 % davant dels 4 casos (9 %) del 2017 (en el proper informe caldrà comprovar el volum estadístic amb la Fundació Paco Puerto, comparant-lo).

1.2. Característiques

Tal com es veu en el quadre resum de característiques destacades, **la disconformitat amb la decisió** és una de les més rellevants, un 22,45 %, encara que, proporcionalment, respecte de l'any anterior, suposa una baixada. És una de les incidències més destacades en les queixes produïdes a escala general.

D'altra banda, hi ha les queixes que fan referència als **honoraris**, amb un 10 %, cosa que suposa una gran baixada de casos respecte de l'any anterior, en què va ser d'un 57 %.

Pel que fa a **l'assessorament jurídic deficient, un 3 % afecta exclusivament el GTJ, i l'assessorament sindical deficient, que està més relacionat amb l'assessorament general mancomunat (federacions)**, obté un percentatge del 9 %, ja que és el primer filtre de volum de visites, abans de derivar-les o no al GTJ.

Altres característiques: la resta de característiques estan més enfocades a la sensació de protecció insuficient, i solen estar emmarcades en conflictes interns amb comitès i seccions sindicals, a part de la manca d'informació i atenció no correcta cap a l'afiliació, que suposen un 34 %.

2. RECOMANACIONS I PROPOSTES

2.1. GTJ

Canvi d'advocat: durant l'any 2018, les sol·licituds de canvi d'advocat han estat causades per una pèrdua de confiança, per diversos motius, amb el professional per part de les persones afectades. En aquests casos, l'actitud del GTJ ha estat molt tancada, excepte en comptades situacions, a l'hora d'acceptar les demandes de canvi, cosa que ha comportat, en alguns casos, la consegüent baixa d'afiliació. Caldria poder estudiar algun tipus de mesura que flexibilitzés aquesta actitud. **És necessària més flexibilitat, quan hi ha una pèrdua de confiança per algun motiu.**

Recurs sobre sentències: tal com es planteja en l'informe de l'any passat, caldria consultar els afectats i afectades pel que fa a la possibilitat de presentar 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 s'ha de prendre en un termini determinat perquè els afiliats i afiliades i els clients puguin exercir el seu dret a la tutela judicial electiva, si així ho decideixen.

RECOMANACIÓ: en aquest aspecte, cal insistir que la decisió sobre la possibilitat de recórrer una sentència o no sigui plantejada a la persona afectada en el termini hàbil per recórrer, i que l'equip de professionals corresponent cal que estudiï si el cas és viable o no. És necessari tenir en compte que hi ha casos que són clarament rellevants per a la imatge del GTJ de CCOO des del punt de vista sindical.

Visites al matí: des del setembre del 2016 s'obre un nou servei per a les persones usuàries, a fi d'atendre-les de manera exclusiva i, en alguns casos concrets, els divendres al matí, a Barcelona. L'any 2015, es va obrir a la comarca del Baix Llobregat i, també per a alguns casos concrets, als matins.

Com que normalment els advocats i advocades han d'assistir a judicis als matins, les consultes al GTJ es programen a la tarda. Això suposa un punt a favor. Afegim que no hi ha hagut cap queixa respecte d'aquest tema, a diferència del que havia succeït en alguna ocasió anterior.

Desplaçaments interterritorials: segueixen havent-hi algunes queixes referides al fet d'haver de fer les consultes al territori on es troba ubicada l'empresa de la persona usuària, ja que hi ha persones que viuen a Barcelona, però la seva empresa és en una altra comarca. Respecte d'aquesta qüestió, cal dir que la d'aquest territori és el que ha d'obrir l'expedient, a causa de la competència de l'òrgan judicial establert.

RECOMANACIÓ: des d'aquesta sindicatura, a la reunió del 2 de maig del 2019, i segons la postura majoritària dels presents, s'esmenta aquesta qüestió tan estricta d'haver de fer les consultes al territori on es troba ubicada l'empresa de la persona usuària, ja que suposa una via de disconformitat pel que fa a l'atenció que es presta a les persones afectades, incloses seccions sindicals i delegats i delegades, quan es dirigeixen al GTJ.

Per rebre l'atenció d'un advocat o advocada s'explica a les persones afectades que han d'anar al territori al qual correspongui la competència judicial i que en cap cas no poden ser ateses prèviament a qualsevol altre territori, independentment del lloc on visquin aquestes persones. Aquest sistema és força rígid, ja que potser aquesta persona tan sols necessita una orientació professional puntual, és a dir que no necessàriament la consulta implicarà que vulgui interposar una demanda de manera immediata.

Se suggereix, per tant, establir la possibilitat de poder atendre els usuaris i usuàries de la mateixa manera que funciona l'assessorament laboral o sindical primari, que es proporciona des de qualsevol territori independentment de la ubicació del centre de treball de la persona que fa la consulta, cosa que li facilita el

desplaçament. En tot cas, l'advocat o advocada que atengui aquesta persona en concret, si creu que hi ha indicati de viabilitat judicial i obertura d'expedient, l'haurà de traslladar aleshores al company o companya corresponent del territori afectat, amb vista a la consegüent tramitació de l'expedient, o mitjançant poders notariais, si escau.

Informació a l'afiliació i a persones usuàries del GTJ: la informació i la transparència són vitals per a tot servei de qualitat, de manera que cal informar les persones afectades del següent:

— Que els advocats i advocades no van als CMAC (ells n'han d'informar). Això evita el malestar que es produeix quan els afectats i afectades veuen que no hi assisteixen. Se'ls ha d'advertir que això forma part del sistema de treball i no és una infravaloració d'aquest procediment (se n'han produït diversos casos).

— Així mateix és fonamental que a l'inici d'un expedient s'informi dels honoraris i es faci signar el **full d'encàrrec**. Cal deixar clara la constància dels temps mínims requerits d'afiliació a fi de poder aplicar la gratuïtat o el consegüent descompte d'afiliació i que, amb la facturació, es té en compte l'antiguitat a l'inici de l'expedient, no al final. En aquest aspecte, cal constatar que hi ha hagut una millora molt important, i que pràcticament al llarg del 2018 no hi ha hagut cap queixa sobre aquest tema. **Cal afegir que atesos el gran volum de trucades insistents al GTJ i la desorientació projectada per les persones afectades respecte de la situació i l'estat del seu expedient, cal redactar una circular orientativa per explicar com funciona el procediment expeditiu. S'ha de remarcar que el GTJ de CCOO no funciona igual que un despatx d'advocats extern: el seu funcionament té una idiosincràsia pròpia, atès al gran volum de consultes i expedients que es porten (funciona per equips, no de manera individual).**

— Pel que fa als 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 el qual 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 s'hi afegeixi, en el cas dels afiliats i afiliades, l'antiguitat, els procediments que es facturen desglossats i el percentatge (s'ha millorat, però s'ha de seguir fent-ho). Cal assenyalar que la disconformitat, en aquest apartat del GTJ, és la característica més escollida pels afectats i afectades respecte de les diferents opcions donades al nostre formulari.

— Quant a les preparacions judicials, que la informació de les dates de judici i la citació per preparar-lo es faci amb més temps d'antelació per oferir tranquil·litat a les persones afectades.

— Cal informar també que el Fogasa no paga el 100 % dels imports pendents de percebre. **En aquest sentit, s'ha d'insistir en el model que se signa, el full d'encàrrec, a part de l'obligatorietat de mantenir l'afiliació durant tot el procediment de l'expedient.**

Jurament de comptes: aquest any hi ha hagut només 3 casos assenyalats en aquest sentit per les persones afectades. Des del 2017 aquesta sindicatura va incidir i va recomanar que sobretot no s'iniciés aquest tipus de procediment fins a tenir una clara constància de la notificació certificada de la factura d'honoraris i el seu justificant de recepció, a part d'haver d'avisar diverses vegades la persona afectada que tenia una factura pendent de pagament al GTJ.

Comunicació 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 la qual 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 la persona després de dos trimestres impagats, havent-la informat prèviament per carta i havent-ne fet un seguiment des de les UAT. Ara bé, les UAT aquest any només han

aconseguit posar-se en contacte amb 7.282 persones, de les quals s'han rescatat un total de 6.513 rebuts, la qual cosa suposa un 54,04 % (l'any anterior van ser un total de 8.766 persones contactades, un 45,46 %, i es van recuperar 3.160 rebuts, xifra que suposa un 67,43 %).

Les UAT, les federacions, els territoris i les UAR aquest any han aconseguit contactar amb 7.282 persones, un 54,04 %, cosa que suposa un rescat de 6.513 rebuts, respecte de l'any anterior, en què van ser 3.160, el 67,43 % (l'any anterior van ser un total de 8.766 persones contactades, un 45,46 %).

És necessari i urgent obrir una reflexió per veure què s'hi pot fer. És imprescindible poder contactar amb el 100 % de les persones que es troben en aquesta situació abans de donar-los de baixa definitivament. Una altra idea podria ser, sempre amb els que no s'han donat de baixa activament i amb qui no s'ha pogut contactar, conformar un cens *b* i oferir-los la possibilitat de **refiliar-se durant un temps sense la pèrdua d'antiguitat**.

Quant al sistema de quota zero, cal facilitar al màxim els tràmits per poder-la sol·licitar.

Pel que fa a les sol·licituds de canvi de domiciliació bancària, cal constatar que el procés actual és complicat i s'hauria de buscar un mecanisme més àgil per facilitar que les persones ho puguin fer més fàcilment, modificant el que calgui del protocol, i 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 feina que es fa des de les UAT i l'assessorament sindical.

Actualment, és necessari remarcar que hi ha una millora en aquest àmbit, cosa que es comenta a la reunió del Consell Assessor de la Sindicatura de l'Afiliació, de data 2 de maig del 2019: en el moment de produir-se un impagament, automàticament el sistema envia una carta amb el consegüent protocol de pagament per comprovar si ha estat un error de l'afiliat o afiliada, i ja no s'espera 6 mesos per donar de baixa aquesta persona en cas que hagi estat una decisió voluntària.

2.3. Assessorament laboral

El total de consultes en l'assessorament mancomunat i federatiu, que va començar el febrer de l'any 2018, ha estat de 28.733. D'aquestes han obtingut resultat un total de 25.405, xifra que suposa un 88 %.

Són 8 queixes que tan sols afecten el 16,67 % de les presentades per persones afiliades. Cal afegir que respecte d'aquest servei ofert de manera centralitzada a la sisena planta no hi ha hagut gaire incidència. Només respon a casos concrets de disconformitat per part de les persones afectades respecte de la informació i l'assessorament rebut, sense afectar directament el tipus d'assessorament mancomunat que es va iniciar el febrer de l'any passat. Això ha suposat una mesura positiva de cara a l'afiliació, sobretot econòmicament, ja que es dona l'opció a les persones no afiliades que es dirigeixen a la nostra organització d'afiliar-se, pagant 4 mesos, per cobrir el preu de la visita estipulat per a una consulta laboral (52 euros).

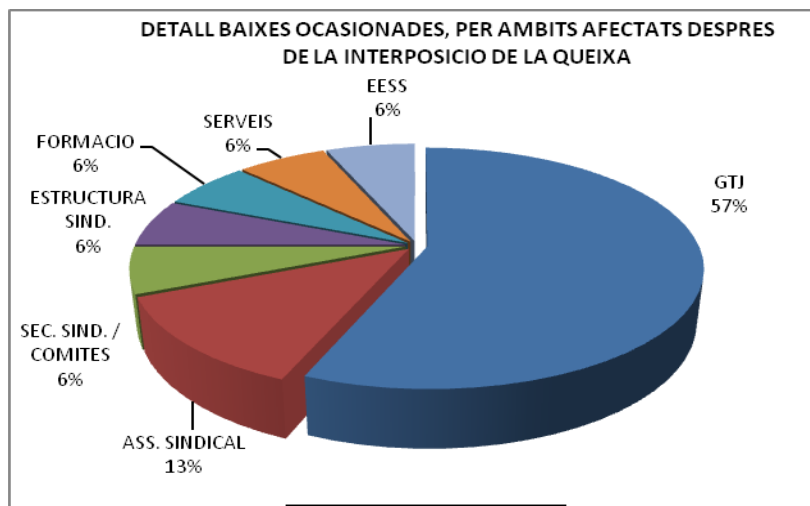
En el cas dels afiliats i afiliades, reben una major atenció i amb més marge de temps, a causa de la gran cobertura d'assessors i assessores dels diferents rams, independentment del protocol estipulat, i alguns casos concrets passen directament al GTJ, sempre autoritzats per l'assessor o assessora, o en determinats casos de termini ajustat. Tot això es fa per evitar problemes majors i per poder abastar tota la demanda laboral a la nostra estructura, que, sens dubte, segueix sent molt elevada, tal com marquen les consultes realitzades en tots dos àmbits, GTJ i Assessorament Mancomunat.

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 sis mesos posteriors a la seva interposició. Aquest fet reflecteix la insatisfacció de la persona afectada (*gràfic 2*, pàgina 8, sobre el detall d'afiliats i afiliades actuals i les baixes posteriors ocasionades).

A dia d'avui, el 69 % (80 %) segueixen afiliats al sindicat, fet que vol dir que aquesta sindicatura podria ser un gran catalitzador pel que fa a les demandes de disconformitat rebudes, relacionades amb el funcionament estructural. Cal dir que només un 31 % (20 %) ha causat baixa respecte del total de persones afiliades.

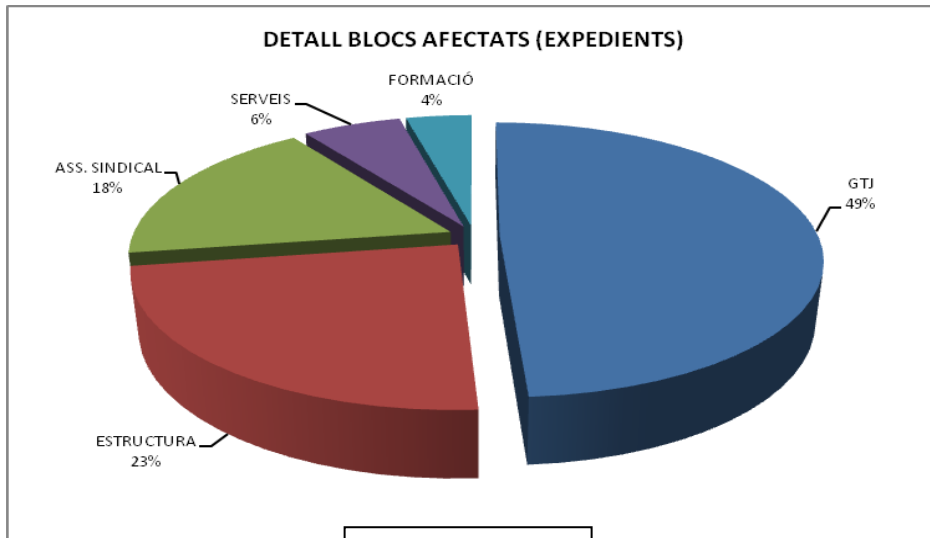
Detall per blocs afectats. L'àmbit que produeix major disconformitat i malestar és el GTJ, independentment del volum de queixes que es produeixen, ja que és un dels àmbits amb més índex de queixes a causa de la seva magnitud i importància dins de CCOO.



Gràfic 3

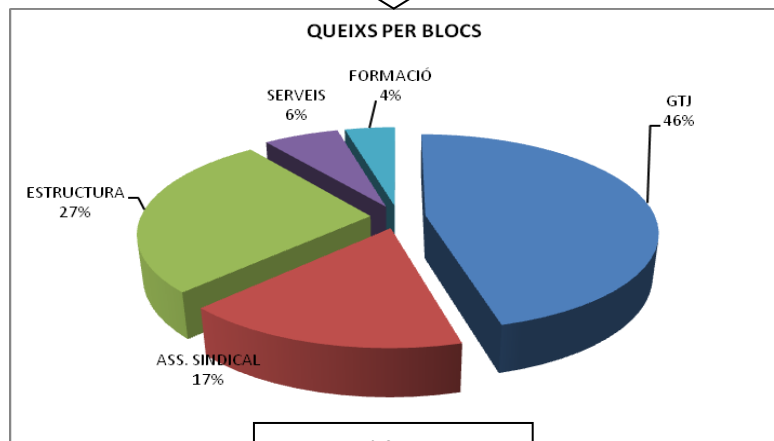
TERCERA PART: DADES GRÀFIQUES

Cal esmentar que als gràfics en què posem expedients, s'hi sumen les queixes i les intervencions

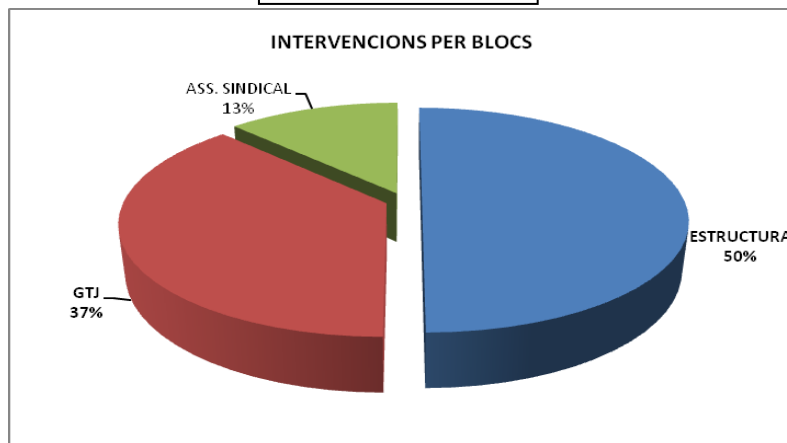


Gràfic 4

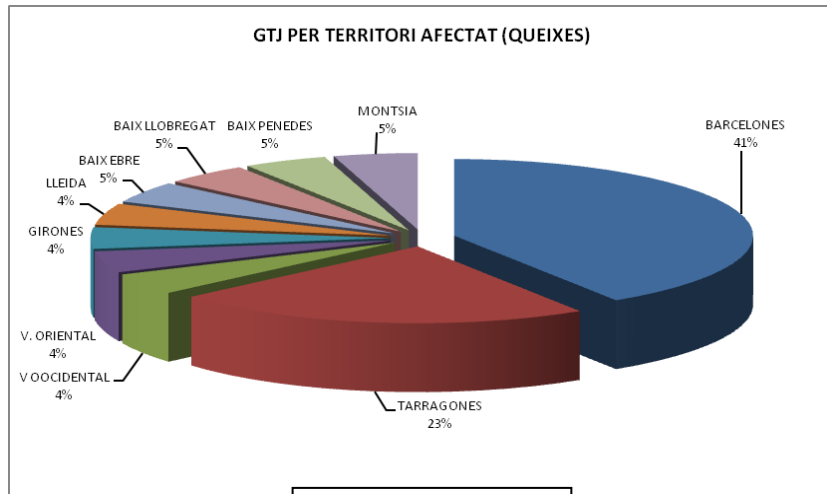
Desglossament d'expedients (Q/I)



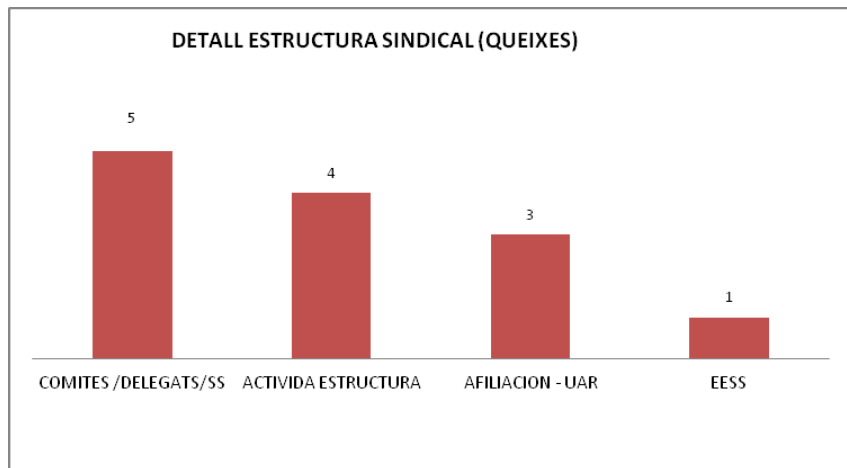
Gràfic 4.1



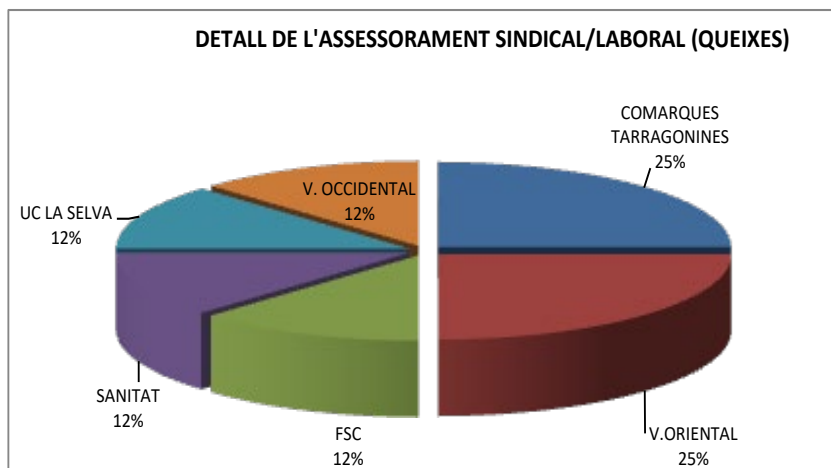
Gràfic 4.2



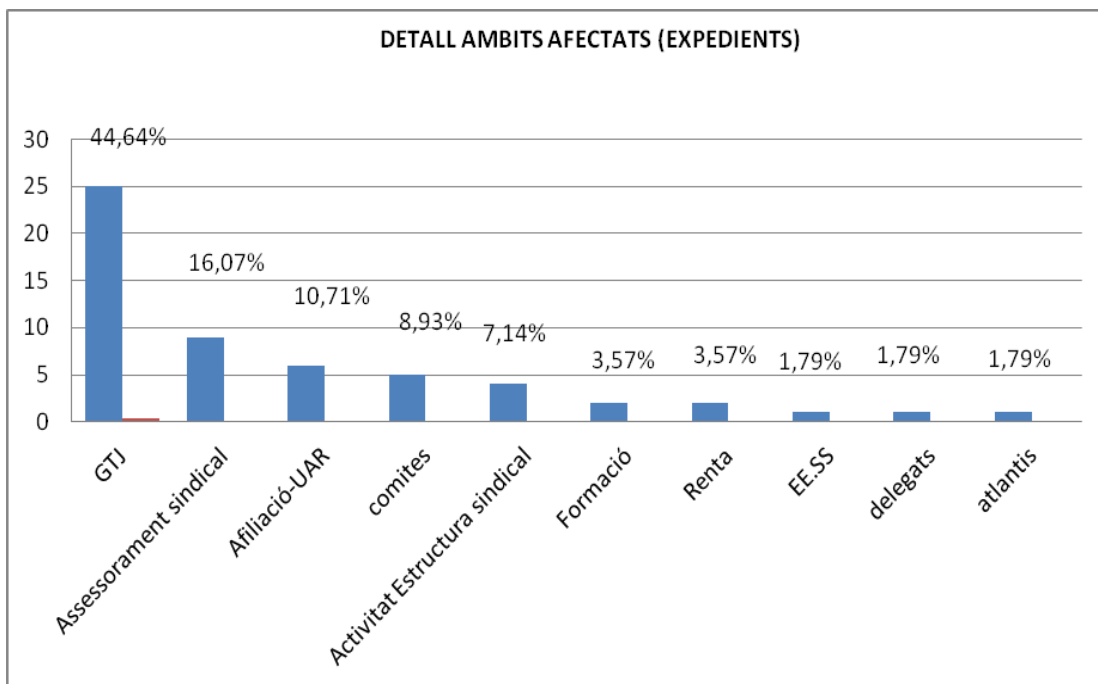
Gràfic 5



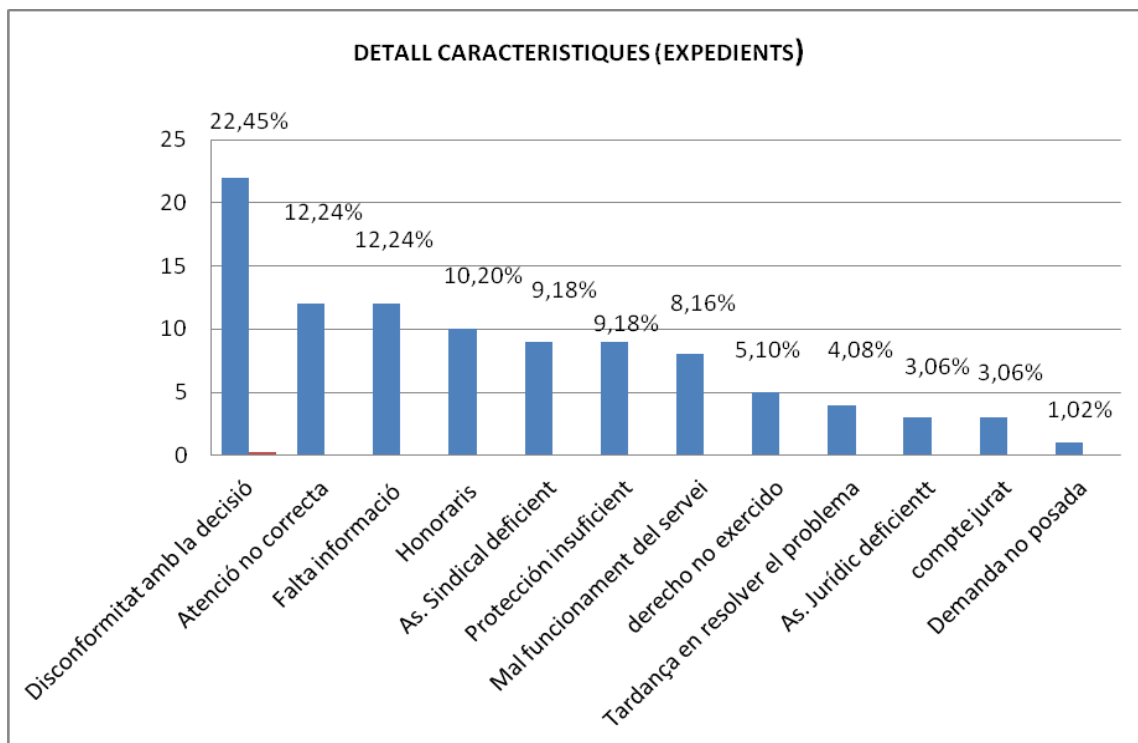
Gràfic 6



Gràfic 7

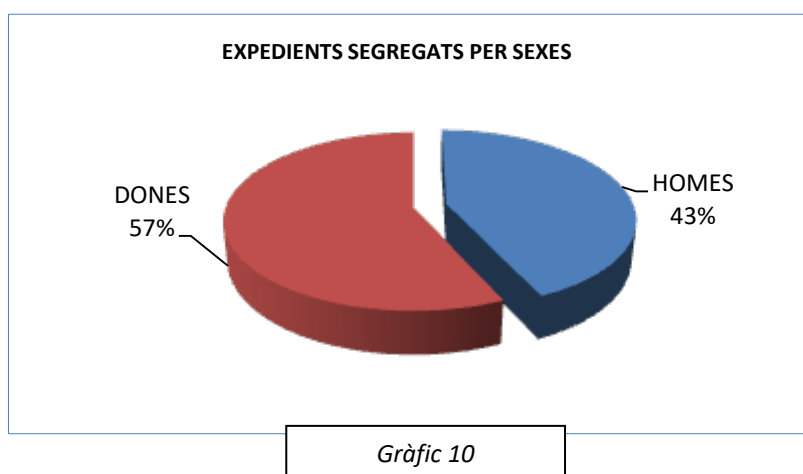


Gràfic 8



Gràfic 9

Per quart any consecutiu, s'afegeix un altre indicador gràfic a l'informe: el nombre d'expedients amb les dades segregades per homes i dones, indicador que està bastant equilibrat en nombres absoluts, però **tenint en compte que el total de l'afiliació de CCOO de Catalunya, en la vigència d'aquest informe, és de 82.466 homes, el 57,23 %, i 61.640 dones, el 42,77 %, la proporció es veu lleugerament afectada pel percentatge de queixes de les dones davant de les dels homes.**



Sindicatura de l'Afiliació
Abril del 2019