



# Síndic de l'afiliació

Informe anual 2014

**Informe anual 2014**

## INTRODUCCIÓ A L'INFORME

El Síndic de l'afiliació, ha desglossat els àmbits afectats en cinc grans blocs, a fi de facilitar la lectura del present informe. Els blocs principals i per ordre d'importància segons incidència de volum de queixes son els següents:

### GTJ:

Laboral i civil

Aquest , es pot desglossar per comarques afectades, tal com es detalla a l'apartat número 2 i 3.  
En el cas de temes que afecten a l'àmbit Civil solament afectariaa la CONC.

### ESTRUCTURA SINDICAL:

AFILIACIÓ-UAR (Federacions, territoris i Conc)  
ACTIVITAT ESTRUCTURAL SINDICAL  
EESS (federacions, territoris)  
COMUNICACIÓ  
COMITÈS, DELEGATS I SECCIONS SINDICALS (federacions)  
CERES (Conc)  
INFORMACIÓ  
N. COL·LECTIVA  
RRHH  
SALUT LABORAL

### ASS. SINDICAL:

Aquest apartat engloba tot el servei d'assessorament, desglossat igualment per comarques i federacions afectades.

### SERVEIS:

Atlantis  
Renta  
Cite  
Questions llingüístiques  
Turisme i consum  
Hàbitat

### FORMACIÓ:

Escola d'adults  
FPPUERTO  
FORMACIÓ OCUPACIONAL (per federacions)  
FORMACIÓ SINDICAL

### PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES 2014

1.- RESUM ESTADÍSTIC GLOBAL DE QUEIXES I INTERVENCIONS	6
1.1. Queixes.	
1.2. Intervencions	
1.3. Total d'expedients.	
2.- QUEIXES: DETALL D'ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES	7
Blocs principals d'àmbits afectats:	
2.1.GTJ:	
Laboral	
Civil	
2.2. ESTRUCTURA SINDICAL:	
Activitat de l'estructura Sindical.	
Comitès / Delegats/ Seccions Sindicals	
EESS	
Afil·liació	
Comunicació	
2.3. ASSESSORAMENT SINDICAL:	
Federacions/Territoris	
2.4 SERVEIS:	
Renta	
Atlantis	
2.5 FORMACIÓ:	
FPPUERTO	
Escola d'adults M. Sagristà	
3.- INTERVENCIONS: DETALL D'ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES	9
4.-ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS	10
5.-DETALL DE PERSONES AFECTADES	10
6.-QUADRE RESUM D'ÀMBITS I CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS	11

## SEGONA PART: VALORACIONS DEL SINDIC

1. VALORACIÓ DE DADES ESTADÍSTIQUES	12
1.1. Blocs	
1.2. Característiques	
2. RECOMANACIONS I PROPOSTES	13
2.1. GTJ	
2.2. Afiliació	
2.3. Més coordinació i articulació ASS i GTJ	
3. GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PELS EXPEDIENTS TRAMITATS	17

## TERCERA PART: DADES GRÀFIQUES

1. QUEIXES GTJ PER COMARQUES	18
2. QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL	18
3. QUEIXES ASSESSORAMENT SINDICAL PER FEDERACIONS	19
4. RESUM GLOBAL D'EXPEDIENTS PER BLOCS	19
5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS EXPEDIENTS	20

Les dades entre parèntesis corresponen a l'any 2013.

### **1.1. QUEIXES 94 (99)**

**Els àmbits més importants:**

- **GTJ: 51 casos**, suposa el 54% respecte el total de queixes. Baixada respecte l'any anterior (69%).
- **Estructura sindical: 29 casos**, el 31%, (23%) lleugera pujada. Del quals 9 casos corresponen a Ctés./del./SS.
- **Assessorament sindical: 8 casos**, el 8%, lleugera pujada de casos (5%).
- **Serveis: 4 casos**, el 4%. Lleugera pujada (2%).
- **Formació: 2 casos**, el 2%. Es manté (1%).

### **1.2. INTERVENCIONS 21 (18)**

- **GTJ: 11 casos**, el 52%. Es manté (50%).
- **Estructura sindical: 8 casos**, el 38%. Forta pujada (16%). Dels quals 1 cas correspon a Ctés./delegats/SS.
- **Assessorament sindical: 1 cas**, el 4%. Forta baixada de casos (33%).
- **Formació: 1 cas**, el 4%.

### **1.3. TOTAL D'EXPEDIENTS (QUEIXES + INTERVENCIONS): 115 (117) es manté.**

- **GTJ: 62 casos**, el 54% dels casos, lleugera baixada respecte l'any anterior (66%).
- **Estructura sindical: 37 casos**, el 32%. Lleugera pujada (22%).
- **Assessorament sindical: 9 casos**, el 8%. Lleugera baixada (9%).
- **Serveis: 4 casos**, el 3%. Lleugera pujada (1,7%).
- **Formació: 3 casos**, el 3%. Lleugera pujada (0,8%).

**Característiques:** La suma de les característiques pot ser superior al número de queixes i intervencions perquè algunes tenen més d'un motiu indicat per l'afectat.

**QUEIXES (Detall):**

**2.1 GTJ 51 (68)**

**Àmbits afectats:**

LABORAL: 48

CIVIL: 3

**Comarques afectades:**

- Barcelonès: 32
- Bages: 1
- Baix Empordà: 1
- Gironès: 2
- La Selva: 1
- Maresme: 2
- Osona: 4
- Segrià: 1
- Tarragonès: 2
- Vallès Occidental: 4
- Vallès Oriental: 1

**Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 39 (44)
- Mal funcionament del servei: 9 (9)
- Tardança a resoldre el problema: 1 (8)
- As. jurídic deficient: 18 (14)
- Atenció no correcta: 5 (6)
- Falta d'informació / informació deficient: 8 (5)
- Honoraris: 11 (25)
- Dret no exercit: 8 (5)
- Protecció insuficient: 1 (1)
- Compte jurat: 4

## **2.2 ESTRUCTURA SINDICAL 29 (23)**

### **Àmbits afectats:**

- Activitat estructura sindical: 10 (7)
- CTES./Delegats/S.S. : 9 (16)
- EESS: 4 (2)
- Afiliació: 3 (3)
- Comunicació: 3

### **Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 17 (6)
- Informació deficient o falta d'informació: 4 (3)
- Atenció no correcta: 4 (4)
- Protecció insuficient: 3 (5)
- Dret no exercit: 5 (3)
- Mal funcionament del servei: 7 (1)
- Negativa a facilitar informació: 3

## **2.3 ASSESSORAMENT SINDICAL 8 (5)**

### **Federacions i/o territoris comarcals afectats:**

- FSC: 4
- Agroalimentària: 1 (1)
- Fecoht: 1
- FSP: 1
- UI Tarragona: 1

### **Característiques:**

- Mal funcionament del servei: 2 (2)
- Ass. sind. deficient: 3 (3)
- Disconformitat amb la decisió: 5
- Falta d'informació: 2

## **2.4 SERVEIS 4 (2)**

### **Àmbits afectats:**

- Renda: 3 (1)
- Atlantis: 1

**Característiques:**

- Disconformitat amb la decisió: 3
- Dret no exercit: 1 (1)
- Mal funcionament del servei: 1

**2.5 FORMACIÓ 2 (1)****Àmbits afectats:**

- FPPUERTO: 1
- Escola d'Adults M. Sagristà: 1

**Característica:**

- Disconformitat: 1
- Atenció no correcta: 1



### **INTERVENCIIONS 21 (18):**

#### **3.1 GTJ 11 (9)**

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

Barcelonès: 9

Bages: 1

Vallès Occidental: 1

##### **Característiques:**

—Disconformitat amb la decisió: 6 (6)

—Falta d'informació: 5

—Ass. jurídic deficient: 2

—Mal funcionament del servei: 1

#### **3.2 ESTRUCTURA SINDICAL 8 (3)**

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

— Afiliació - Conc: 3 (1)

— Activitat Estructura sindical: 4

— SS/CTES./DELEGATS: 1 (1)

##### **Característica:**

— Disconformitat: 6 (1)

— Assetjament moral: 1

— Atenció no correcta: 1

— No definida: 1

#### **3.3 ASSESSORAMENT SINDICAL 1 (6)**

##### **Federacions i/o territoris comarcals afectats:**

— FSP: 1

##### **Característiques**

—Mal funcionament del servei: 1

#### **3.4 FORMACIÓ 1**

##### **Àmbit:**

— Fed. Construcció i fusta: 1

##### **Característica:**

—Disconformitat: 1

Les dades entre parèntesis corresponen l'any 2013.

**Total expedients (Queixes + intervencions): 115 (117)**

- Resolts totalment: 52 casos, el 45%. (49,5%).
- Aclarits: 43 casos, el 37,5%. (8,5%).

**Total resolts 95 el 83% (73%)**

- No resolts: 11 casos, el 10%. (23%).
- Comissió de garanties: 3 casos, el 3%.
- Baixa durant el procés: 2 casos, el 2%.
- Arxiu provisional: 4 casos, el 3%.

---

5.-DETALL DE PERSONES AFECTADES

---

- Afiliació: 87, el 73,10 %. (56%)
- persones no afiliades: 4, el 3,36 %. (4%)
- Ex afiliades: 6, el ,04 5% (9,5%) (baixa ocasionada antes de la queixa).
- Baixes ocasionades després de la queixa: 22, el 18,48%. (30,5%)

El nombre de persones afectades es superior al nombre d'expedients, ja que en alguns expedients pot haver-hi més d'una persona implicada. El tant per cent afecta al total de persones que son 119.

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

BLOCS I ÀMBITS AFECTATS			
Bloc	Àmbit	casos 2014 (c.2013)	% s/total casos (% s/casos 2013)
GTJ	LABORAL	59 (77)	51% (66%)
	CIVIL	3	3%
ESTRUCTURA SINDICAL	ACTIVITAT ESTRUCTURA SIND.	14 (8)	12% (7,5%)
	COMITÈS	5 (8)	4% (7%)
	EESS	4 (1)	3% (1%)
	DELEGATS	3 (1)	3%(0,85%)
	COMUNICACIÓ	3	3%
	AFILIACIÓ	6 (3)	3% (2.5%)
	SEC. SINDICALS	2 (3)	2% (2,5%)
ASS. SINDICAL	ASS. SINDICAL	9 (11)	8% (9.5%)
SERVEIS	RENTA	3 (1)	3% (0,85%)
	ATLANTIS	1	0,9%
FORMACIÓ	FORMACIÓ OCUPACIONAL	1 (1)	0,8% (0,85%)
	FPPUERTO	1	0,9%
	ESCOLA D'ADULTS	1	0,9%

CARACTERÍSTIQUES PER ORDRE DE MAJOR AFECTACIÓ		
Definició	Casos	% s/total casos (% s/casos 2013)
DISCONFORMITAT	78 (59)	43% (32%)
MAL FUNCIONAMENT SERVEI	20 (12)	11% (6.5%)
FALTA D'INFORMACIÓ	19 (19)	11% (5%)
DRET NO EXERCIT	14 (12)	8%(6,55%)
HONORARIS	11 (30)	6% (16%)
ATENCIÓ NO CORRECTA	11 (10)	6% (5.5%)
ASS. JURÍDIC DEFICIENT	10 (18)	5,5% (10%)
PROTECCIÓ INSUFICIENT	4 (7)	2% (3.8%)
COMPTE JURAT	4 (2)	2% (1%)
ASS. SINDICAL DEFICIENT	3 (5)	2% (2,7%)
NEGATIVA A FACILITAR INFORMACIÓ	3	2%
TARDANÇA EN RESOLDRE EL PROBLEMA	1 (11)	0,5% (6%)
NO DEFINIDA	1 (7)	0,5% (3.8%)
ASSETJAMENT MORAL	1	0,5%

- El nombre d'expedients (queixes i intervencions) en total han estat de 115 casos.

## 1. VALORACIO DE DADES ESTADISTIQUES

### 1.1 per blocs:

- **GTJ:** lleugera baixada, 62 casos un 54%, un 12% més que l'any anterior (66%). El total de primeres visites realitzades l'any 2014 a tota Catalunya han estat 8.061 (8.807). De les quals 4.635, un 57% han derivat en matèria d'expedients (7.361, 83%). Caldria esbrinar el motiu d'aquest disminució de demandes en funció del número de consultes.
- **Estructura sindical:** lleugera pujada de queixes, son 37 casos, passem del 22% al 32%. En aquest apartat hi ha molta diversitat de situacions, que no es permeten agrupar-se en situacions Standard.
- **ASS:** en l'assessorament sindical, 9 casos, passem del 9% al 8%. El total de consultes realitzades en el sistema global d'ASS en el 2014 ha estat 28.251 (70,99% de les programades), l'any 2013 (33.097, 76,56%). D'aquestes consultes han tingut resultat positiu 26.226 (92,83%), l'any 2013 van estar 31.070 (93,88%). L'estabilització de resultats positius en l'ASS, confirmen que el desenvolupament de la reforma d'aquest àmbit Aquest increment de resultats positius en l'ASS, confirmen que el desplegament de la reforma d'aquest àmbit, ha comportat un increment de consultes al mateix i una reducció al GTJ.
- **Serveis:** increment de casos, 4 casos, ens situem en el 3% respecte al total de queixes, l'any anterior va ser del 1,7%.
- **Formació:** lleugera baixada respecte l'any anterior. Del 0,8% al 2%.

### 1.2 per característiques:

- Tal com es veu al quadre resum de característiques destacades, la **disconformitat amb la decisió** es una de les més rellevants un 43%, suposa un lleuger increment ja que l'any 2013 va ser d'un 32%.

En segon lloc les queixes referides a **Honoraris** amb un 8% del total d'expedients (inclosos compte jurats), implica un lleuger descens respecte l'any anterior que va ser d'un 16%.

A continuació amb un 5,5% del total, fan referència a **l'assessorament deficient del GTJ**, amb un gran descens, ja que l'any anterior va ser del 10%. Respecte a l'assessorament sindical, suposa el 2%, el qual es manté respecte l'any anterior.

- **Altres Característiques:** Pel que fa referència a **Mal funcionament del servei, dret no exercit, tardança en resoldre el problema, negativa o falta d'informació, protecció insuficient, assetjament moral, atenció no correcta i no definides**, suposen un 41,5% respecte al total.

De les queixes tramitades i el que hem vist en el 2013, és necessari assenyalar i proposar mesures per millorar els serveis, el treball sindical i l'afiliació, algunes de les quals ja es van realitzar a l'informe del 2012. Aquest informe i les recomanacions que es realitzen es complementen amb l'informe global presentat i aprovat pel Consell Nacional al desembre de 2013.

### **2.1 GTJ:**

**Recurs sobre sentències:** està assumit que en termini els professionals han de **consultar els afectats** si es posa o no recurs. El criteri general, una vegada vistos els pros i contres, és que la decisió última l'han de tenir els afectats. En el supòsit que el professional no hi estigui d'acord, aquesta decisió l'ha de prendre en termini perquè els afiliats/es i clients puguin exercir el seu dret a la tutela judicial electiva, si així ho decideixen. Però tot i estant clar, s'han produït diversos casos, i es posa per treure lliçó i millorar.

**Programa d'avisos i encàrrecs (atenció, personalització):** sobre aquest assumpte s'ha millorat, s'ha establert un programa des de l'àrea administrativa per passar els encàrrecs i notes que reben els professionals corresponents. La informació i la relació amb els afiliats i clients s'han de considerar com un component del treball professional. Si això es fa, evita consultes innecessàries que provoquen que l'advocat/da al final inverteixi més temps que a contestar les trucades i reclams. Aquest programa s'ha d'implantar en tots els àmbits del GTJ, incloent totes les comarques amb consultes.

**Informació a afiliats/es i clients:** la informació i la transparència són vitals per a tot servei de qualitat; per això s'ha d'informar els afectats que els advocats/es no van als CMAC (ells han de dir-ho). Això evita el malestar que es produeix quan els afectats veuen que no hi van. Se'ls ha d'informar que això forma part del sistema de treball i no d'una subvaloració d'aquest procediment. (S'han produït diversos casos.) Així mateix es fonamental que a l'inici d'un expedient s'hi informi dels honoraris i es faci signar el full d'encàrrec.

**Els canvis d'advocats:** en un mateix procediment, tal com s'ha indicat en altres informes, això no s'ha de produir, perquè afecta el principi de seguretat jurídica i els afectats ho veuen com una falta de qualitat del servei i de consideració cap al seu cas. (Especialment quan va un altre/a advocat/da a judici que no és el que està portant el cas.) És una font de problemes quan les resolucions judicials són negatives. Per això el sistema de treball no ha de preveure els permanents canvis d'advocats en els procediments judicials, excepte en casos excepcionals (baixes, trasllats, etc.).

**Sobre honoraris:** en els casos d'acomiadament amb readmissió en què els afectats/es 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), donant-se algun cas en què els salaris de tramitació han estat superiors al salari anual d'abans. Això provoca en la majoria dels casos la desafiliació; es torna a plantejar perquè es revisi. Sobre el tipus de facturació s'han rebut opinions perquè les factures siguin més clares i comprensibles, posant en el cas dels afiliats/es l'antiguitat, els procediments que es facturem desglossats i el percentatge (s'ha millorat), però cal seguir fent-ho. Cal assenyalar que la disconformitat per honoraris al GTJ, es la característica més escollida pels afectats pel que fa a les diferents opcions donades al nostre formulari.

**Comptes Jurades:** Indicar que abans d'iniciar un compte jurat s'ha d'avisar prèviament a l'afectat amb carta certificada per tal de donar-li l'oportunitat de pagar en terminis programats si es necessari.

**Trasllat a l'asseguradora:** Davant d'errades professionals, en el cas que no hi hagi acord de rescabament econòmic entre GTJ i persona afectada, cal portar l'expedient a l'asseguradora de la que disposa el GTJ, per donar la satisfacció necessària, sense obligar a la persones afiliades afectades a presentar una demanda contra el GTJ i CCOO.

**Visites pels matins:** Recomanacions 4/14 sobre visites advocats GTJC pel matí. Últimament aquest Síndic de l'afiliat ha rebut varies queixes de persones afiliades que pel seu horari de treball no poden assistir a les visites dels advocats en horari de tarda. En aquests casos i de manera excepcional la situació s'ha pogut solucionar donant hora pel mati. Seria necessari que aquesta situació es tingués en compte a l'hora de la planificació del treball del GTJC, per a que de manera ordinària es pogués facilitar hora de visita al matí per aquelles persones que ho necessitin. Aquesta mesura, podria aconseguir una major atenció a les persones usuàries i amb més garanties per part del GTJC.

## **2.2 Afiliació:**

En uns moments en els quals han canviat radicalment les circumstàncies i les polítiques cap a l'afiliació, i es posen en el centre de tota l'estratègia sindical, convé veure si els procediments i normes internes existents són els més adequats per a la nova situació. La forta caiguda de l'afiliació exigeix la revisió del sistema de depuració de baixes que existeix. L'operativa consisteix a donar de baixa automàticament després de dos trimestres impagats, prèvia informació enviada abans (carta), i el seguiment realitzat des de les UAT. Però com que les UAT solament arriben al 50% aproximadament en el seguiment de les baixes, nosaltres **estem donant de baixa afiliats/es sense haver-nos pogut comunicar amb ells**. És una barbaritat en la situació actual. És necessari i urgent obrir una reflexió per veure què es fa. (Informe 2009.)

Excepte els que es donen de baixa activament (no hi ha discussió), per a la resta de baixes s'hauria de canviar aquesta operativa. Proposo que s'estudiï allargar a 9 o 12 mesos el període de baixa automàtica; la idea és **donar més temps per a la recuperació de l'afiliació**, en aquest tipus de baixes. També podia pensar-se en un tipus de **prebaixa** per evitar la contradicció de donar de baixa nosaltres i després demanar l'afiliació en el seguiment de la baixa. Una altra idea podria ser, sempre amb els que no s'han donat de baixa activament i els que no s'han pogut contactar, conformar un cens b), oferint la possibilitat de **la reafiliació durant un temps sense la pèrdua d'antiguitat**. Una altra mesura que es podria estudiar per a la contractació temporal és la de **poder sumar períodes diferents de cotització durant un període determinat (3 anys), sense el requisit d'ara de cotització ininterrompuda**. La rotació i la flexibilitat en l'ocupació configuren una nova realitat en què una part important de l'afiliació estarà de forma permanent i normal entre l'atur i el treball temporal, la qual cosa **altera la possibilitat d'una cotització estable i permanent**. El sistema de "quota zero" que s'ha implantat està en aquesta filosofia que es planteja: establir xarxes per sostenir una afiliació que cau per la crisi i la precarització de l'ocupació.

**Reafiliació** i afiliacions: cal significar que les dades sobre l'afiliació serien pitjors sense el treball que es realitza des de les UAT i l'Assessorament Sindical. L'any 2013, les UAT han rescatat 6.004 afiliats/es i en l'AS S s'han afiliat 3.335, amb un 80% de fidelització. Es ressalta i s'inclou en l'informe per **posar en valor el treball totalment positiu que es realitza**, sense el qual la pèrdua d'afiliació seria encara superior. Dins de les limitacions actuals és un assumpte a reforçar. En aquest any cal destacar que s'ha disminuït en 167 rebuts consolidats respecte l'any 2012.

En el tema de quotes s'han rebut dos suggeriments en relació amb el que podríem anomenar "quota familiar": reduir la quota quan en una unitat familiar hi ha dos o més afiliats. El que està succeint ara, en el cas de parelles afiliades, és que acaba un donant-se de baixa. Es podria pensar en una reducció per a un amb una garantia de "temps d'afiliació" equivalent a la reducció que es produeixi.

**Estudi sobre l'afiliació:** Saber el que passa amb l'afiliació una vegada que han usat els serveis del GTJ seria molt important i més en el moment en què estem. És evident que hi ha un context general no favorable a l'afiliació, que individualment se suma a la possible insatisfacció pel servei rebut. L'observació diu que es poden estar donant baixes condicionades per la situació econòmica però la materialització final de la qual es produeix per una insatisfacció en el servei rebut. A això, cal sumar les baixes que es produeixen directament pel servei rebut, òbviament segons la percepció que d'això puguin tenir els afiliats/es, que és el component més important.

Si els percentatges de desafiliació fossin molt superiors a la mitjana general, això indicaria la necessitat d'actuacions immediates per millorar la qualitat del servei, i si fossin iguals o inferiors, igualment per millorar i reforçar la situació actual. En un context de crisi i baixada de l'afiliació, els serveis que depenen de nosaltres mateixos **han d'actualitzar-se i millorar-se permanentment, com a factor de contrapès a la crisi i a la desafiliació**. El congrés ha aprovat una estratègia general sobre l'afiliació basada en el treball de proximitat amb l'afiliació, i a aquesta estratègia cal sumar els serveis, i particularment el GTJ.

### **2.3 Més coordinació i articulació ASS i GTJ:**

La reforma positiva de l'assessorament sindical que s'ha produït ha de millorar-se per a una major articulació i coordinació amb l'assessorament jurídic. Un primer pas en aquest sentit ha de ser la intercomunicatiu en **el moment del trasllat d'un assumpte des de l'AS S al jurídic (GTJ)**. Excepte quan es fan els càlculs previs (liquidacions, quitances, etc.), en la resta de casos generalment no es passa informació o documentació en el trasllat, i l'afiliat/da ha de tornar a repetir-ho tot. En el sentit que es comenta, s'hauria de passar al GTJ **el full de l'AS S amb tota la informació de la consulta i viceversa**; una vegada vist el tipus de procediment jurídic que s'ha de seguir, el GTJ ha d'informar l'ASS (estructura). Per als casos col·lectius, la coordinació està més garantida a través del reglament aprovat en el Consell Nacional.

## **2.4 ASS treballadors autònoms:**

Des de el moment en que desapareix TRADE, las persones autònomes son enviades a les federacions corresponents, es necessari que aquestes disposin de la informació suficient tant de les quanties que s'han d'abonar per assessorament, com de les diferents possibilitat de dependre de la quantia reclamada. Per aquest motiu, sol·licitem que des de la responsabilitat sobre aquest tema s'envii una circular a totes les federacions i territoris per a que estiguin degudament informades.

## **2.5. Xarxes socials:**

Al veure que en les dues primeres queixes de les quatre que han arribat al Síndic en els primers dies de gener de 2014, tenen a veure amb la comunicació e informació de diferents instàncies de CCOO a través de les xarxes socials, i amb coneixement que en el període anterior a la meva presa de possessió també n'hi havia hagut alguna queixa en el mateix sentit, os faig arribar la següent documentació:

Des de la Secretaria de comunicació i xarxes socials estaria be dirigir-se al conjunt de la organització fent un recordatori de quines son las directrius en matèria de la comunicació i informació de diferents de CCOO, a tots els nivells d'estructura, incloses seccions sindicals a través de xarxes socials.

Em consta que tant a la CONC com a la Confederació hi ha un protocol molt extens que regula la utilització, com CCOO, de les xarxes socials. Al meu entendre aquests documents son massa detallats i recomano fer una nota molt més breu amb les qüestions més bàsiques que qualsevol que obri un perfil amb les sigles de CCOO, ja sigui a Facebook a Twiter o altra xarxa social ho tingui en compte. Per exemple en el cas de Facebook no obrir un compte personal amb les sigles de CCOO si no fer-ho com a pàgina web de Facebook, tema aquest últim que ha motivat les 2 queixes a les que feia referència a l'inici d'aquesta recomanació.

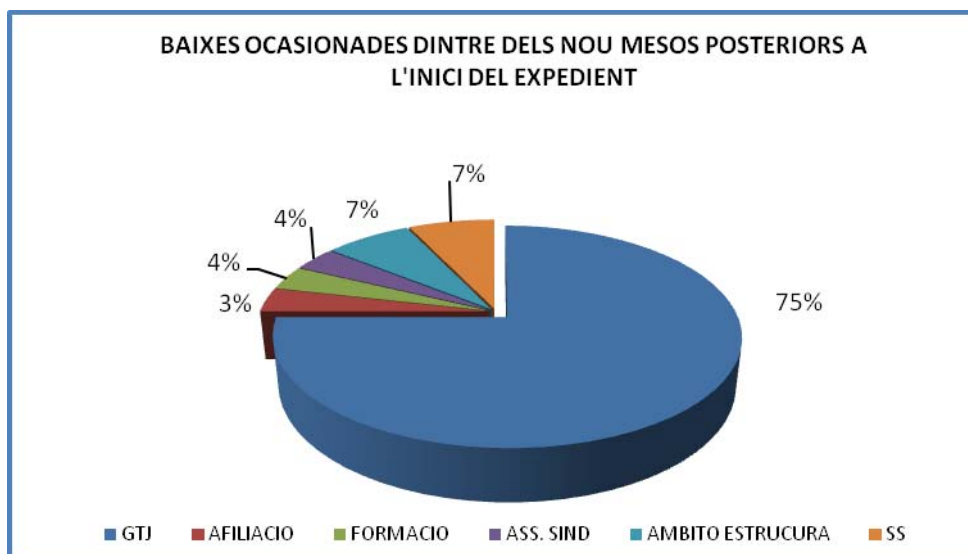
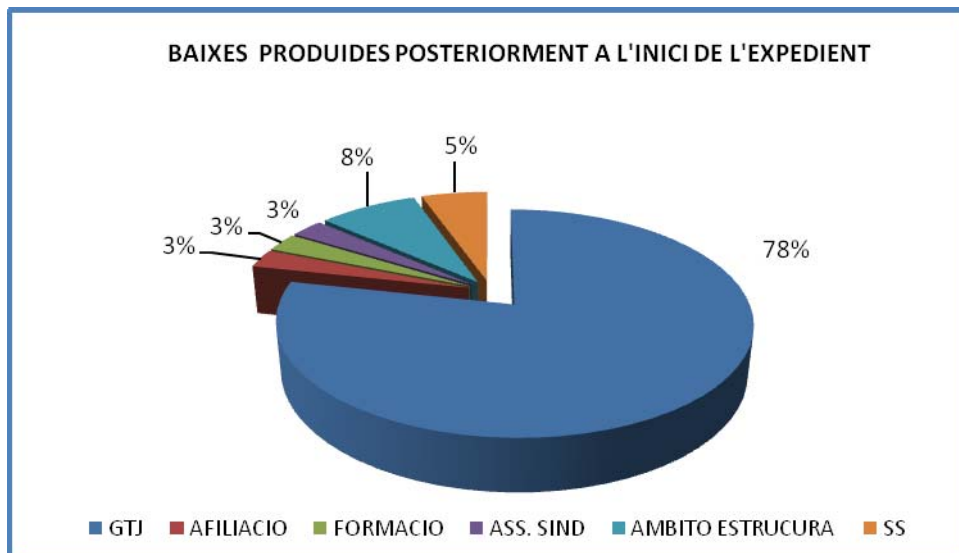
Suposo que coses bàsiques la que comento deu haver-hi unes quantes i que vosaltres coneixeu millor que jo, aquestes serien les que formarien part de la circular que proposo es difonguin a tota l'estructura, poques coses però molt clares.



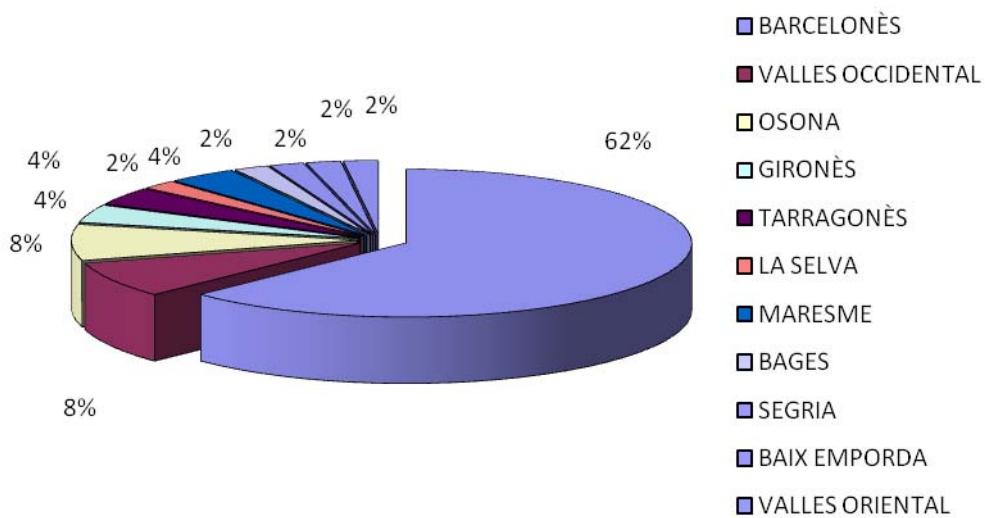
### 3. GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PELS EXPEDIENTS TRAMITATS

Reproduïm l'apartat que correspon a aquest gràfic que ja estava inclòs a l'informe del 2013, a la espera de poder realitzar l'estudi corresponent del 2014, quant hagi transcorri't el temps necessari per a poder tornar a realitzar el citat estudi.

S'ha realitzat un canvi en el programa informàtic del Síndic, que permet identificar les baixes d'afiliació posteriors a la queixa interposada. Per veure la influència del tractament de les queixes en l'afiliació, s'ha mirat la situació pel que fa a l'afiliació un cop finalitzada la queixa, amb el resultat a l'any 2013 de 38 baixes, 35% sobre el total d'afiliats a l'inici del procés (108). De les quals 24 baixes, han estat en els nou mesos posteriors des de l'inici de la queixa, aquestes baixes podem intuir que tenen una relació directa amb el motiu de la queixa, això suposa un 21% sobre les persones afiliades que s'han queixat. Tenint en compte que el percentatge de pèrdua d'afiliació general des de 2009-2013 ha estat entorn del 16%, la valoració ha de ser negativa, ja que suposa el doble entre les persones que han interposat una queixa, respecte a l'índex general de desafiliació. Però cal tindre en compte que el grau de risc de desafiliació entre les persones que presenten queixa és molt superior i per això es positiu que malgrat tot, dos de cada tres persones que han formulat queixa al Síndic de l'afiliació romanen afiliades al sindicat.



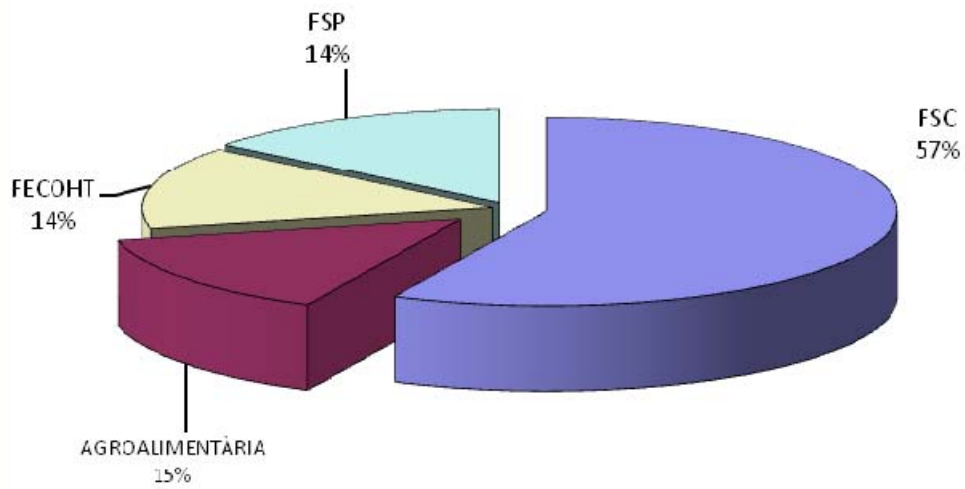
### 1. QUEIXES GTJC PER COMARQUES



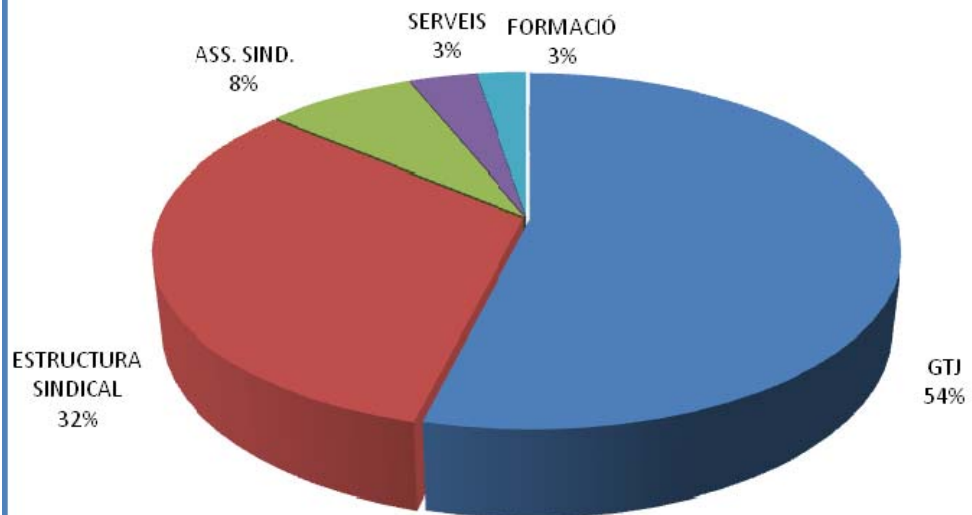
### 2. QUEIXES ESTRUCTURA SINDICAL



### 3. QUEIXES ASSESSORAMENT SINDICAL PER FEDERACIONS

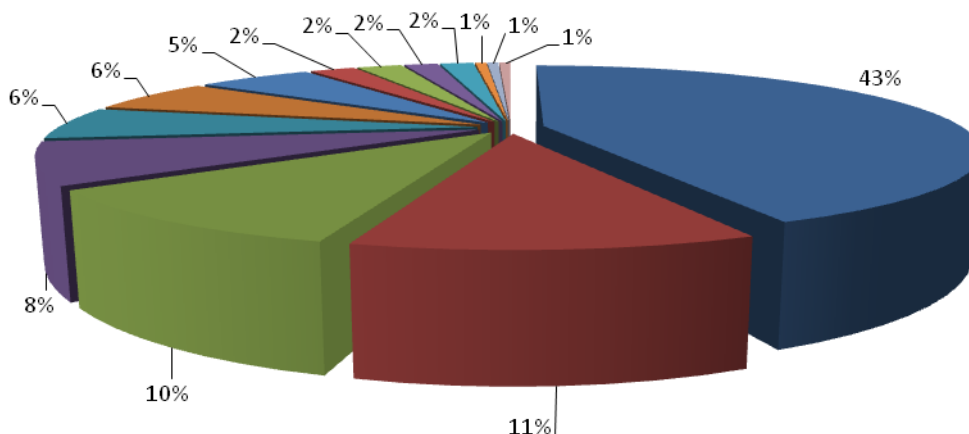


### 4. RESUM GLOBAL D'EXPEDIENTS PER BLOCS

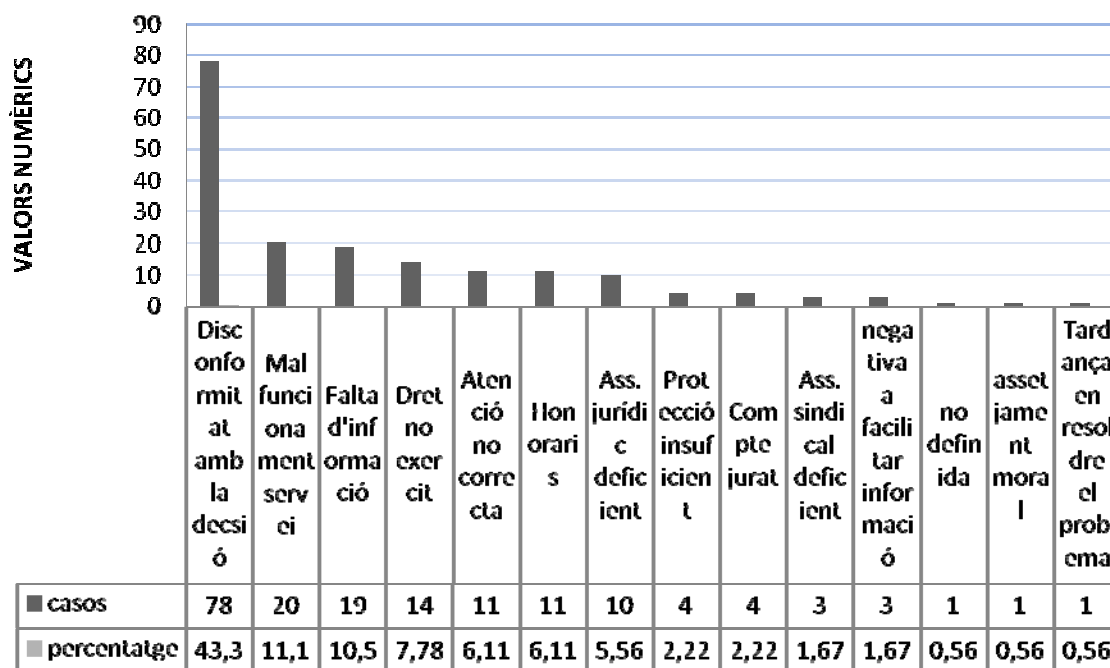


## 5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS EXPEDIENTS

- Disconformitat amb la decisió
- Mal funcionament servei
- Falta d'informació
- Dret no exercit
- Atenció no correcta
- Honoraris
- Ass. jurídic deficient
- Protecció insuficient
- Compte jurat
- Ass. sindical deficient
- negativa a facilitar informació
- no definida
- assetjament moral
- Tardança en resoldre el problema



## 5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS EXPEDIENTS



Síndic de l'afiliació

Barcelona, maig de 2015.