

Abril 2021



CCOO Catalunya
Informe al 12è Congrés de la Conc

**RESUM 2017-2020 SINDICATURA
DE L'AFILIACIO DE LA CONC**

INDEX

1.- ESTADISTICA GRÀFICA PER BLOCS	pàgines 2-3
1.1. Queixes (gràfica total + gràfica comparativa amb l'anterior Congrés)	
1.2. Intervencions (gràfica total + gràfica comparativa)	
1.3. Total expedients (gràfica total + gràfica comparativa)	
2.- VALORACIO DE LES CARACTERISTIQUES	pàgina 4
3.- ALGUNES PROPOSTES DESTACADES DELS INFORMES I RESOLUCIONS D'AQUEST MANDAT	pàgines 4-7
3.1. Afiliació	
3.2. ASS (Assessorament Sindical)	
3.3. EESS (Eleccions sindicals)	
3.4. Comunicació i xarxes socials	
3.5. GTJ Conc	
3.6. Assessorament a les persones autònomes	
3.7. Serveis	
4.- GRÀFIQUES EVOLUTIVES.....	pàgines 8-9
4.1. Gràfica de característiques totals dels expedients.	
4.2. Gràfica comparativa de característiques en nombres absoluts.	
4.3. Gràfica comparativa situació dels expedients.	
4.4. Gràfica comparativa detall persones afectades.	
4.5. Gràfica comparativa de persones segregades per sexe.	

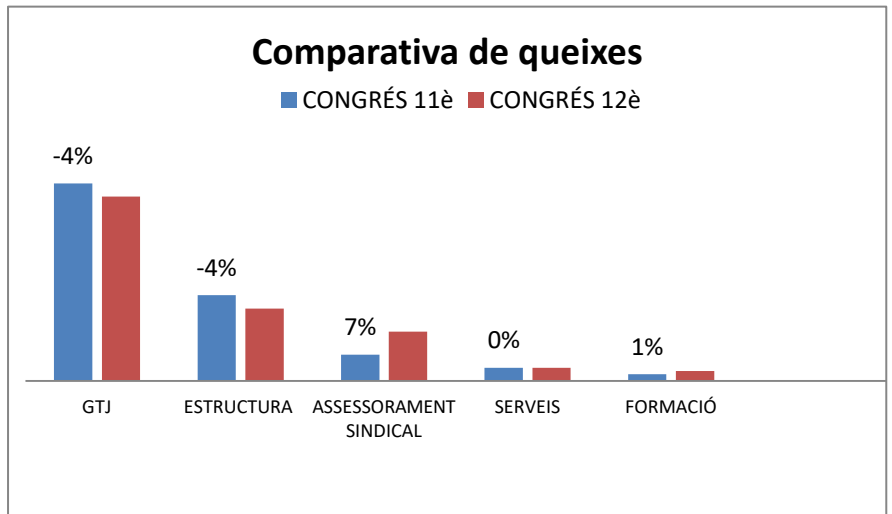
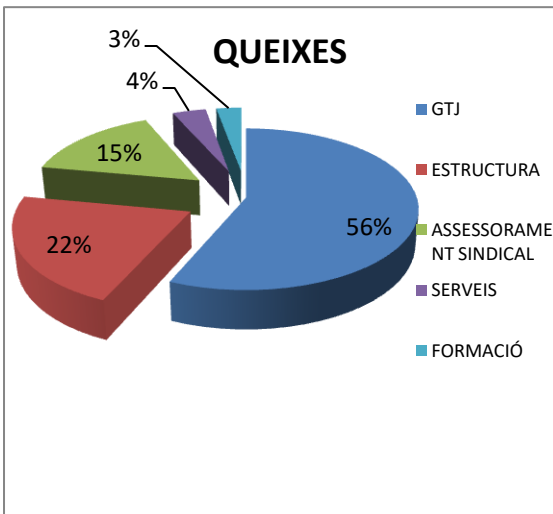
1.- ESTADÍSTICA GRÀFICA PER BLOCS

Les dades entre parèntesi corresponen al XI Congrés.

1.1. QUEIXES 213 (311)

El percentatge comparatiu amb l'anterior suposa una baixada de casos que correspon al 31,51%.

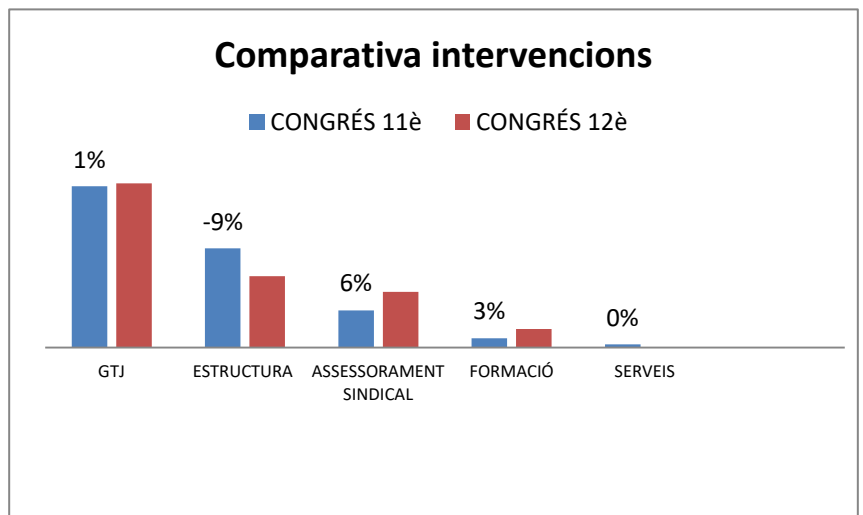
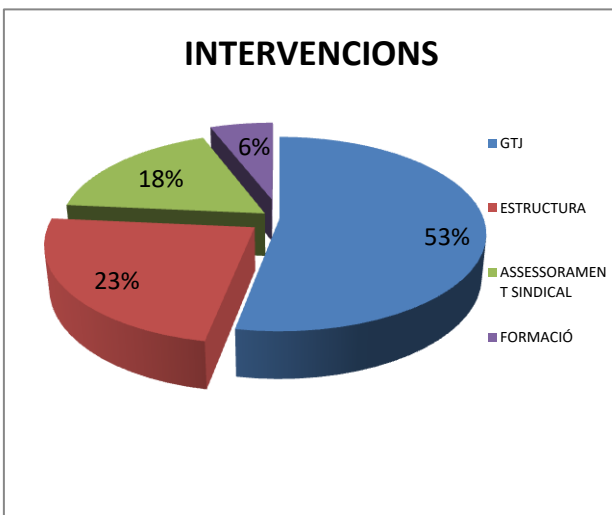
- **GTJ:** 120 casos, el 56% (185, 60 %). Baixada en un -4%.
- **Estructura sindical:** 46 casos, el 22% (80, 26%). Baixen en un -4%.
- **Assessorament Sindical:** 33 casos, el 15,% (26,8%). Puja en un 7%.
- **Serveis:** 8 casos, el 4% (13,4%). És manté %.
- **Formació:** 6 casos el 3% (7,2%). Baixada d'un -1%.



1.2. INTERVENCIONS 17(66)

El percentatge comparatiu amb l'anterior suposa una baixada de casos que correspon al 74,24%.

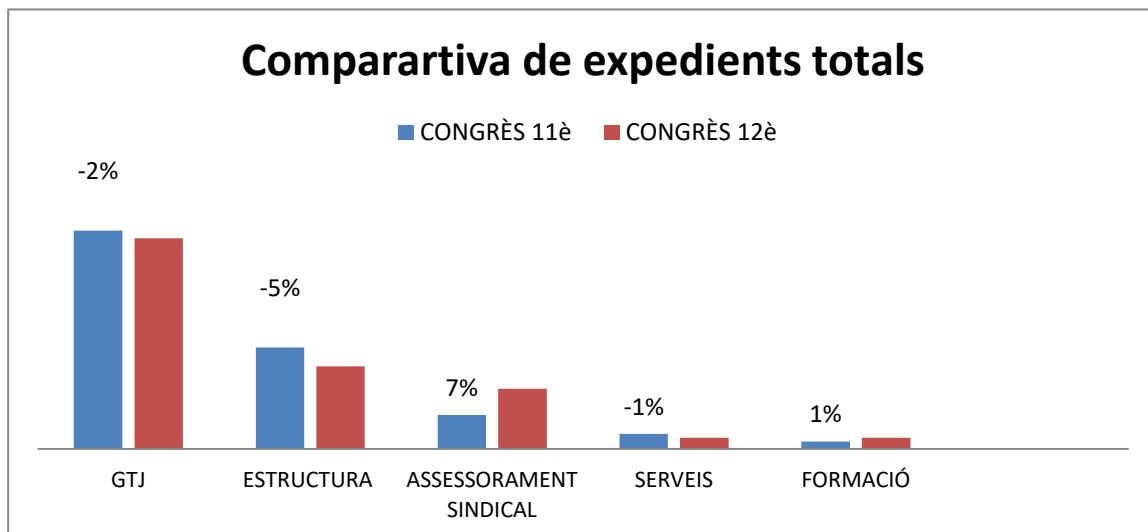
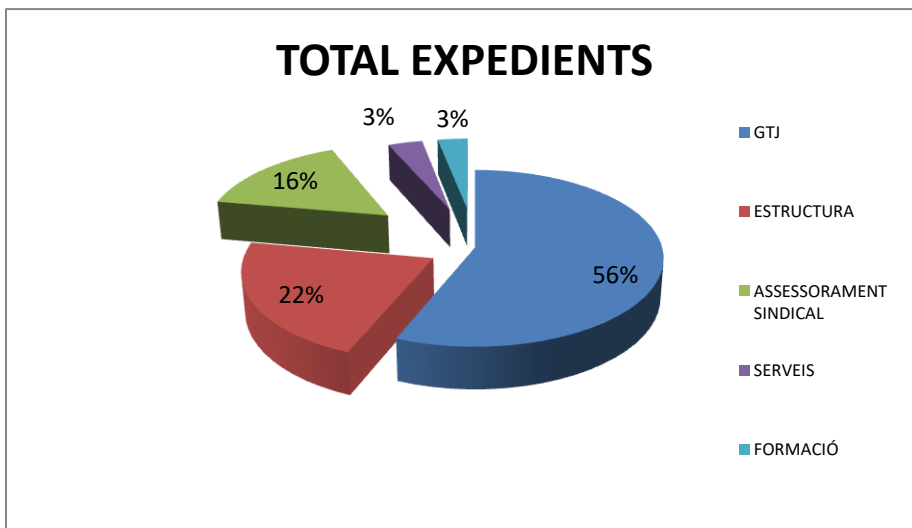
- **GTJ:** 9 casos, EL 53% (34,52%). Puja en un 1% (l'any 2020 no hi ha).
- **Estructura sindical:** 4 casos, el 23% (21,32%). Baixa en un -9%.
- **Assessorament sindical:** 3 casos, el 18% (8,12%). Puja un 6 %
- **Formació:** total 1 casos, el 6% (2,3%). Puja un 3%
- **Serveis:** 0 casos (1) És manté 0%



1-3. QUEIXES + INTERVENCIIONS 230 (377)

El percentatge comparatiu amb l'anterior suposa una baixada de casos que correspon al 38,99%.

- **GTJ:** 129 casos, el 56%. (219,58%). Baixa un -2%.
- **Estructura Sindical:** 50 casos, el 22% (101,27%). Suposa una baixada del -5%.
- **Assessorament sindical:** 36 casos, el 16%. (34,9%). Pujan en un 7%.
- **Serveis:** 8 casos, el 3%. (14,4%). Baixa un -1%.
- **Formació:** 7 casos, el 3%. (9,2%) .Puja un 1%.



2.- VALORACIONS DE LES CARACTERÍSTIQUES

Disconformitat amb la decisió: 66, el 31,54%. El període congressual anterior van estar 242 casos, que suposava el 39,4%. Es la característica més destacada i és normal, les queixes en general tenen un component contrari a la decisió o a la mida que s'adopta, per això es fa una queixa. Aquesta característica, segueix estant la més indicada en les queixes interposades, amb molta diferència. Les dades no reflecteixen tota la realitat, però també s'ha de dir que és un percentatge molt petit en relació al conjunt de l'activitat del sindicat i els serveis, en especial l'any 2020 on el volum d'atenció de persones afilades o no afilades ha estat molt elevat.

Mal funcionament de l'àmbit o servei, assessorament sindical o jurídic deficient, protecció insuficient + atenció no correcta a les persones: 128 el 50,20%. El període congressual anterior van estar 171 casos, que suposava un 27,8%. Forma part del bloc que indica com 'ens veuen i com ho fem'.

Falta d'informació, informació deficient o negativa a facilitar informació: 23, el 3,05%. El període congressual anterior van estar 56 casos que suposava el 9%. Disminueix substancialment aquest motiu de queixa, fem possible el que preveu el estatuts en relació al dret d'informació.

Honoraris, Compte jurat ,canvi d'advocat i demanda no posada (característiques vinculades al GTJ): 40, el 7,7 €. El període congressual anterior van estar 83 que suposaven el 12% es produeix una disminució considerable d'aquestes característiques.

Tardança en presentar demanda o resoldre el problema: 16 , el 2,5%. El període congressual anterior 30, un 4,89%.

- Reflecteix un problema real en el moment de la queixa, que cedeix si al final es fa el treball com en la majoria dels casos succeeix.

3.- ALGUNES PROPOSTES DESTACADES DELS INFORMES I RESOLUCIONS D'AQUEST MANDAT

3.1. Afiliació:

- Atendre correctament l'afiliació és un element estratègic per aconseguir que aquesta es consolidi i s'incrementi de manera substancial en el proper període.
- Revisar els mecanismes de baixa automàtica de l'afiliació als 6 mesos ,retorn bancari de dos rebuts, intentant que no es doni cap baixa sense haver pogut parlar abans amb la persona afectada mitjançant la UAT.
- Informar a l'afiliació àmpliament que les quotes abonades a CCOO de Catalunya a efectes de declaració de la Renda, ja que una part de l'afiliació no en té, utilitzar el lluita obrera perquè tota l'afiliació es pugui assabentar.

- Facilitar el canvi de quotes en el moment que una persona afiliada quedi a l'atur, tot agilitzant els tràmits per poder acollir-se a la quota zero, si és el cas, poden gestionar-se telemàticament.
- Informar acuradament a totes les persones afiliades que en complir 65 anys passen a pensionistes i que segons l'actual normativa poden tenir un canvi de quota.
- Estudiar la forma d'aconseguir incrementar el nombre de persones delegades afiliades que en l'actualitat hi ha un percentatge important que no estan
- Implantar la APP CCOO a permès que l'any 2020, 94.943 persones l'hagin descarregat(86.622 l'any i s'ha incrementat l'activitat amb 1.784.411 notificacions push enviades l'any 2020 (1.025.833 l'any de les quals s'han obert un 15%).
- Constatar que en referència a les sol·licituds de canvi de domiciliació bancària, el procés actual és complicat i s'hauria de buscar un mecanisme més àgil per facilitar que les persones ho puguin fer, modificant el que calgui del protocol, i que es pugui fer de manera telemàtica, si la persona afectada ho desitja.

- .

3.2. Assessorament:

- Facilitar al màxim l'assessorament a les persones afiliades per garantir que un dels seus drets bàsics sigui efectiu, juntament amb el de la participació.
- Vetllar per l'atenció de l'afiliació que no tenen representació en les eleccions sindicals i poden tenir dificultats de arribar al sindicat per ésser assessorades.
- Valorar que el nou sistema de l'assessorament mancomunat de la sisena planta, la Acollida Sindical i l'atenció telefònica ha permès que moltes de les incidències dels usuaris i usuàries s'hagin solucionat directament, sense que arribin a materialitzar-se, com a queixes a la Sindicatura de l'Afiliació
- Destacar que en el darrer any l'atenció oferta tant a afiliats com no afiliats, a tothom que necessitava informació recolzament mitjançant el nou servei INFO-XAT en aquest temps de pandèmia

3.3. EESS:

- Aprovar durant l'anterior mandat un reglament per a eleccions de candidatures del sindicat a fet que en aquest període congressual no hi ha hagut cap queixes per aquest tema.

3.4. Comunicació i Xarxes Socials:

- Incrementar la utilització de les mitjans tecnològics amb noves situacions encara que s'ha avançat molt cal seguir potenciant aquest aspecte i mes amb els moments actuals
- Adreçar-se al conjunt de l'organització, des de la Secretaria de Comunicació i Xarxes Socials fent esment i recordant les directrius que en matèria de comunicació tenen tots els nivells d'estructura, incloses les Seccions Sindicals, a través de les xarxes socials. Recordant les qüestions més bàsiques perquè tothom que obri un perfil amb les sigles de CCOO, ja sigui a Facebook a Twitter o a qualsevol altra xarxa social cal tingui molt de compte, ja que s'interpreta que està parlant amb nom del sindicat.

3.5. Gabinet Tècnic i Juridic de la CONC:

- Garantir a les persones usuàries del GTJ la informació i la transparència, 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 2020 no hi ha hagut cap queixa sobre aquest tema. Cal afegir que atès 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: 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 afegixi, 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).
- Quant a les preparacions judicials, que la informació de les dates del 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.
- Proponem l'elaboració d'un full informatiu, amb el circuit orientatiu, del funcionament a l'inici d'un expedient i el seu procés. Per tal de mantenir informats els afiliats i afiliades o els usuaris i usuàries.
- Jurament de comptes: malgrat que aquest any no hem tingut cap queixa en aquest sentit, és molt important incidir en el fet de tenir una constància clara de la notificació certificada de la factura d'honoraris i el seu justificant de recepció.

3.6. Assessorament a Persones treballadores autònomes:

- Reforçar la informació a Federacions i territoris sobre les despeses d'assessorament i de les possibilitats existents de reclamació, ja que a partir de la desaparició de TRADE, a les persones treballadores autònomes les adreçava la seva federació o sindicat territorial.

3.7. Serveis:

- Garantir la màxima eficàcia en la prestació general de serveis, ja que aquests de la mateixa manera que són una font important d'afiliació, poden generar des afiliació en cas d'una prestació incorrecta. Esmen especial al fet de que malgrat tenir internacionalització del servei de la renda, el Sindicat a de vetllar per la seva correcta prestació. Tanmateix en el cas de l'Atlantis per la seva nova realitat empresarial, cal estar molt amatents per a que el servei que presta a la nostra afiliació sigui correcte.
- Revitalitzar el treball realitzat per a INFOATUR, servei que es va posar en marxa a l'anterior mandat congressual i que serà més necessari que mai en els moments actuals.
- Destacar l'importància de la tasca realitzada per SIAD i CITE i que cal seguir garantint.
- Potenciar una del es darreres iniciatives del Sindicat que ha estat el nou projecte PORTA VIOLETA arreu del territori

3.8. Formació

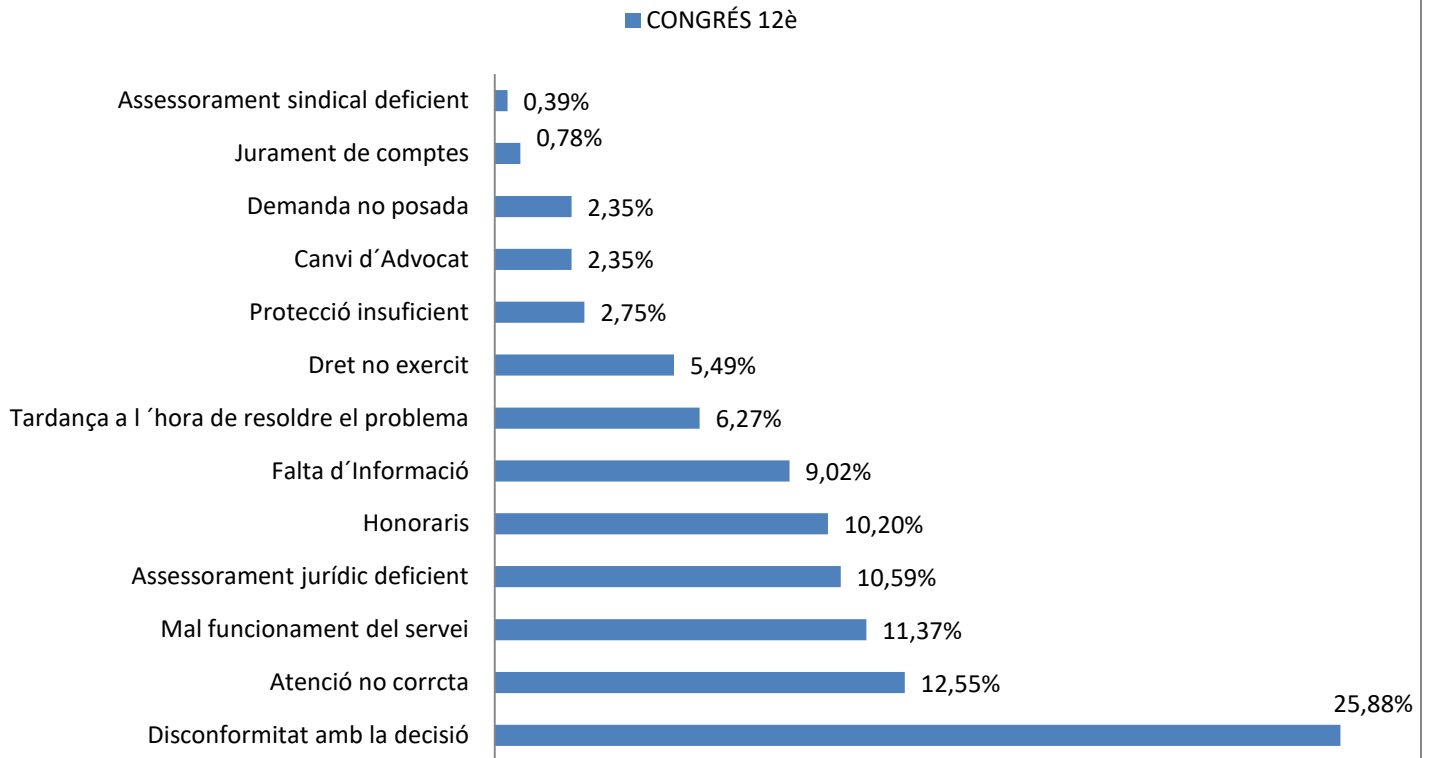
- Constatar que en el darrer any no hi ha hagut cap queixa de formació malgrat l'increment d'oferta on line ha crescut moltíssim en aquest any de pandèmia.

3.9. Estructura Sindical

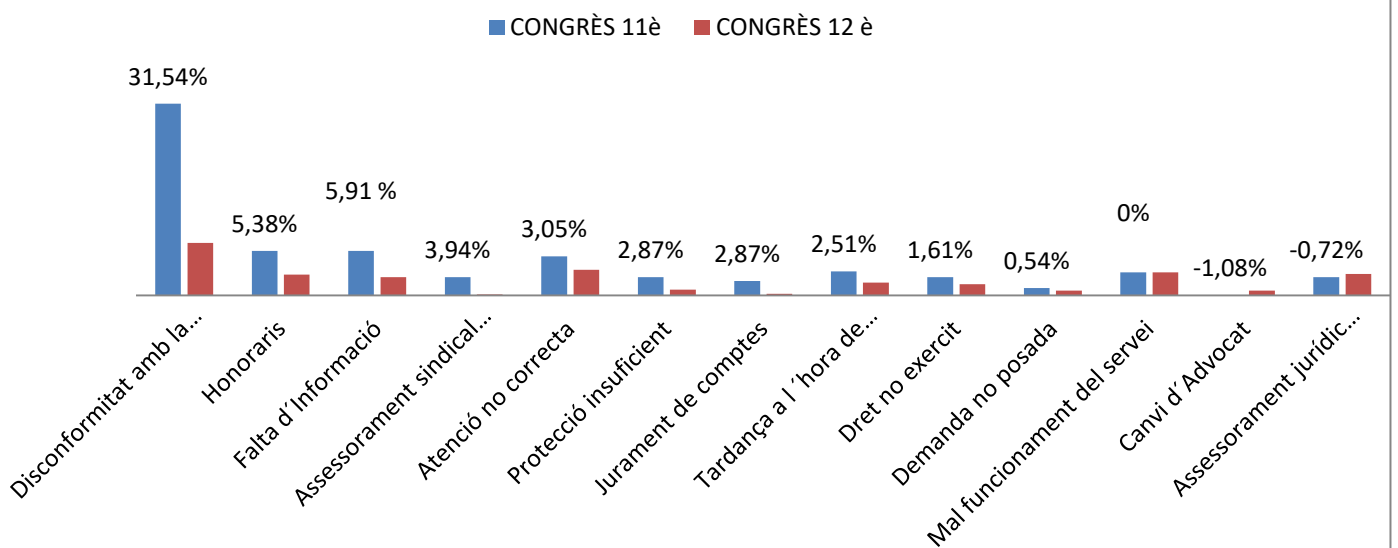
- Destacar l'importància de les actuacions de les persones responsables de les estructures territorial i federal, realitzant tasques preventives i solucionant petites incidències o malentesos, evitant així que aquestes es converteixin en queixes. Aquest és un fet que, darrerament, s'està donant de manera habitual, la qual cosa pot ser també l'explicació del descens global de les queixes d'aquests darrers anys.
- Fer palès en aquest sentit, que la instal·lació del punt d'acollida a l'entrada de Via Laietana ha afavorit el fet de poder donar una primera resposta i en molts casos evitar així l'increment de queixes. Cal, però, establir la coordinació necessària de les persones que atenen el públic amb les de l'assessorament mancomunat per evitar duplicar la feina.
- Destacar el treball d'atenció telefònica durant la pandèmia que ha estat descomunal, tan sols en el 2020 el 93 310 00 00 s han atès 138.419 trucades

4. GRÀFIQUES EVOLUTIVES

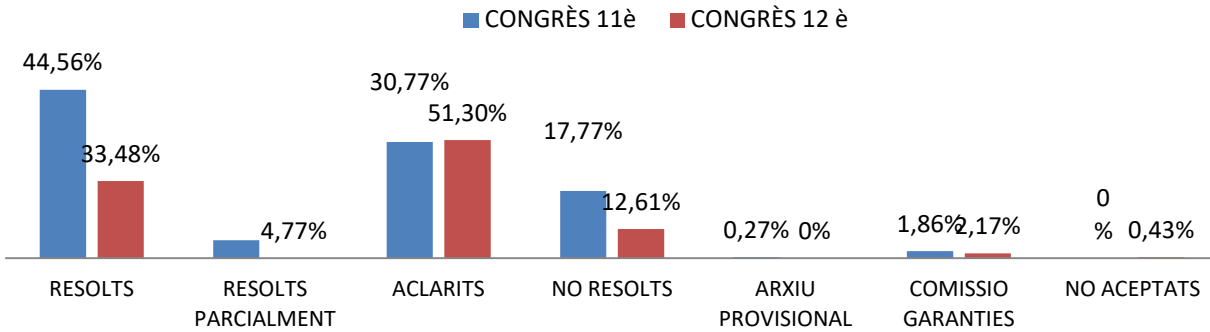
Caràcterístiques totals dels expedients



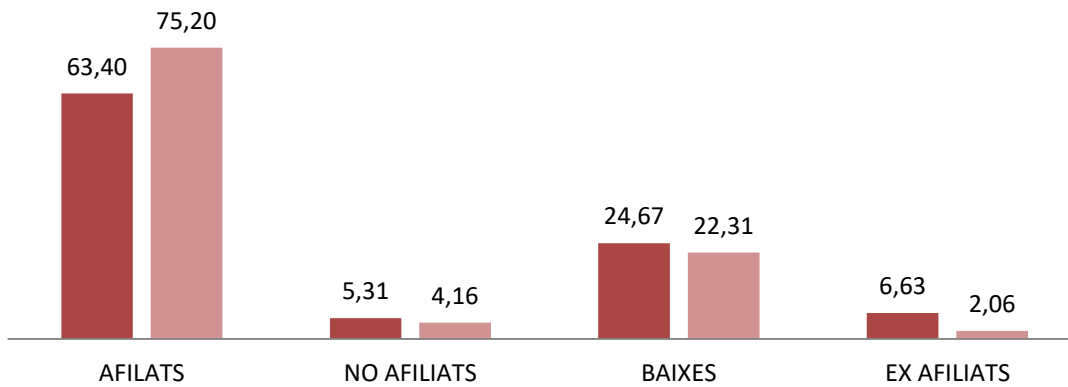
Comparativa de característique en nombres absoluts



Situació d'expedients



Detall persones afectades 11è Congrés - 12è Congrés



Detall de persones segregades per sexe

