

Sindic de la afiliació

Informe anual 2015

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):

Laboral i civil.

Aquest, al seu torn, es pot desglossar en comarques afectades, tal com es detalla a l'apartat número 2 de la pàgina 6, i per territori afectat (gràfic de la pàgina 18). En el cas dels temes que afecten l'àmbit civil només es refereix a la CONC.

ESTRUCTURA SINDICAL:

AFILIACIÓ-UAR

ACTIVITAT ESTRUCTURAL SINDICAL

ELECCIONS SINDICALS (ES)

COMUNICACIÓ

COMITÈS, DELEGATS I SECCIONS SINDICALS

CERES

INFORMACIÓ

RECURSOS HUMANS

SALUT LABORAL

ASSESSORAMENT SINDICAL:

Aquest apartat engloba tot el servei d'assessorament, desglossat, alhora, per federacions i territoris afectats.

SERVEIS:

Atlantis

Renda

CITE

Qüestions lingüístiques

Turisme i consum

FORMACIÓ:

CFA Manuel Sacristán

Fundació Paco Puerto

Formació ocupacional

Formació sindical

ÍNDEX

PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2015

1. RESUM ESTADÍSTIC GLOBAL DE QUEIXES I INTERVENCIIONS	5
--	---

- 1.1. Queixes
- 1.2. Intervencions
- 1.3. Total d'expedients

2. QUEIXES: DETALL D'ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES	6
---	---

Blocs principals d'àmbits afectats:

2.1. GTJ:

- Laboral
- Civil

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL:

- Activitat de l'estructura sindical
- Comitès / Delegats / Seccions sindicals
- ES
- Afiliació
- Comunicació

2.3. ASESORAMENT SINDICAL:

- Federacions i/o territoris afectats

2.4 SERVEIS:

- Renda
- Atlantis

2.5 FORMACIÓ:

- Fundació Paco Puerto

3. INTERVENCIIONS: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES	9
---	---

4. ESTAT I SITUACIÓ DELS EXPEDIENTS	10
-------------------------------------	----

5. DETALL DE LES PERSONES AFECTADES	10
-------------------------------------	----

6. QUADRE RESUM DELS ÀMBITS I LES CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS	11
--	----

SEGONA PART: VALORACIONS DEL SÍNDIC

1. VALORACIO DADES ESTADISTIQUES	12
1.1. Blocs	
1.2. Característiques	
2. RECOMANACIONS I PROPOSTES	13
2.1. GTJ	
2.2. Afiliació	
2.3. Més coordinació i articulació entre l'Assessorament sindical i el GTJ	
2.5. Informació a l'afiliació de les quotes abonades a CCOO de Catalunya a l'efecte de la declaració de la renda	
2.4. Atenció als autònoms	
2.6. Difusió del servei INFOATUR de CCOO de Catalunya	
3. GRAU DE SATISFACCIÓ DE LES PERSONES AFECTADES PELS EXPEDIENTS TRAMITATS	17

TERCERA PART: DADES GRÀFIQUES

1. QUEIXES DEL GTJ PER COMARQUES	18
2. QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL	19
3. QUEIXES DE L'ASSESSORAMENT SINDICAL PER FEDERACIONS	19
4. RESUM GLOBAL D'EXPEDIENTS PER BLOCS	19
5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS EXPEDIENTS	20
6. EXPEDIENTS SEGREGATS PER SEXE	21

Les dades entre parèntesis es corresponen a l'any 2014.

1.1. QUEIXES 55 (94)

Els àmbits més importants:

- **GTJ: 28 casos**, suposen el 51% respecte del total de queixes. Lleu baixada en proporció respecte a l'any anterior (54%).
- **Estructura sindical: 13 casos**, el 24% (31%), lleugera baixada. D'aquests, 6 casos corresponen a comitès, delegats i delegades i seccions sindicals.
- **Assessorament sindical: 6 casos**, l'11%, lleugera pujada de casos (8%).
- **Serveis: 6 casos**, l'11%. Pujada (4%).
- **Formació: 2 casos**, el 3%. Es manté (2%).

1.2. INTERVENCIONS 13 (21)

- **GTJ: 5 casos**, el 38%. Forta baixada respecte de l'any anterior (52%).
- **Estructura sindical: 6 casos**, el 46%. Petita pujada (38%). D'aquests, 1 cas correspon a **comitès, delegats i delegades i seccions sindicals**.
- **Assessorament sindical: 1 cas**, el 8%. Lleu pujada (4%).
- **Serveis: 1 cas**, el 8%.

1.3. TOTAL D'EXPEDIENTS (QUEIXES + INTERVENCIONS): 68 (115), forta baixada

- **GTJ: 33 casos**, el 49% dels casos. Baixada respecte de l'any anterior (54%).
- **Estructura sindical: 19 casos**, el 28%. Lleugera baixada (32%).
- **Assessorament sindical: 7 casos**, el 10%. Lleugera pujada (8%).
- **Serveis: 7 casos**, el 10%. Lleugera pujada (3%).
- **Formació: 2 casos**, el 3%. Es manté (3%).

2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS I CARACTERÍSTIQUES

(*) 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.

QUEIXES (detall):

2.1. GTJ 28 (51)

Àmbits afectats:

LABORAL: 27 (48).

CIVIL: 1 (3).

Comarques afectades:

Barcelonès: 16.

Bages: 2.

Gironès: 3.

Osona: 1.

Tarragonès: 3.

Vallès Occidental: 1.

Vallès Oriental: 2.

Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 25 (39).
- Assessorament jurídic deficient: 6 (8).
- Mal funcionament del servei: 5 (9).
- Honoraris: 5 (11).
- Tardança a resoldre el problema: 3 (1).
- Atenció no correcta: 2 (5).
- Falta d'informació / informació deficient: 2 (8).
- Dret no exercit: 1 (8).
- Compte jurat: 1 (4).

2.2. ESTRUCTURA SINDICAL 13 (29)

Àmbits afectats:

- Activitat estructura sindical: 2 (10).
- Comitès / Delegats i delegades / Seccions sindicals: 6 (9).
- ES: 1 (4).
- Afiliació: 3 (3).
- Salut laboral: 1 (3).

Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 4 (17).
- Informació deficient o falta d'informació: 2 (4).
- Atenció no correcta: 1 (4).
- Protecció insuficient: 1 (3).
- Dret no exercit: 2 (5).
- Fer constar la queixa: 1.

2.3. ASESORAMENT SINDICAL 6 (8)

Federacions i/o territoris comarcals afectats:

- Educació: 2.
- FSC: 1.
- UI Girona: 1.
- UI Tarragona: 1 (1).
- Secr. d'Assessorament i Acció Sindical: 1.

Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 5 (5).
- Assessorament sindical deficient: 2 (3).
- Atenció no correcta: 2.
- Tardança a resoldre el problema: 1.
- Falta d'informació: 1.

2.4. SERVEIS 6 (4)

Àmbits afectats

- Renda: 5 (3). Afecten totes al local de la UI del Bages (Manresa).
- Atlantis: 1 (1).

Característica:

- Disconformitat amb la decisió: 6 (3).

2.5. FORMACIÓ 2

Àmbits afectats:

- Fundació Paco Puerto: 2 (1).

Característiques:

- Disconformitat: 1 (1).
- Atenció no correcta: 1 (1).
- Tardança: 1.
- Falta d'informació: 1.

INTERVENCIIONS 13 (21):

3.1. GTJ 5 (11)

Territoris afectats:

- Barcelonès: 3.
- Osona: 1.
- Vallès Occidental: 1.

Característiques:

- Disconformitat amb la decisió: 4 (6).
- Falta d'informació: 1 (5).
- Honoraris: 3.
- Compte jurat: 2 (1).

3.2. ESTRUCTURA SINDICAL 6 (8)

Àmbits afectats de l'estructura sindical:

- Afiliació - CONC: 3 (3).
- Activitat estructura sindical: 2 (4)
- Comitè: 1 (1).

Característiques:

- Disconformitat: 4 (6).
- Mal funcionament del servei: 1.
- Atenció no correcta: 1 (1).
- Dret no exercit: 1.

3.3. ASESORAMENT SINDICAL 1 (1)

Federacions i/o territoris comarcals afectats:

- Federació de Serveis.

Característiques:

- Mal funcionament del servei.
- Disconformitat.

3.4. SERVEIS 1 (4)

Àmbit afectat:

- Renda (Manresa).

Característica:

- Disconformitat.

Les dades entre parèntesis es corresponen a l'any 2014.

Total expedients (queixes + intervencions): 68 (115)

- Resultats satisfactòriament: 28 casos, el 41% (45%).
- Resultats parcialment: 1 cas, l'1,5% (45%).
- Clarificats: 24 casos, el 35% (37%).

Total resultats: 53, el 77,5% (83%)

- No resultats: 9 casos, el 13% (10%).
- Comissió de Garanties: 1 cas, l'1,5% (3%).
- Pendants: 1 cas, l'1,5% (2%).
- Arxiu provisional: 3 casos, el 4,5% (3%).
- No acceptat a tràmit: 1 cas, l'1,5% (3%).

5. DETALL DE LES PERSONES AFECTADES

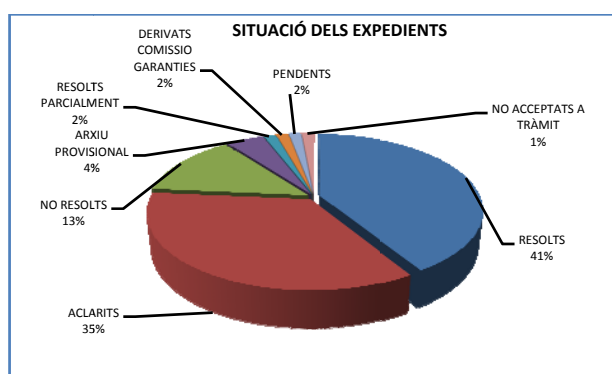
(gràfica 2)

Total de persones afectades ⁽¹⁾

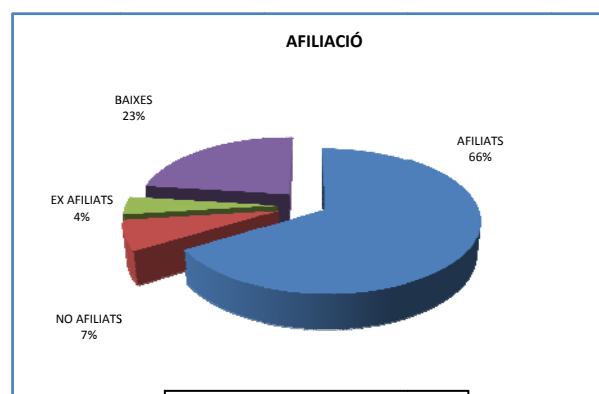
- Persones que continuen actualment afiliades: 49, el 66 % (73%).
- Persones que mai no han estat afiliades: 5, el 7% (3,3%). ⁽²⁾
- Persones ex afiliades: 3, el 4% (0,4%) (baixa ocasionada abans de la queixa).
- Persones que s'han donat de baixa posteriorment a la queixa: 17, el 23% (18%).

(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 74 (119).

(2) Correspon a les intervencions realitzades a petició de persones no afiliades.



Gràfica 1



Gràfica 2

6. QUADRE RESUM D'ÀMBITS I CARACTERÍSTIQUES DELS EXPEDIENTS

BLOCS I ÀMBITS AFECTATS			
BLOC	ÀMBIT	CASOS 2015 (2014) TOTAL 68 (115)	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2015 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2014)
GTJ	LABORAL	32 (59)	47% (51%)
	CIVIL	1 (3)	1,4% (3%)
ESTRUCTURA SINDICAL	ACTIVITAT ESTRUCTURA SINDICAL	4 (14)	6% (12%)
	COMITÈS	4 (5)	6% (4%)
	ES	1 (4)	1,4% (3%)
	DELEGATS/ADES	2 (3)	3% (3%)
	SALUT LABORAL	1	1,4%
	AFILIACIÓ	6 (6)	9% (3%)
	SECCIONS SINDICALS	1 (2)	1,4% (2%)
ASSESSORAMENT SINDICAL	ASSESSORAMENT SINDICAL	7 (9)	10% (8%)
SERVEIS	RENDA	6 (3)	9% (3%)
	ATLANTIS	1 (1)	1,4% (0,9%)
FORMACIÓ	FUNDACIÓ PACO PUERTO	2 (1)	3% (0,9%)

CARACTERÍSTIQUES PER ORDRE DE MAJOR AFECTACIÓ (*)		
DEFINICIÓ	CASOS TOTAL 115	% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2015 (% SOBRE EL TOTAL DE CASOS 2014)
DISCONFORMITAT	55 (78)	48% (43%)
ATENCIÓ NO CORRECTA	9 (11)	8% (6%)
FALTA D'INFORMACIÓ	8 (19)	7% (11%)
HONORARIS	8 (11)	7% (6%)
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	8 (20)	7% (11%)
DRET NO EXERCIT	6 (14)	5% (8%)
ASSESSORAMENT JURÍDIC DEFICIENT	6 (10)	5% (5,5%)
TARDANÇA A RESOLDRE EL PROBLEMA	5 (1)	4% (0,5%)
COMPTE JURAT	3 (4)	2,6% (2%)
ASSESSORAMENT SINDICAL DEFICIENT	2 (3)	1,8% (2%)
PROTECCIÓ INSUFICIENT	2 (4)	1,8% (2%)
NEGATIVA A FACILITAR INFORMACIÓ	1 (3)	0,9% (2%)
DEMANDA NO INTERPOSADA	1	0,9%
FER CONSTAR LA QUEIXA	1	0,9%

- El nombre d'expedients (queixes i intervencions) total durant el 2015 ha estat de 68 casos, el que significa un descens del 41%, ja que el 2014 van ser 115 casos.

1. VALORACIÓ DADES ESTADÍSTIQUES

1.1. Per blocs:

- **GTJ:** lleugera baixada, 33 casos, un 48%, 6% menys que l'any anterior (54%). El total de primeres consultes realitzades el 2015 a tot Catalunya ha estat de 7.392 (8.061), de les quals 3.030, un 41%, han derivat en matèria d'expedients (4.635 l'any anterior, que van suposar un 57%). Caldria esbrinar el motiu d'aquesta disminució de demandes en funció del nombre de consultes.
- **Estructura sindical:** lleugera pujada de queixes, són 19 casos, baixem del 32% al 28%. En aquest apartat hi ha molta diversitat de situacions, cosa que no permet agrupar-les en situacions estàndard.
- **Assessorament:** les consultes globalment programades aquest any han estat 36.253 i, d'aquestes, se n'han realitzat 28.248, el que suposa un 77,92%; l'any anterior va suposar un percentatge del 74,67%.
- **Serveis:** increment de casos, 7 casos, ens situem en el 10% respecte al total de queixes; l'any anterior va ser del 3%. Aquest increment és conseqüència de l'externalització del servei ofert als usuaris i usuàries i als afiliats i afiliades del servei de la renda.
- **Formació:** es manté més o menys en proporció a l'any anterior. Passem del 2% el 2014 al 3% el 2015.

1.2. Per característiques:

Tal com es veu en el quadre resum de característiques destacades, la disconformitat amb la decisió és una de les més rellevants, un 48%, i suposa un lleuger augment, ja que l'any 2014 va ser d'un 43%.

En segon lloc, hi ha les queixes referides als **honoraris**, amb un 8% del total d'expedients (inclosos els comptes jurats interposats), la qual cosa vol dir que es manté respecte de l'any anterior.

Pel que fa al tema de **l'assessorament professional deficient, un 5% afecta exclusivament el GTJ, i el 2% fa referència a l'assessorament deficient a escala general** (federacions, territoris), i es manté com l'any anterior. En el cas de la característica que afecta directament el GTJ, s'hi afegeix un cas d'una demanda no interposada.

Altres característiques: pel que fa al **mal funcionament del servei, dret no exercit, tardança a resoldre el problema, negativa o falta d'informació, protecció insuficient, atenció no correcta i no definides**, suposen un 34% respecte al total.

2.1. GTJ:

Canvi d'advocat: s'han rebut un seguit de queixes relacionades directament amb aquest tipus d'actuació interna. En la majoria dels casos, els afectats i afectades al·leguen no haver estat informats prèviament que el seu expedient l'assumiria un altre professional en determinat moment. El canvi es produeix ja sigui per jubilació, canvis interns, baixes laborals, etc. La principal disconformitat de l'afectat o afectada es refereix a la manca d'informació en aquest sentit.

Cal tenir en compte que aquest gabinet jurídic no funciona com la gran majoria d'altres despatxos professionals i té la seva pròpia particularitat. La majoria d'afiliats i afiliades no estan informats que el seu expedient es gestiona dins d'una determinada àrea de treball i és possible que sigui traspassat entre els professionals del mateix departament.

Un cop clarificada aquesta situació, informant la persona afectada dels possibles canvis de professional, possiblement el nombre de queixes es reduiria en gran part.

Recurs sobre sentències: tal com es planteja a l'informe de l'any passat, cal consultar els afectats i afectades de si es posa recurs o no. El criteri general, un cop vistos els pros i els contres, és que la decisió última l'han de tenir els afectats. En el cas que el professional no hi estigui d'acord, aquesta decisió l'han de prendre en un termini determinat perquè els afiliats i afiliades i els clients i clientes puguin exercir el seu dret a la tutela judicial electiva, si així ho decideixen.

Visites als matins: a l'informe de l'any 2014, es feia referència mitjançant recomanació (4/14), a la possibilitat d'ampliar un torn als matins, a causa de diverses queixes i suggeriments rebuts d'usuaris i usuàries i afiliats i afiliades que al·legaven que, per motius d'horari laboral, no podien compaginar la visita.

A dia d'avui, en redactar aquest informe, des de direcció del GTJ se'ns informa que aquesta opció ja està en marxa. S'augmenta així la possibilitat d'una atenció de més qualitat als usuaris i usuàries i a l'afiliació.

Informació a afiliats, afiliades i clients i clientes: la informació i la transparència són vitals per a tot servei de qualitat, per això s'ha d'informar els afectats que els advocats i advocades no van als CMAC (ells han de dir-ho). Això evita el malestar que es produeix quan els afectats i afectades veuen que no hi assisteixen. Se'ls ha d'informar que això forma part del sistema de treball i no és una subvaloració 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.

Sobre 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 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 i que s'hi afegeixi, en el cas dels afiliats i afiliades, l'antiguitat, els procediments que es facturem desglossats i el percentatge (s'ha millorat, però cal seguir fent-ho). Cal assenyalar que la disconformitat pels honoraris del GTJ és la característica més escollida pels afectats i afectades respecte a les diferents opcions donades en el nostre formulari.

Compte jurat: constatem que, el 2015, no s'han produït queixes per compte jurat sense avís previ a la persona afectada, per la qual cosa valorem que és imprescindible que abans d'iniciar un compte jurat es mantingui l'avís previ a l'afectat amb la carta certificada per donar-li l'oportunitat de pagar a terminis programats, si cal.

Trasllat a l'asseguradora: davant d'errors professionals, en el cas que no hi hagi acord de compensació econòmica entre el GTJ i la persona afectada, cal agilitzar el procés perquè l'asseguradora de què 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 després de dos trimestres impagats, prèvia informació enviada abans (carta), i el seguiment realitzat des de les UAT. Però com que les UAT només arriben al 50% aproximadament en el seguiment de les baixes, nosaltres estem donant de baixa afiliats i afiliades sense haver-nos pogut comunicar amb ells. És necessari i urgent obrir una reflexió per veure què es pot fer. És imprescindible poder connectar 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 els que no s'hi ha pogut contactar, conformar un cens *b*) i oferir-los la possibilitat de **refiliar-se durant un temps sense la pèrdua d'antiguitat**.

El sistema de quota zero que s'ha implantat planteja: establir xarxes per sostenir una afiliació que cau per la crisi i la precarització de l'ocupació.

Refiliació i afiliacions: cal destacar que les dades sobre l'afiliació serien pitjors sense la tasca que es realitza des de les UAT i l'assessorament sindical.

L'any 2015, les UAT globalment han rescatat 7.115 afiliats i afiliades, el que suposa el 57,96% de les persones contactades. Es ressalta i s'inclou a l'informe per destacar el valor de la feina totalment positiva que es realitza, sense la qual la pèrdua d'afiliació seria encara superior.

En el tema de quotes s'han rebut suggeriments en relació amb el que podríem anomenar *quota familiar*: reduir la quota quan en una unitat familiar hi ha dos o més afiliats i afiliades. El que està succeint ara, en el cas de parelles afiliades, és que un acaba donant-se de baixa. Es podria pensar en una reducció per un dels dos amb una garantia de temps d'afiliació equivalent a la reducció que es produeixi. Estem pendents de rebre la informació que sobre aquest debat s'està realitzant a la Confederació Sindical de CCOO.

Necessitat de realitzar un nou estudi sobre l'afiliació: saber el que passa amb l'afiliació una vegada que han fet servir els serveis del GTJ seria molt important, i més en el moment en què ens trobem. 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 baixa es produeix per una insatisfacció en el servei rebut. A això, cal sumar-hi les baixes que es produeixen directament pel servei rebut, òbviament segons la percepció que d'això puguin tenir els afiliats i afiliades, que són el component més important.

2.3. Més coordinació i articulació entre l'assessorament i el GTJ:

Reiterem que la reforma positiva de l'assessorament sindical que s'ha produït ha de millorar-se perquè hi hagi una major articulació i coordinació amb l'assessorament jurídic. Un primer pas en aquest sentit ha de ser la intercomunicació en el moment del trasllat d'un assumpte des de l'assessorament sindical 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 o afiliada ha de tornar a repetir-ho tot. En el sentit que es comenta, s'hauria de passar al GTJ el full de l'assessorament sindical amb tota la informació de la consulta i viceversa. Un cop vist el tipus de procediment jurídic que s'ha de seguir, el GTJ n'ha d'informar a l'assessorament sindical (estructura). Per als casos col·lectius, la coordinació està més garantida mitjançant el reglament aprovat pel Consell Nacional.

2.4. Atenció als autònoms:

Es realitza recomanació 1/15 des d'aquest síndic a la Secretaria d'Acció Sindical per tal que es realitzi una circular informativa interna, per poder-se dirigir de manera adequada a les persones que demanin aquest tipus de servei. Actualment, des de CCOO i per a aquest tipus de consultes, se segueix comptant amb la gestoria externa APS Asesores, i hi ha un descompte especial per a les persones afiliades.

2.5. Informació a l'afiliació de les quotes abonades a CCOO de Catalunya a l'efecte de la declaració de la renda

La recomanació 2/15 dirigida a la Secretaria d'Organització i Sec. de Comunicació diu textualment:

“Anualment, des de la UAT de la CONC, es posen en contacte amb l'afiliació per informar del fet que les quotes que ha abonat a CCOO de Catalunya durant l'any anterior són una despesa deduïble a la declaració de la renda, segons recull l'art. 19.2 de la Llei de l'IRPF. Això pot cot comportar un **estalvi en la quota d'entre el 20% i el 35%** segons els casos. La quantitat per deduir cal posar-la a l'espai reservat a «Quotes satisfetes a sindicats» [casella 011] de l'imprès oficial (digital o en paper) de l'IRPF. A l'esberrany que envia Hisenda, **per defecte, no s'indica la quantitat** abonada a sindicats; per tant, cal modificar l'esberrany.

Des de la UAT s'indica que si necessiten un certificat, el poden treure directament des d'un enllaç i que per a qualsevol consulta es poden adreçar a: uat@ccoo.cat.

Tota aquesta informació que des d'aquesta Sindicatura es valora molt positivament i que per a moltes persones és de gran utilitat té un greu inconvenient, ja que gran part de la nostra afiliació no disposa de correu electrònic, i aquest és el mitjà utilitzat per la UAT per enviar aquesta informació. En concret, de les actuals 144.141 persones afiliades a data d'avui, només ens consta una adreça de correu electrònic en 72.870 casos, de les quals moltes poden ésser errònies o poden estar obsoletes. I, a més, entre les persones de les quals sí que rebem un correu electrònic, trobem que algunes no tenen les seves claus d'accés per poder accedir a la certificació necessària o bé no les recorden.

Aquest fet provoca una disfunció i alguna queixa rebuda sobre el tema.

La nostra recomanació és que a més del correu electrònic, com s'ha dit molt ben valorat i pràctic, se'n faci publicitat d'una manera més explícita a la *Lluita Obrera* de gener-març (edició en paper), la qual, en principi, sí que rep tota l'afiliació. Si bé es cert que en el darrer número (221 de gener-març del 2015), a la pàg. 20, en parlar de les quotes per a l'any 2015 es fa una referència al fet que aquestes desgraven per la declaració de la renda, és un tema que no destaca gaire i, a més, no s'indica cap telèfon de contacte per a les persones que voldrien que se'ls enviés en paper el certificat de les quotes abonades l'any anterior.

Així doncs, de cara a l'any 2016 seria bo destacar molt més aquesta informació i el telèfon de contacte (a banda d'un correu electrònic) en la *Lluita Obrera* corresponent al gener-març del 2016.”

2.6. Difusió del servei INFOATUR de la CONC

En la recomanació 3/15 demanem la difusió del servei INFOATUR de la CONC:

“Ara farà una mica més d'un any que s'ha posat en marxa un nou servei a CCOO de Catalunya. Es tracta d'INFOATUR, que té la intenció d'acompanyar els treballadors i treballadores que estan a l'atur en la seva recerca d'alternatives laborals, formatives i de protecció. En aquests moments, hi ha vint punts d'INFOATUR a tot el país i, progressivament, es vol oferir aquest servei a tots els locals de CCOO de Catalunya.

S'ofereix assessorament i orientació sobre recursos públics i privats per a la recerca de feina, formació, acreditació de competències professionals, solidaritat, atenció sanitària, situacions de dependència, problemes d'habitatge, justícia gratuïta, ajuts i descomptes, reclamació dels drets que tenim...

Des de la Sindicatura de l'Afiliació valorem molt positivament aquesta iniciativa, que ja té un bon recorregut, però creiem que potser no se n'ha fet prou difusió tant a l'intern del sindicat, és a dir entre l'afiliació i els responsables d'atenció i assessorament que no disposen directament d'un punt informatiu d'INFOATUR, com a l'extern, fet que podria servir perquè noves persones s'acostessin a CCOO i, progressivament, optessin per afiliar-s'hi.

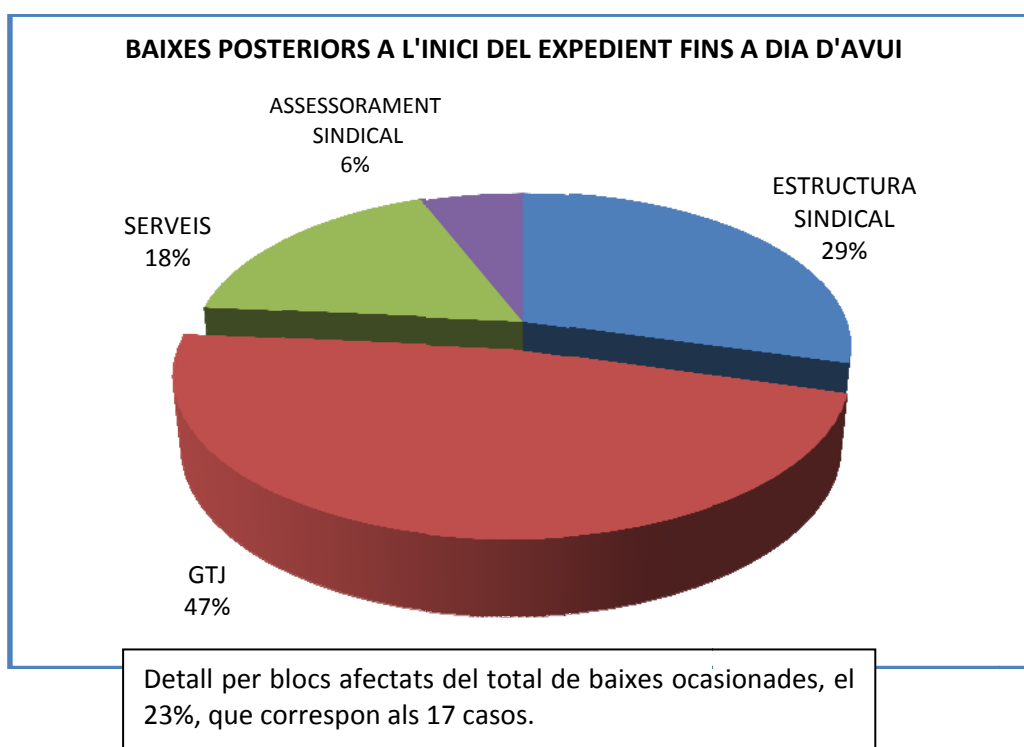
En concret el que pretén aquesta recomanació 3/15 és una campanya informativa a tots els àmbits d'aquest servei tan valuós que el sindicat posa a disposició de les persones aturades. I molt en concret que totes les persones que fan informació i assessorament, tant en l'àmbit territorial com federal, disposin d'aquesta informació per poder fer-la extensiva a tothom que ho necessiti."

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

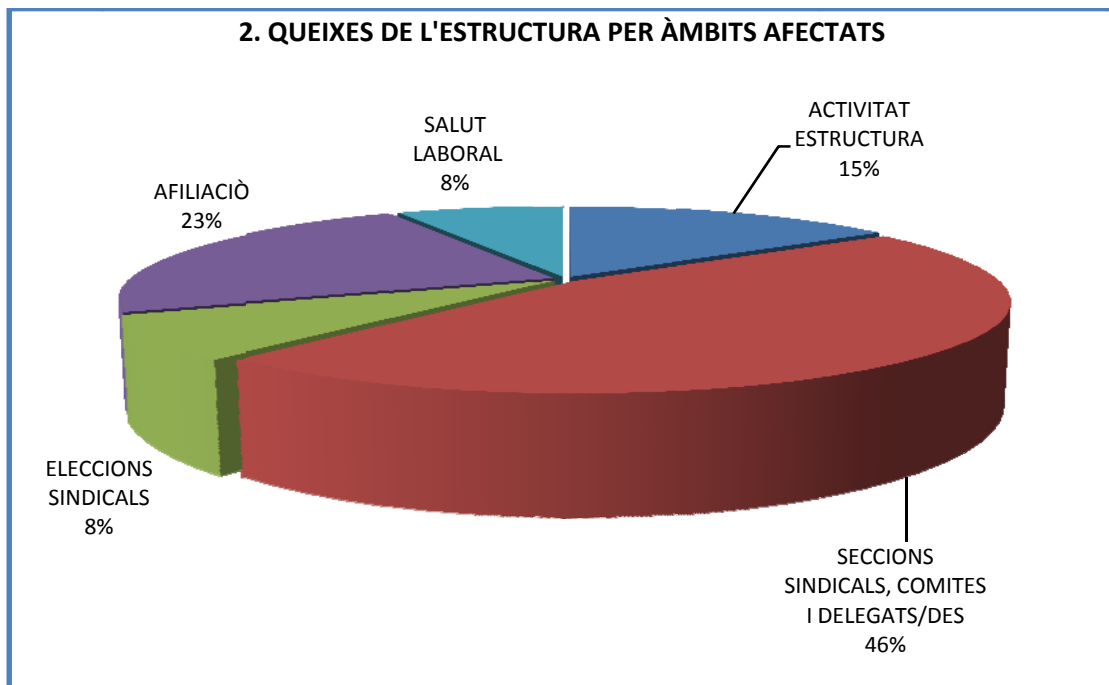
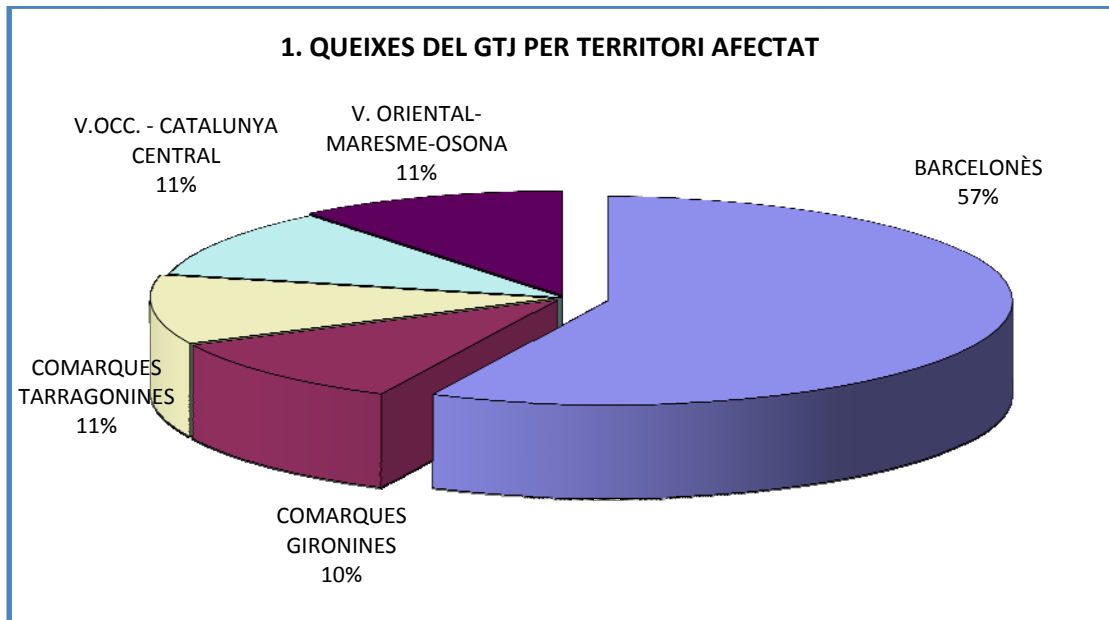
La major part de les baixes ocasionades després de la interposició de la queixa es produeixen abans dels sis mesos posteriors a la seva interposició. Aquest fet reflecteix la gran insatisfacció de la persona afectada.

Cal dir que només un 23% és el que ha causat baixa respecte del total de persones amb expedient obert en aquest any.

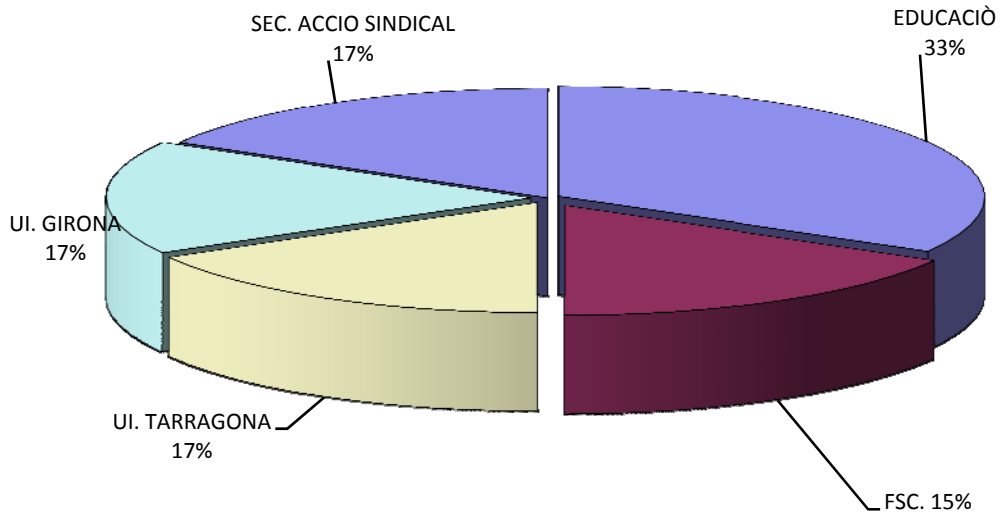
A dia d'avui, la majoria segueixen afiliades al sindicat, fet que significa que aquest síndic podria ser un gran catalitzador pel que fa a les demandes de disconformitat rebudes relacionades amb el funcionament estructural.



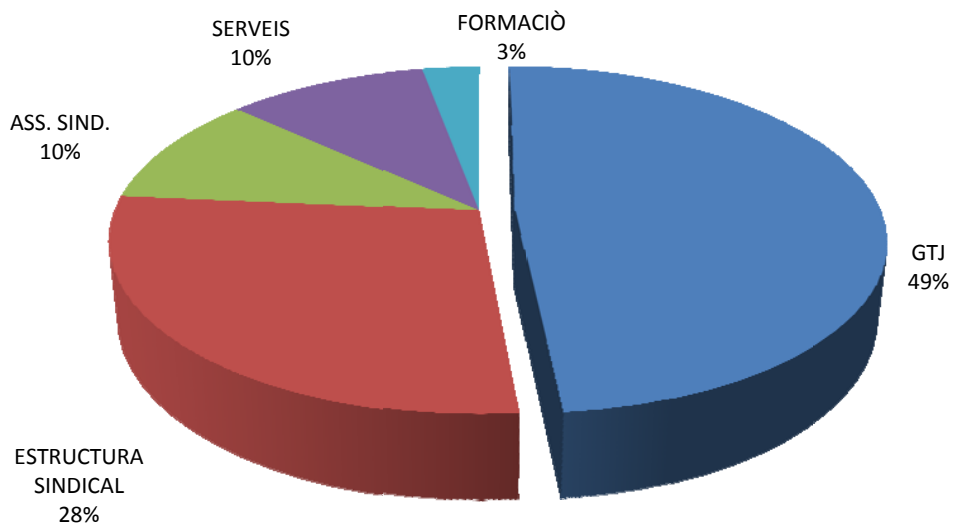
Aquestes dades gràfiques només afecten les queixes; no s'hi inclouen les intervencions



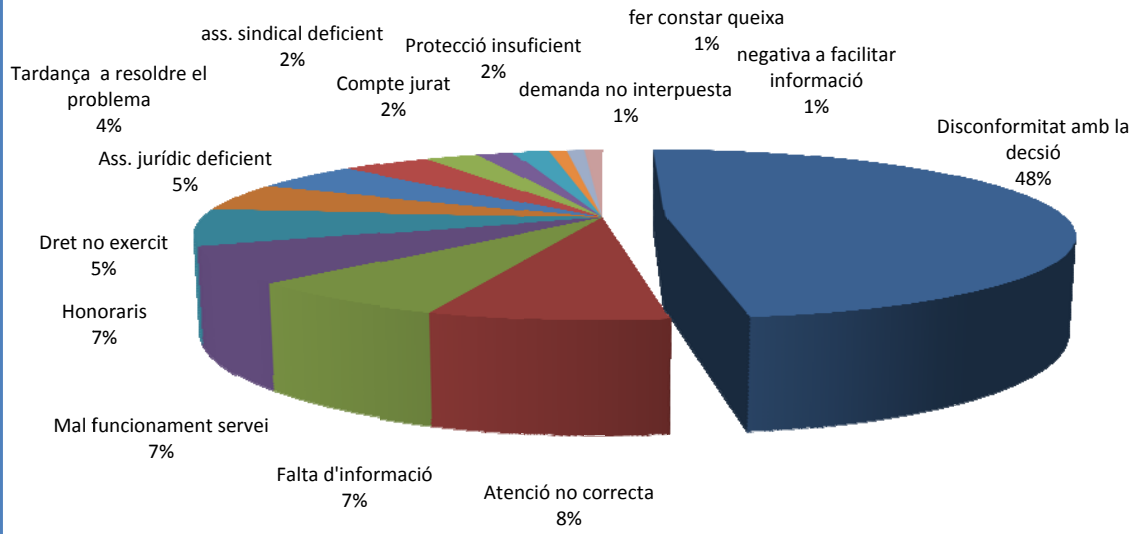
3. QUEIXES ASSESSORAMENT SINDICAL PER FEDERACIONES/ TERRTORI



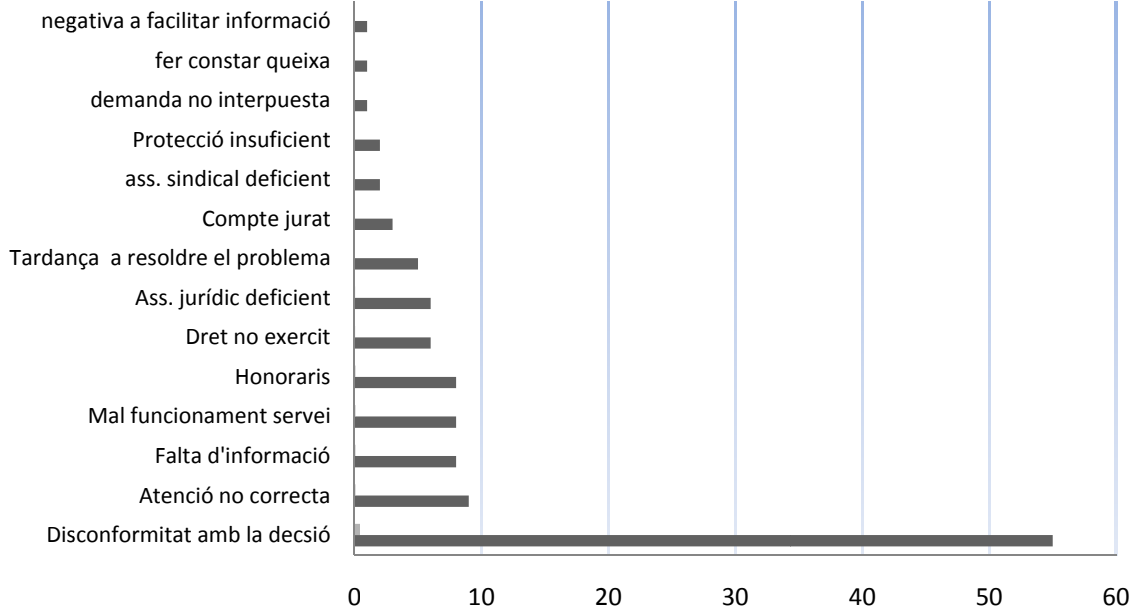
4. RESUM GLOBAL DELS EXPEDIENTS PER BLOCS



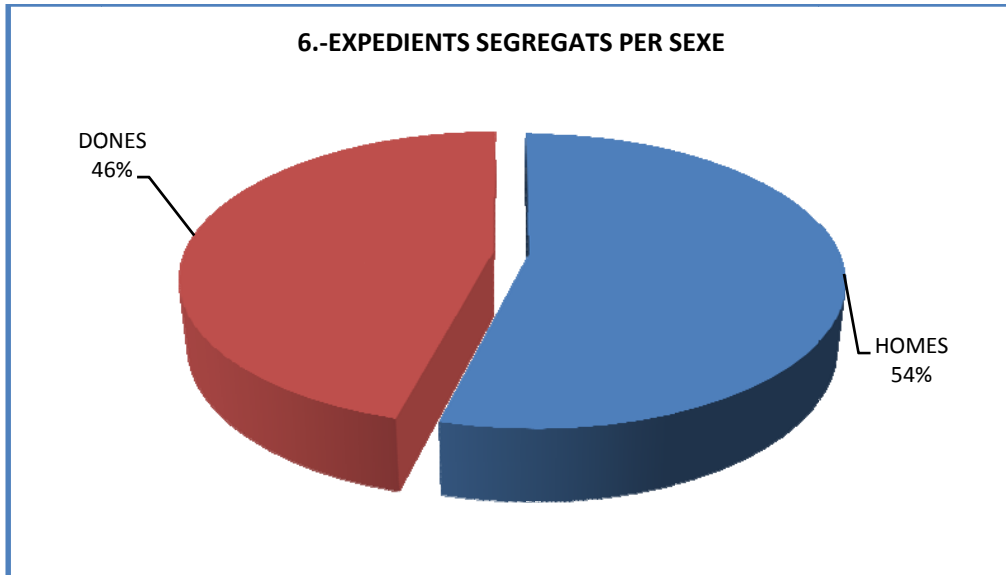
5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS EXPEDIENTS



5. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DELS EXPEDIENTS



Aquest any s'afegeix un altre indicador gràfic a l'informe: la representació d'expedients segregats per homes i dones, el qual està bastant equilibrat.



Síndic de l'afiliació,
Maig de 2016.