



Sindicatura de l'Afiliació
Informe anual 2020

INTRODUCCIÓ A L'INFORME

La Sindicatura de l'Afiliació ha unificat els àmbits afectats en sis grans blocs per facilitar la lectura d'aquest informe. Els blocs principals són els següents:

***GABINET TÈCNIC JURÍDIC (GTJ):** s'han tractat, principalment, qüestions de l'assessorament laboral i del servei extern de temàtica civil. Es poden desglossar per territoris afectats (es detalla en la pàgina 5)

***ESTRUCTURA SINDICAL:** s'hi han englobat diferents àmbits relacionats amb l'estructura interna de CCOO de Catalunya (es detalla en la pàgina 5)

- ❖ **COMITÈS, DELEGATS I DELEGADES, I SECCIONS SINDICALS:** la majoria de les situacions se centren en la disconformitat per les actituds i en una manca de protecció per part de l'afiliació o dels delegats i delegades vers la secció sindical, el delegat o delegada o els comitès escollits al centre de treball.
- ❖ **GESTIÓ DE L'AFILIACIÓ:** qüestions relacionades amb possibles incidències o amb falta d'informació vers les persones usuàries o l'afiliació, com, per exemple, sol·licituds de canvi de quota, manca d'informació per poder-se afiliar, disconformitat amb la quota assignada, etc.
- ❖ **ACTIVITAT DE L'ESTRUCTURA SINDICAL:** alguns exemples són la falta d'atenció telefònica en alguna federació respecte de l'horari d'atenció, els conflictes de disconformitat amb la postura d'alguna federació vers les accions relacionades amb les seccions sindicals, els delegats o delegades i els comitès de diferents empreses, etc.
- ❖ **ELECCIONS SINDICALS (ES):** possibles conflictes derivats de diferents processos d'eleccions sindicals a diferents centres de treball.

***ASSESSORAMENT SINDICAL:** s'hi ha englobat tot el servei d'assessorament mancomanat, desglossat, al seu torn, per federacions i territoris afectats, però la gran majoria es produeix a la CONC, a causa també de la seva capacitat més centralitzada d'atenció a l'afiliació i a les persones usuàries. Fa dos anys que funciona la centraleta de l'assessorament mancomanat, que centralitza la majoria de l'assessorament laboral a la sisena planta (es detalla en la pàgina 6).

***SERVEIS:** fa referència, principalment, als serveis oferts per la CONC a l'afiliació a través d'empreses externes (es detalla en la pàgina 6).

❖ **Atlantis**

❖ **Renda**

***FORMACIÓ:** en aquest apartat, al llarg de l'any 2020, no hi ha cap queixa plantejada.

ÍNDEX**PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2020**

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

- 1.1. Queixes
- 1.2. Intervencions
- 1.3. Comparació del volum de queixes anuals

2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS **5-6**

Blocs principals d'àmbits afectats:

2.1. GTJ

Laboral/civil

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL

Activitat de l'estructura sindical
Comitès / delegats i delegades / seccions sindicals
Gestió de l'afiliació
ES (eleccions sindicals)

2.3. ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL

Mancomunat (CONC) i/o territoris afectats.

2.4. SERVEIS

Renda
Atlantis

2.5. FORMACIÓ

3. ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS **7**

4. DETALL DE LES PERSONES AFECTADES I GRAU DE SATISFACCIÓ PELS EXPEDIENTS TRAMITATS **7**

5. QUADRE RESUM DELS ÀMBITS I LES CARACTERÍSTIQUES DE LES QUEIXES **8-9**

SEGONA PART: VALORACIONS DEL SÍNDIC**1. VALORACIÓ DE LES DADES ESTADÍSTIQUES** 10

1.1. Blocs

1.2. Característiques

2. RECOMANACIONS I PROPOSTES 11-12

2.1. GTJ

2.2. Estructura sindical

2.3. Gestió de l'afiliació

2.4. Assessorament sindical

2.5. Serveis

TERCERA PART: DESAGREGACIÓ DEL NOMBRE DE QUEIXES PER SEXES, EN RELACIÓ AMB EL CONJUNT D'AFILIACIÓ. DETALL PER ÀMBITS AFECTATS DE LES QUEIXES**DETALL DE LES PERSONES DESAGREGADES PER SEXES** 13

PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2020

1. RESUM ESTADÍSTIC GLOBAL DE QUEIXES

2. Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2019.

2.1. QUEIXES: 64 (62)

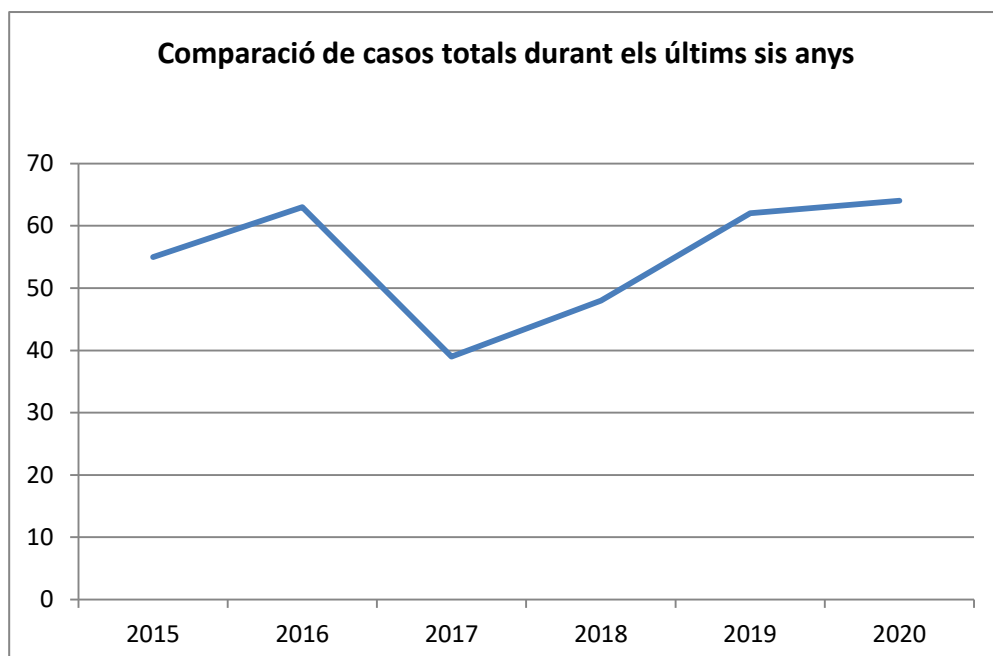
- **GTJ: 40 (31) casos.** Suposen el 62,5 % (50 %) respecte del total de queixes.
- **Estructura sindical: 8 (17) casos.** Suposen el 12,5 % (27,41 %) respecte del total de queixes.
- **Assessorament sindical/laboral: 14 (10) casos.** Suposen el 21,87 % (16,12 %) respecte del total de queixes.
- **Serveis: 2 (3) casos.** Suposen el 3,13 % (4,8 %) respecte del total de queixes.

2.2. INTERVENCIONS

Aquest any, atesa la situació de pandèmia, totes les persones que han formulat queixes o eren afiliades o acabaven d'afiliar-se.

2.3. COMPARACIÓ DEL VOLUM DE QUEIXES ANUALS

Aquest gràfic ens mostra una comparació dels últims sis anys de les queixes registrades a la Sindicatura de l'Afiliació.



3. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES PRINCIPALS

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

QUEIXES (detall):

2.1. GTJ: 40 (31)

Àmbits afectats:

Laboral: 39 (29) casos

Civil: 1 (2) casos

Comarques afectades:

Barcelonès: 26 (13)

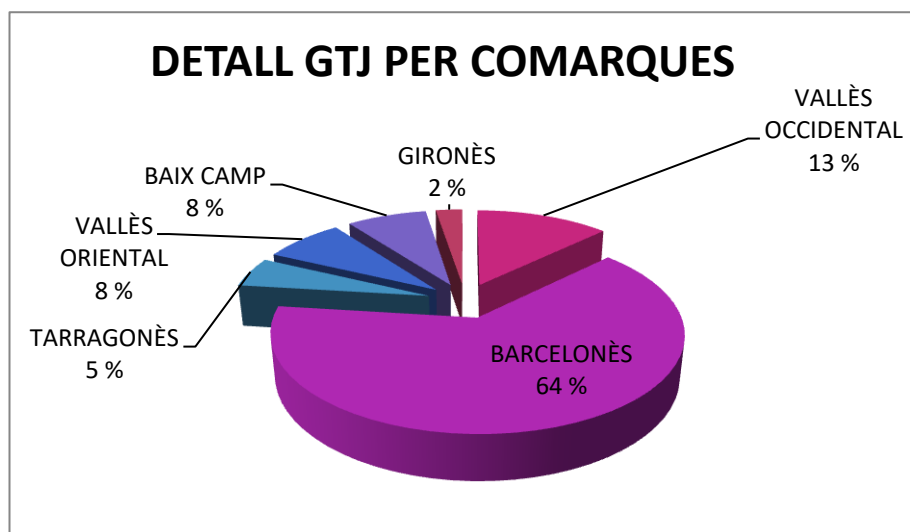
Tarragonès: 2 (7)

Gironès: 1 (3)

Vallès Occidental: 5 (2)

Baix Camp: 3 (3)

Vallès Oriental: 3 (1)



Característiques:

- Assessorament jurídic deficient: 4 (14)
- Assessorament sindical deficient: 1
- Disconformitat amb la decisió: 17 (13)
- Atenció no correcta: 6 (13)
- Mal funcionament del servei: 16 (11)
- Tardança a resoldre el problema: 8 (7)
- Dret no exercit: 6 (5)
- Falta d'informació: 10 (9)
- Protecció insuficient: 2 (1)
- Honoraris: 4 (3)
- Canvi d'advocat o advocada: 4 (1)
- Demanda no interposada: 4

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL: 8 (17)

Àmbits afectats:

Comitès: 0 (7)

Activitat de l'estructura sindical: 0 (2)

Eleccions sindicals: 0 (2)

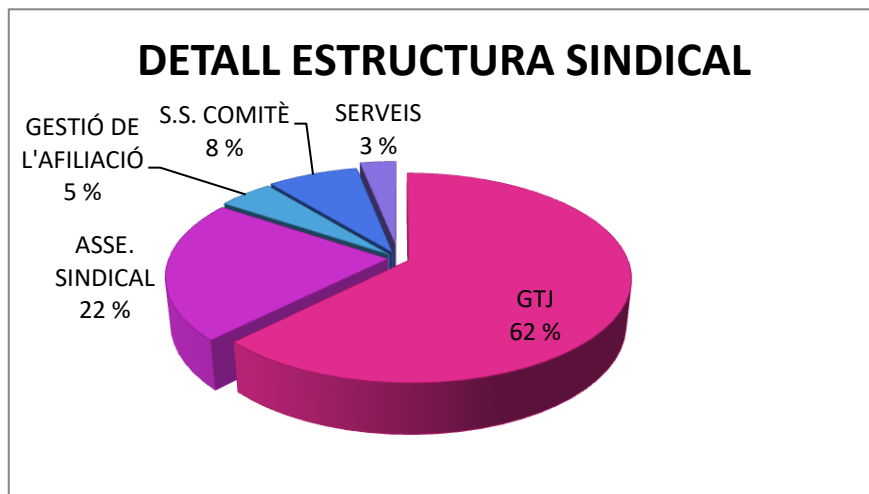
Delegats i delegades : 0 (2)

Seccions sindicals: 5 (2)

Gestió de l'afiliació: 3 (2)

Característiques:

- Protecció insuficient: 2 (9)
- Atenció no correcta: 1 (5)
- Dret no exercit: 3 (3)
- Disconformitat amb la decisió: 2 (2)
- Falta d'informació: 0 (2)
- Mal funcionament del servei: 11 (13)



2.3. ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL (14/10)

Àmbits afectats de l'estructura sindical:

Característiques:

- Assessorament sindical deficient: 2 (8)
- Atenció no correcta: 6 (7)
- Disconformitat amb la decisió: 5 (5)
- Mal funcionament del servei: 3 (3)
- Protecció insuficient: 9 (2)
- Tardança a l'hora de resoldre el problema: 0 (2)
- Dret no exercit: 1 (1)
- Falta d'informació: 2 (1)

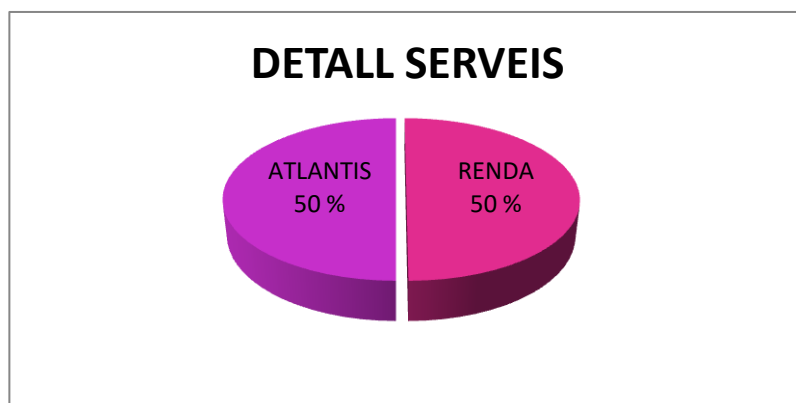
2.4. SERVEIS: 2 (3)

Àmbits afectats:

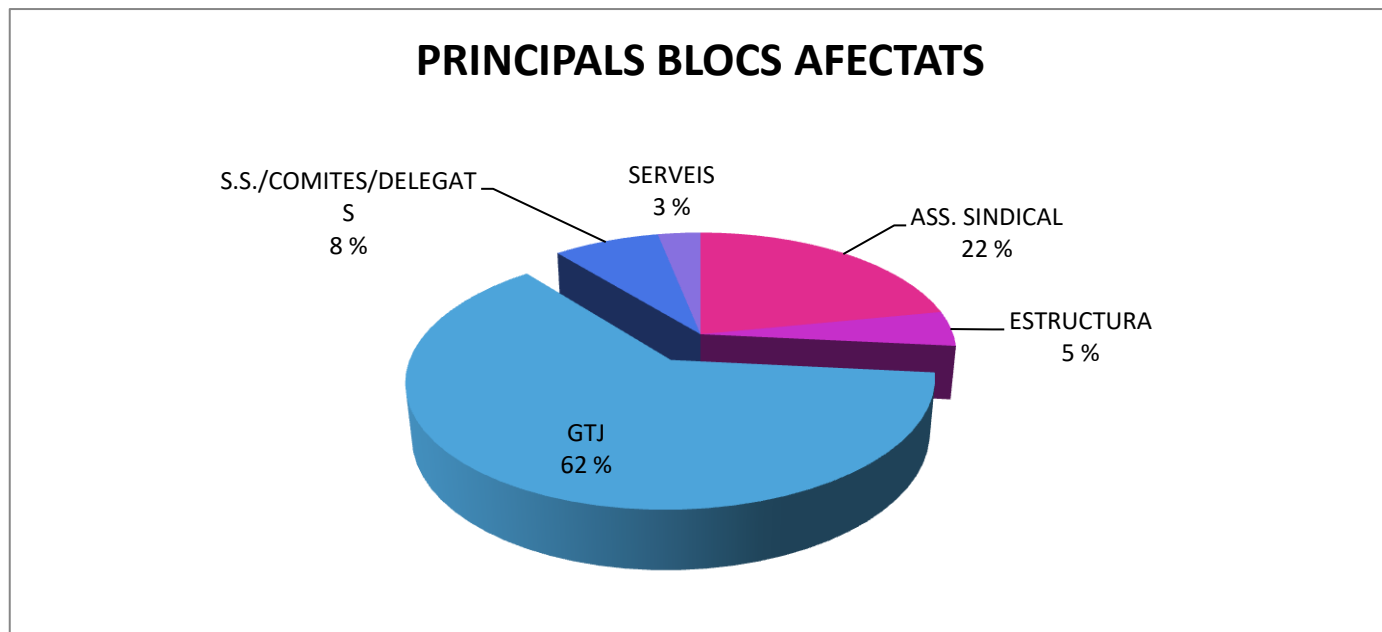
Atlantis: 1 (2)
Renda: 1 (1)

Característiques:

- Atenció no correcta: 0 (2)
- Mal funcionament del servei: 1 (3)
- Protecció insuficient: 0 (2)
- Falta d'informació: 1 (0)

**2.5. FORMACIÓ: 0 (1)**

Durant l'any 2020 no hi ha hagut cap queixa en l'àmbit de formació.



4. ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS

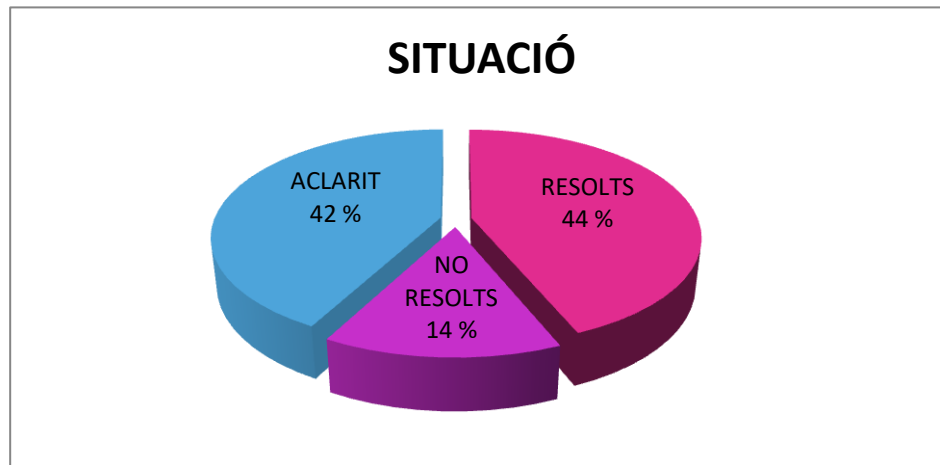
Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2019.

Total de queixes: 64 (62)

- Aclarides: 28 casos, el 42 % (37, el 60 %).
- Resoltes satisfactòriament: 27 casos, el 44 % (17 casos, el 27 %).

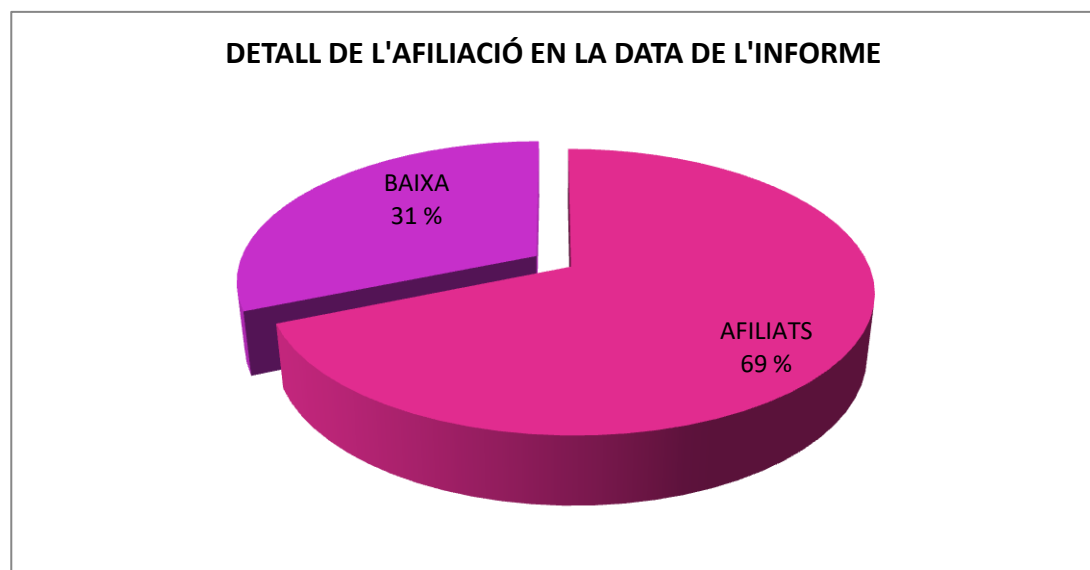
Resultat valorat positiu (aclarides més resoltes): 86 %.

- No resoltes: 9 casos, el 14 % (6 casos, el 10 %).



5. DETALL DE LES PERSONES AFECTADES I GRAU DE SATISFACCIÓ PELS EXPEDIENTS TRAMITATS

- Persones que s'han donat de baixa després de formalitzar la queixa: 20 persones, el 31,25 % (l'any passat van ser 7, l'11 %).
- Persones que continuen afiliades actualment: 44, el 68,75 % (l'any passat van ser 58, el 89 %).

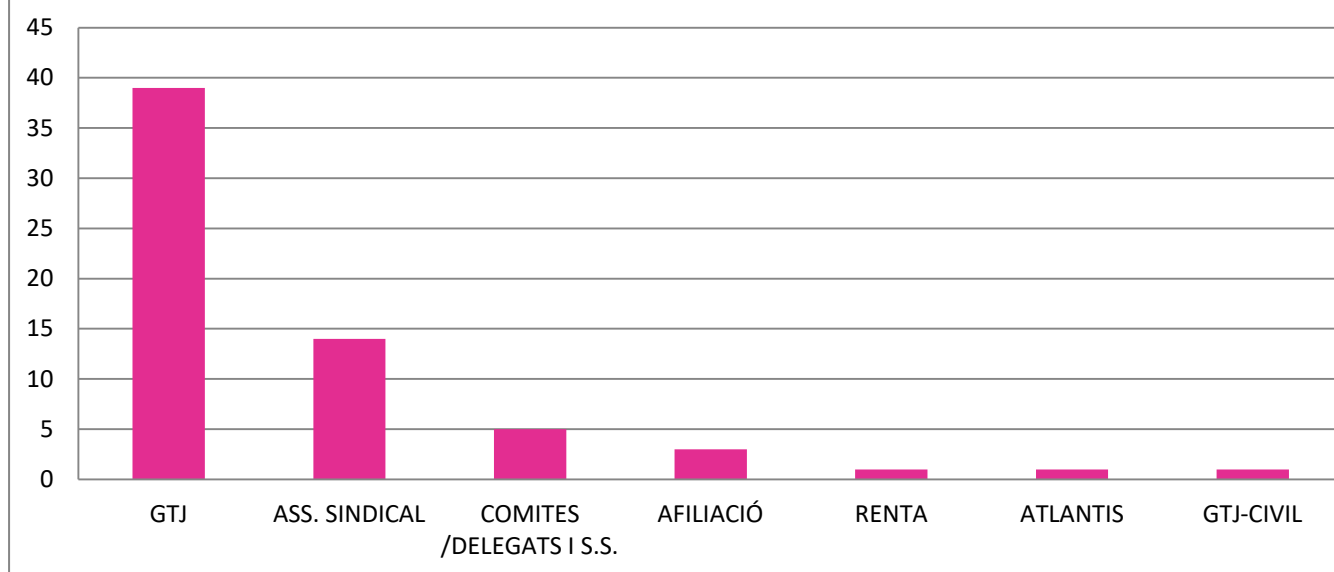


La majoria de les baixes ocasionades després de la interposició de la queixa es produeix entre el segon mes i abans dels sis mesos de la data de la interposició de la queixa.

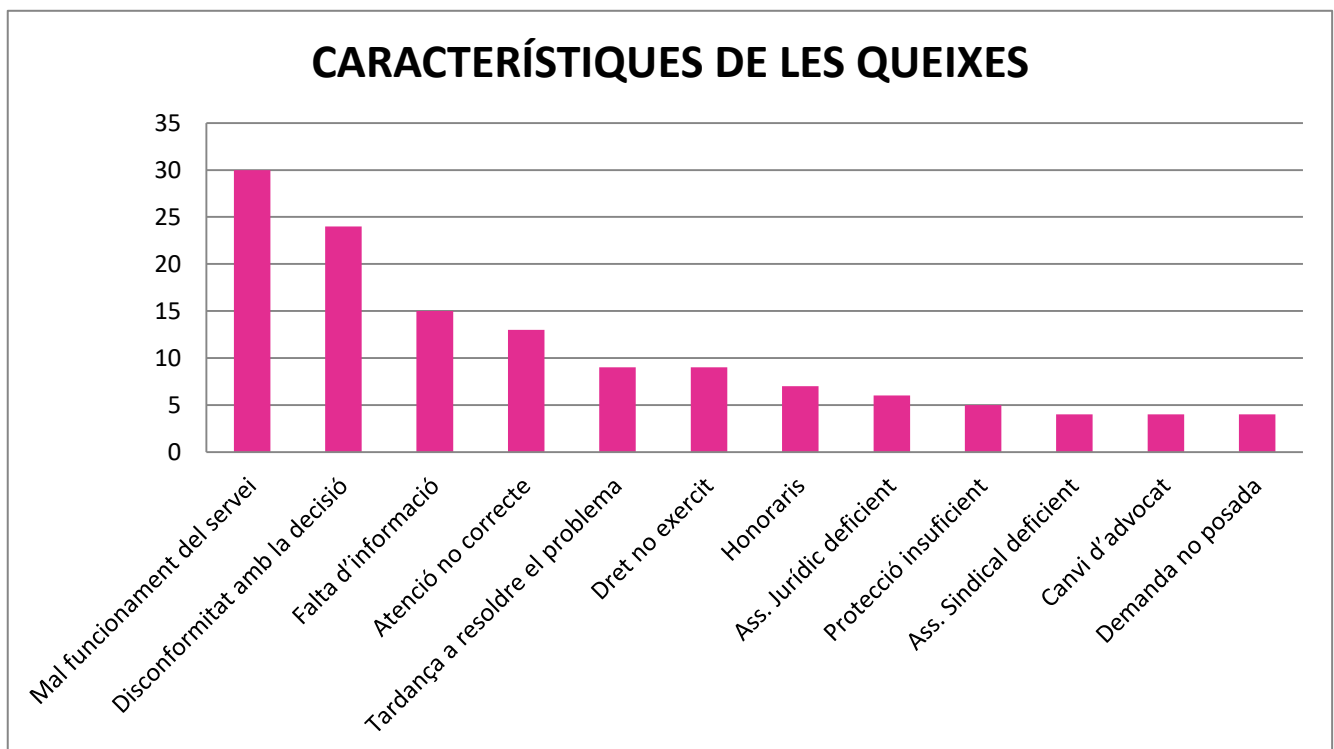
6. QUADRE RESUM DELS ÀMBITS I LES CARACTERÍSTIQUES DE LES QUEIXES

BLOCS I ÀMBITS AFECTATS			
BLOCS	ÀMBIT	CASOS 2020 (casos 2019)	PERCENTATGE SOBRE EL TOTAL DE CASOS DEL 2019 (PERCENTATGE SOBRE EL TOTAL DE CASOS DEL 2019)
GTJ	LABORAL	39 (29)	60,93 % (44,61 %)
	CIVIL	1 (2)	1,56 % (3,07 %)
ESTRUCTURA SINDICAL	GESTIÓ DE L'AFILIACIÓ	3 (2)	4,68 % (3,07 %)
	COMITÈS / DELEGATS I DELEGADES / SECCIONS SINDICALS	5 (11)	7,81 % (16,92 %)
ASSESSORAMENT	ASSESSORAMENT MANCOMUNAT	14 (10)	21,87 % (15,38 %)
SERVEIS	ATLANTIS	1 (2)	1,56 % (3,07 %)
	RENDA	1 (2)	1,56 % (1,53 %)

ÀMBITS AFECTATS PER LES QUEIXES



CARACTERÍSTIQUES PER ORDRE DE MÉS AFECTACIÓ (*)		
DEFINICIÓ	TOTAL: 130 (136)	PERCENTATGE SOBRE EL TOTAL DE CASOS DEL 2020 (PERCENTATGE SOBRE EL TOTAL DE CASOS DEL 2019)
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	30 (20)	23,07 % (14,7 %)
DISCONFORMITAT	24 (22)	18,46 % (16,17 %)
FALTA D'INFORMACIÓ	15 (7)	11,53 % (5,14 %)
DRET NO EXERCIT	9 (9)	6,92 % (6,61 %)
TARDANÇA EN LA RESOLUCIÓ DEL CAS	9 (9)	6,92 % (6,61 %)
HONORARIS	7 (3)	5,38 % (2,20 %)
ASSESSORAMENT JURÍDIC DEFICIENT	6 (15)	4,61 % (11 %)
PROTECCIÓ INSUFICIENT	5 (14)	3,84 % (10,29 %)
ASSESSORAMENT SINDICAL/LABORAL DEFICIENT	4 (9)	3,07 % (6,61 %)
CANVI D'ADVOCAT O ADVOCADA	4 (1)	3,07 % (0,70 %)



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

SEGONA PART: VALORACIONS DEL SÍNDIC**1. VALORACIÓ DE LES DADES ESTADÍSTIQUES****1.1. BLOCS**

— **GTJ**: un any més s'aprecia una pujada respecte del total de casos: 40 (31), un 62,5 % (50 %) respecte del total de queixes realitzades.

Durant l'any 2020 s'han realitzat 10.019 consultes presencials (sense comptar les telemàtiques) i hi ha hagut 8.523 primeres visites (incloses les telemàtiques). Les primeres visites realitzades el 2019 va ser 8.405, de les quals 5.537 van derivar en un expedient.

S'han fet 1.790 seguiments i 3.019 reparacions de judici (incloses es telemàtiques).

De les visites telemàtiques, 2.792 van ser primeres visites, però no consten a l'aplicació de l'agenda, i van ser durant el període del confinament. Hi ha 564 preparacions de judicis més, que també van ser telemàtiques i que tampoc no consten a l'aplicació de l'agenda.

El total d'expedients oberts durant del 2020 va ser de 4.896, i generats amb primeres visites 2.490, la majoria de les quals, de persones afiliades. Es tracta d'un volum molt important de consultes que tan sols ha generat 40 expedients a la sindicatura. Fent la comparació amb el volum d'expedients oberts, el percentatge de persones que han interposat una queixa a aquesta sindicatura és del 0,8 %. Si comptem totes les actuacions realitzades, **suposaria el 0,3 %, la meitat que l'any anterior.**

— **ESTRUCTURA SINDICAL**: aquest àmbit experimenta una davallada. Són 8 casos (12,5 %), davant els 17 casos (27,41 %) de l'any passat. En aquest apartat hi ha molta diversitat de situacions, cosa que no permet agrupar-les en situacions estàndard. Una gran part, però, correspon a temes de conflicte col·lectiu, com ara disconformitat o falta d'informació respecte de comitès i seccions sindicals de diverses federacions.

— **ASSESSORAMENT SINDICAL**: 14 casos, un 22 % (l'any anterior van ser 10 casos, el 16 %). L'any 2020 s'han programat 35.935 visites, de les quals se n'han realitzat 28.678 (74,24 %). Pel que fa a l'any 2019, se'n van programar 40.387 i se'n van realitzar 31.824 (78,79 %).

Cal, però, tenir en compte l'atenció telefònica del 2020 al 933 100 000, amb 13.8419 trucades que van generar 19.890 gestions i 54.229 converses.

Això vol dir que en relació amb les queixes registrades a aquesta sindicatura, i tenint en compte el seu volum, suposen solament un 0,05 % respecte del total de consultes realitzades, i sense comptar tot el volum d'atenció telefònic realitzat.

— **SERVEIS**: respecte d'aquest àmbit, trobem 2 queixes referides als serveis: 1 de la renda i 1 d'Atlantis, que suposen un 3 %. Respecte de l'any anterior —3 queixes (4,8 %)— experimentem un equilibri i un volum de queixes molt baix.

— **FORMACIÓ**: no hi ha hagut cap queixa malgrat que d'oferta de formació en línia ha crescut moltíssim en aquest any de pandèmia.

1.2. CARACTERÍSTIQUES

Tal com es veu en el quadre resum de característiques destacades, el considerat **mal funcionament del servei suposa un 23 %, seguit per la disconformitat, amb un 18,5 %, i la falta d'informació, amb un 11,5 %.**

La resta es concentra de manera significativa en la percepció d'un **assessorament sindical deficient, el dret no exercit, la tardança a resoldre el tema i els honoraris**, que sumen un 25 %.

La resta de característiques no arriben, cadascuna d'elles, al 3 %.

2. RECOMANACIONS I PROPOSTES

2.1. GTJ

❖ **Informació a l'afiliació i a les 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 les persones 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 conseqüent descompte d'afiliació i que, amb la facturació, es té en compte l'antiguitat a l'inici de l'expedient, i 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 manifestada 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 el 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 les persones 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 cal seguir fent-ho).

— Quant a les preparacions judicials, cal que la informació de les **dates del judici i la citació per preparar-lo es facin amb més** 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.

— Proposem 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.

2.2. Estructura sindical

❖ És important que els responsables de les estructures territorial i federals puguin **realitzar tasques preventives i solucionar petites incidències o malentesos** amb l'objectiu 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.

❖ En aquest sentit, 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 mancomunitat per evitar duplicar la feina.

❖ **Cal destacar el treball d'atenció telefònica durant la pandèmia, que ha estat importantíssim.**

2.3. Gestió 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, un cop se l'hagi informat prèviament per carta i d'haver-ne fet un seguiment des de les UAT.
- ❖ Quant al sistema de quota zero, cal difondre'n la informació i facilitar al màxim els tràmits per poder-la sol·licitar. Així mateix, s'ha iniciat una campanya de reducció de quota a les persones amb caiguda d'ingressos.
- ❖ El 2020 94.943 persones s'han descarregat l'app (86.622 l'any 2019) i s'ha incrementat l'activitat amb 1.784.411 notificacions *push* enviades l'any 2020 (1.025.833 l'any 2019).
- ❖ Pel que fa a les sol·licituds de canvi de domiciliació bancària, cal constatar que el procés actual és complicat i que s'hauria de buscar un mecanisme més àgil per facilitar que les persones ho puguin fer, modificant el que calgui del protocol. Així mateix, s'hauria de poder fer de manera telemàtica, si la persona afectada ho desitja.

2.4. Assessorament laboral

- ❖ Hi ha 14 queixes en aquest àmbit que tan sols afecten el 22 % de les presentades per persones afiliades. **Amb el nou sistema de l'assessorament mancomunat de la sisena planta i l'atenció telefònica, moltes de les incidències de les persones usuàries s'han solucionat directament, sense que arribin a materialitzar-se a la Sindicatura de l'Afiliació.**

Les queixes només responen 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 al febrer de fa tres anys. Cal dir que, actualment, el servei telefònic suposa un volum molt important de feina.

2.5. Serveis

- ❖ Cal destacar que les queixes per la qüestió de la renda s'han vist reduïdes a una sola queixa, la qual cosa vol dir que la informació de la gestió de la renda ha estat correcta aquest any. En el cas d'Atlantis, també hi ha hagut una única queixa, que s'ha pogut resoldre satisfactòriament.

TERCERA PART: DESAGREGACIÓ DEL NOMBRE DE QUEIXES PER SEXES, EN RELACIÓ AMB EL CONJUNT D'AFILIACIÓ. DETALL DE LES QUEIXES PER ÀMBITS AFECTATS

Per cinquè any consecutiu s'afegeix un altre indicador gràfic a l'informe: el nombre de queixes amb les dades desagregades per sexes (**homes i dones**), indicador que està bastant equilibrat en nombres absoluts. De dones, hi ha hagut 31 casos (48 %), i d'homes, 34 (52 %).

Comparant aquestes xifres amb l'afiliació a 31 de desembre del 2020, el 44 % correspon a dones i el 56 % correspon a homes. La quantitat en nombre de dones és de 63.355 i en nombre d'homes, 83.418. Cal afegir que, del total de persones afiliades, l'any 2020, a la sindicatura, en vam atendre solament un 0,04 %. Igual que l'any anterior.

Una estimació de la mitjana d'edat de les persones en què es realitza alguna queixa es concentra a partir dels 35 anys i fins als 55 aproximadament, ja que a data d'avui i pel tipus de programa que fem servir no és possible saber el detall exacte sense la data de naixement.

