



Sindicatura de la afiliación

Informe anual 2015

INTRODUCCIÓN AL INFORME

La Sindicatura del afiliado, ha unificado los ámbitos afectados en cinco grandes bloques, a fin de facilitar la lectura del presente informe. Los bloques principales y por orden de importancia según incidencia de volumen de quejas son los siguientes:

GTJ:

Laboral y civil

Este a su vez se puede desglosar en comarcas afectadas, tal como se detalla en el apartado número 2 de la página 6, y por territorio afectado (gráfico de la página 18). En el caso de los temas que afectan al ámbito de Civil solo afectaría a la CONC.

ESTRUCTURA SINDICAL:

AFILIACION-UAR
ACTIVIDAD ESTRUCTURAL SINDICAL
EESS
COMUNICACIÓN
COMITES, DELEGADOS Y SECCIONES SINDICALES
CERES
INFORMACION
RRHH
SALUD LABORAL

ASS. SINDICAL:

Este apartado engloba todo el servicio de asesoramiento, desglosado a la vez por territorio y federaciones afectadas.

SERVICIOS:

Atlantis
Renta
Cite
Cuestiones lingüísticas
Turismo y consumo

FORMACION:

Escuela de adultos
FPPUERTO
Formación ocupacional
Formación sindical

ÍNDICE

PRIMERA PARTE: DATOS ESTADÍSTICOS 2015

1.- RESUMEN ESTADÍSTICO GLOBAL DE QUEJAS E INTERVENCIONES	5
1.1. Quejas.	
1.2. Intervenciones	
1.3. Total de expedientes.	
2.- QUEJAS: DETALLE DE ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS	6
Bloques principales de ámbitos afectados:	
2.1. GTJ:	
Laboral	
Civil	
2.2. ESTRUCTURA SINDICAL:	
Actividad de la estructura Sindical.	
Comités / Delegados/ Secciones Sindicales	
EESS	
Afilación	
Comunicación	
2.3. ASESORAMIENTO SINDICAL:	
Federaciones afectadas y/o territorios.	
2.4. SERVICIOS:	
Renta	
Atlantis	
2.5. FORMACIÓN:	
FPPUERTO	
3.- INTERVENCIONES: DETALLE DE ÁMBITOS AFECTADOS Y CARACTERÍSTICAS	9
4.-ESTADO Y SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES	10
5.-DETALLE DE PERSONAS AFECTADAS	10
6.-CUADRO RESUMEN DE ÁMBITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS EXPEDIENTES	11

SEGUNDA PARTE: VALORACIONES DEL SINDIC

1. VALORACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS	12
1.1. Bloques.	
1.2. Características.	
2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS	13
2.1. GTJ.	
2.2. Afiliación.	
2.3. Más coordinación y articulación ASS i GTJ.	
2.5. Información a la afiliación de las cuotas abonadas a CCOO de Catalunya a efectos de Declaración de la Renta.	
2.4. Atención a los autónomos.	
2.6. Difusión del Servicio INFOATUR de la CONC.	
3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS	17

TERCERA PARTE: DATOS GRÁFICOS

1. QUEJAS GTJ POR COMARCAS	18
2. QUEJAS DE LA ESTRUCTURA SINDICAL	19
3. QUEJAS ASESORAMIENTO SINDICAL POR FEDERACIONES	19
4. RESUMEN GLOBAL DE EXPEDIENTES POR BLOQUES	19
5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES	20
6. EXPEDIENTS SEGREGADOS POR SEXO	21

Los datos entre paréntesis corresponden al año 2014.

1.1. QUEJAS 55 (94)

Los ámbitos más importantes:

- **GTJ: 28 casos**, supone el 51% respecto al total de quejas. Leve bajada en proporción respecto al año anterior (54%).
- **Estructura sindical: 13 casos**, el 24%, (31%) ligera bajada. De los cuales 6 casos corresponden a **Ctés./del./SS**.
- **Asesoramiento sindical: 6 casos**, el 11%, ligera subida de casos (8%).
- **Servicios: 6 casos**, el 11%. Subida (4%).
- **Formación: 2 casos**, el 3%. Se mantiene (2%).

1.2. INTERVENCIONES 13 (21)

- **GTJ: 5 casos**, el 38%. Fuerte bajada respecto año anterior (52%).
- **Estructura sindical: 6 casos**, el 46%. Pequeña subida (38%). De los cuales 1 caso corresponde a **Ctés./delegados/SS**.
- **Asesoramiento sindical: 1 caso**, el 8%. Leve subida (4%).
- **Servicios: 1 caso**, el 8%.

1.3. TOTAL DE EXPEDIENTES (QUEJAS + INTERVENCIONES): 68 (115) fuerte bajada.

- **GTJ: 33 casos**, el 49% de los casos, bajada respecto al año anterior (54%).
- **Estructura sindical: 19 casos**, el 28%. Ligera bajada (32%).
- **Asesoramiento sindical: 7 casos**, el 10%. Ligera subida (8%).
- **Servicios: 7 casos**, el 10%. Ligera subida (3%).
- **Formación: 2 casos**, el 3%. Se mantiene (3%).

(*) Características: La suma de las características puede ser superior al número de quejas e intervenciones porque algunas tienen más de un motivo indicado por el afectado.

QUEJAS (Detalle):

2.1 GTJ 28 (51)

Ámbitos afectados:

LABORAL: 27 (48)

CIVIL: 1 (3)

Comarcas afectadas:

Barcelonès: 16

Bages: 2

Girones: 3

Osona: 1

Tarragonès: 3

Vallès Occidental: 1

Vallès Oriental: 2

Características:

- Disconformidad con la decisión: 25 (39)
- As. jurídico deficiente: 6 (8)
- Mal funcionamiento del servicio: 5 (9)
- Honorarios: 5 (11)
- Tardanza a resolver el problema: 3 (1)
- Atención no correcta: 2 (5)
- Falta de información / información deficiente: 2 (8)
- Derecho no ejercido: 1 (8)
- Cuenta jurada: 1 (4)

2.2 ESTRUCTURA SINDICAL 13 (29)

Ámbitos afectados:

- Actividad estructura sindical: 2 (10)
- CTES./Delegados/S.S.: 6 (9)
- EESS: 1 (4)
- Afiliación: 3 (3)
- Salud Laboral: 1 (3)

Características:

- Disconformidad con la decisión: 4 (17)
- Información deficiente o falta de información: 2(4)
- Atención no correcta: 1 (4)
- Protección insuficiente: 1 (3)
- Derecho no ejercido: 2 (5)
- Hacer constar queja: 1

2.3 ASESORAMIENTO SINDICAL 6 (8)

Federaciones y/o territorios comarcales afectados:

- Educación: 2
- FSC: 1
- UI Girona: 1
- UI Tarragona: 1 (1)
- Sec. d'ASS. Acció Sindical: 1

Características:

- Disconformidad con la decisión: 5 (5)
- Ass. sind. deficiente: 2 (3)
- Atención no correcta: 2
- Tardanza en resolver el problema: 1
- Falta de información: 1

2.4 SERVICIOS 6 (4)

Ámbitos afectados:

- Renda: 5 (3) afectan todas al local de la UI Manresa (Bages).
- Atlantis: 1 (1)

Características:

- Disconformidad con la decisión: 6 (3)

2.5 FORMACIÓN (2)

Ámbitos afectados:

- FPPUERTO: 2 (1)

Característica:

- Disconformidad: 1 (1)
- Atención no correcta: 1 (1)
- Tardanza: 1
- Falta de información: 1

INTERVENCIONES 13 (21):

3.1 GTJ 5 (11)

Territorios afectados:

Barcelonés: 3

Osona: 1

Vallès Occidental: 1

Características:

- Disconformidad con la decisión: 4 (6)
- Falta de información: 1 (5)
- Honorarios: 3
- Cuenta jurada: 2 (1)

3.2 ESTRUCTURA SINDICAL 6 (8)

Ámbitos afectados de la estructura sindical:

- Afiliación - Conc: 3 (3)
- Actividad Estructura sindical: 2 (4)
- COMITE.: 1 (1)

Característica:

- Disconformidad: 4 (6)
- Mal funcionamiento del servicio: 1
- Atención no correcta: 1 (1)
- Derecho no ejercido: 1

3.3 ASESORAMIENTO SINDICAL 1 (1)

Federaciones y/o territorios comarcales afectados:

- Fed. Servicios

Características:

- Mal funcionamiento servicio
- Disconformidad

3.4. SERVICIOS 1 (4)

Ámbito afectado:

- Renta (Manresa)

Características:

- Disconformidad.

Los datos entre paréntesis corresponden al año 2014.

Total expedientes (Quejas + intervenciones): 68 (115)

- Resueltos satisfactoriamente: 28 casos, el 41%. (45%)
- Resueltos parcialmente: 1 casos, el 1,5%. (45%)
- Aclarados: 24 casos, el 35%. (37%).

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

- No resueltos: 9 casos, el 13%. (10%).
- Comisión de garantías: 1 casos, el 1,5% (3%).
- Pendientes: 1 casos, el 1,5% (2%).
- Archivo provisional: 3 casos, el 4,5% (3%).
- No aceptada a trámite: 1 casos, el 1,5% (3%).

5.-DETALLE DE PERSONAS AFECTADAS

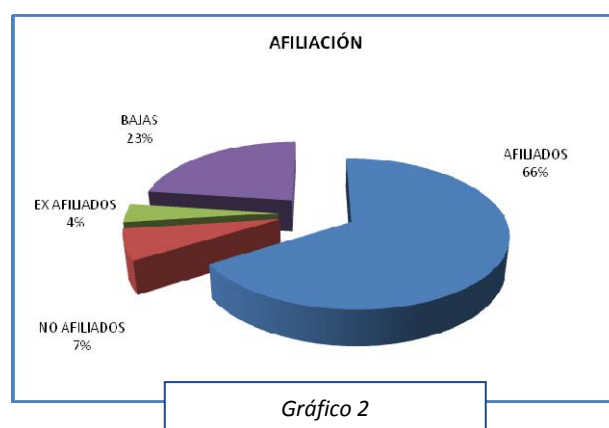
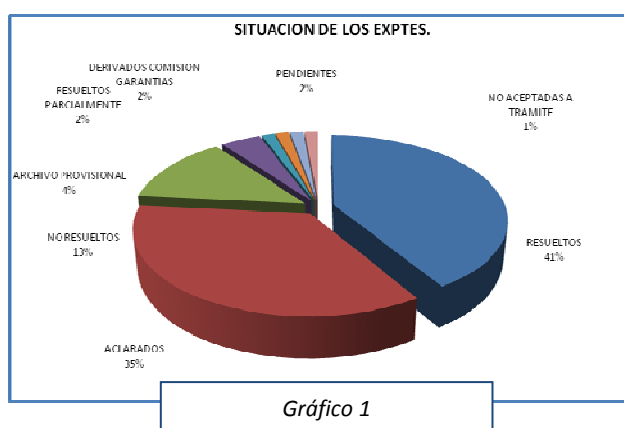
(gráfico 2)

Total de personas afectadas ⁽¹⁾

- Personas que continúan actualmente afiliadas: 49, el 66 %. (73%)
- Personas que nunca han estado afiliadas: 5, el 7%. (3,3%) ⁽²⁾
- Personas Ex-afiliadas: 3, el ,4% (0,4%) (baja ocasionada antes de la queja).
- Personas que han causado baja posterior a la queja: 17, el 23%. (18%)

⁽¹⁾ El nombre de personas afectadas es superior al número de expedientes, ya que en algunos expedientes puede haber más de una persona implicada. El tanto por ciento afecta al total de personas que son 74 (119)

⁽²⁾ Corresponde a las intervenciones realizadas, a petición de personas no afiliadas.



BLOQUES Y ÁMBITOS AFECTADOS			
BLOQUE	ÁMBITO	CASOS 2015 (2014) TOTALES 68 (115)	% SOBRE/TOTAL CASOS 2015 (% S/TOTAL 2014)
GTJ	LABORAL	32 (59)	47% (51%)
	CIVIL	1 (3)	1,4% (3%)
ESTRUCTURA SINDICAL	ACTIVIDAD ESTRUCTURA SIND.	4 (14)	6% (12%)
	COMITES	4 (5)	6% (4%)
	EESS	1 (4)	1,4% (3%)
	DELEGADOS	2 (3)	3% (3%)
	SALUD LABORAL	1	1,4%
	AFILIACION	6 (6)	9% (3%)
	SEC. SINDICALS	1 (2)	1,4% (2%)
ASS. SINDICAL	ASS. SINDICAL	7 (9)	10% (8%)
SERVEIS	RENTA	6 (3)	9% (3%)
	ATLANTIS	1 (1)	1,4% (0,9%)
FORMACION	FPPUERTO	2 (1)	3% (0,9%)

CARACTERÍSTICAS POR ORDEN DE MAYOR AFECTACIÓN (*)		
DEFINICIÓN	CASOS TOTALES 115	% SOBRE/TOTAL CASOS 2015 (% S/TOTAL 2014)
DISCONFORMIDAD	55 (78)	48% (43%)
ATENCION NO CORRECTA	9 (11)	8% (6%)
FALTA DE INFORMACIÓN	8 (19)	7% (11%)
HONORARIOS	8 (11)	7% (6%)
MAL FUNCIONAMIENTO SERVICIO	8 (20)	7% (11%)
DERECHO NO EJERCIDO	6 (14)	5%(8%)
ASS. JURIDICO DEFICIENTE	6 (10)	5% (5,5%)
TARDANZA EN RESOLVER EL PROBLEMA	5 (1)	4% (0,5%)
CUENTA JURADA	3 (4)	2,6% (2%)
ASS. SINDICAL DEFICIENTE	2 (3)	1,8% (2%)
PROTECCIÓN INSUFICIENTE	2 (4)	1,8% (2%)
NEGATIVA A FACILITAR INFORMACION	1 (3)	0,9% (2%)
DEMANDA NO INTERPUESTA	1	0,9%
HACER CONSTAR QUEJA	1	0,9%

- El número de expedientes (quejas e intervenciones) en total durante el 2015 han sido de 68 casos. Lo que significa un descenso del 41%, ya que en 2014 fueron 115 casos.

1. VALORACIÓN DATOS ESTADISTICOS

1.1 por bloques:

- **GTJ:** ligera bajada, 33 casos un 48%, un 6% menos que el año anterior (54%). El total de primeras consultas realizadas en el 2015 en toda Catalunya han sido 7.392 (8.061). De las cuales 3.030, un 41% han derivado en materia de expedientes (4.635 el año anterior que supuso un 57%). Caldria esbrinar el motiu d'aquesta disminució de demandes en funció de número de consultes.
- **Estructura sindical:** ligera subida de quejas, son 19 casos, bajamos del 32% al 28%. En este apartado hay mucha diversidad de situaciones, que no permiten agruparse en situaciones Standard.
- **ASS:** las consultas a nivel global programadas este año han sido 36.253, y de estas se han realizado 28.248. Lo que supone un 77,92%, el año anterior supuso un porcentaje del (74,67%).
- **Servicios:** incremento de casos, 7 casos, nos situamos en el 10% respecto al total de quejas, el año anterior fue del 3%. Este incremento, es consecuencia de la externalización del servicio ofrecido a los usuarios/as y afiliados/as del servicio de la Renta.
- **Formación:** se mantiene más o menos en proporción, al año anterior. Pasamos del 2% en el 2014 al 3%.

1.2 por características:

Tal como se ve en el cuadro resumen de características destacadas, la **disconformidad con la decisión** es una de las más relevantes un 48%, supone un ligero aumento, ya que el año 2014 fue de un 43%.

En segundo lugar las quejas referidas a **Honorarios** con un 8% del total de expedientes (incluido las cuentas juradas interpuestas), lo cual significa que se mantiene respecto el año anterior.

Respecto al tema del **asesoramiento deficiente** profesional; un **5% afecta exclusivamente al GTJ.**, y el **2% hace referencia al asesoramiento deficiente a nivel general** (federaciones, territorios). Se mantiene como el año anterior. En el caso de característica que afecta directamente al GTJ, se añade un caso de demanda no interpuesta.

Otras Características: referente al **Mal funcionamiento del servicio, derecho no ejercido, tardanza en resolver el problema, negativa o falta de información, protección insuficiente, atención no correcta y no definidas**, suponen un 34% respecto al total.

2.1 GTJ:

Cambio de abogado: se han recibido una serie de quejas relacionadas directamente con este tipo de actuación interna. En la mayoría de los casos, los afectados/as alegan no haber estado informados previamente, que su expediente lo asumirá otro profesional en determinado momento. Ya sea por; jubilación, cambios internos, bajas laborales, etc. La principal disconformidad del afectado/a se refiere a la falta de información en este sentido.

Hay que tener en cuenta que este gabinete jurídico no funciona como la gran mayoría de otros despachos profesionales y tiene su propia particularidad. La mayoría de afiliados/as, no está informado/a de que su expediente se gestiona dentro de una determinada área de trabajo y es posible sea traspasado entre otros profesionales del mismo departamento.

Una vez, aclarada esta situación, informando a la persona afectada de los posibles cambios de profesional, posiblemente el número de quejas se reduciría en una gran parte.

Recurso sobre sentencias: tal como se plantea en el informe del año pasado, es necesario consultar a los afectados/as si se pone o no recurso. El criterio general, una vez vistos los pros y contras, es que la decisión última la han de tener los afectados. En el supuesto de que el profesional no esté de acuerdo, esta decisión la han de tomar en plazo para que los afiliados/as y clientes puedan ejercer su derecho a la tutela judicial electiva, si así lo deciden.

Visitas por las mañanas: en el informe del año 2014, se hacía referencia mediante recomendación (4/14), a la posibilidad de ampliar un turno por las mañanas, debido a varias quejas y sugerencias recibidas por usuarios/as y afiliados/as, las cuales alegaban que por motivos de horario laboral no podían compaginar la visita.

A fecha de hoy, en la redacción del presente informe, desde Dirección del GTJ, se nos informa que esta opción ya está en marcha. Aumentando así la posibilidad de una atención de más calidad a los usuarios/as y afiliados/as.

Información a afiliados/as y clientes: la información y la transparencia son vitales para todo servicio de calidad; por eso se ha de informar a los afectados que los abogados/as no van a los CMAC (ellos han de decirlo). Esto evita el malestar que se produce cuando los afectados ven que no asisten. Se les ha de informar que esto forma parte del sistema de trabajo y no de una subvaloración de este procedimiento. (Se han producido diversos casos.) Así mismo es fundamental que al inicio de un expediente se informe de los honorarios y se haga firmar la hoja de encargo.

Sobre honorarios: en los casos de despido con readmisión en que los afectados/as no tienen ningún ingreso, el sistema de honorarios comporta facturaciones muy altas. Se ha pasado del salario anual (antes) al periodo de salarios de tramitación (ahora), dándose algún caso en que los salarios de tramitación han sido superiores al salario anual de antes. Esto provoca en la mayoría de los casos la desafiliación; se vuelve a plantear para que se revise. Sobre el tipo de facturación se han recibido opiniones para que las facturas sean más claras y comprensibles, añadiendo en el caso de los afiliados/as la antigüedad, los procedimientos que se facturan desglosados y el porcentaje (se ha mejorado), pero hace falta seguir haciéndolo. Es necesario señalar que la disconformidad por honorarios al GTJ, es la característica más escogida por los afectados respecto a las diferentes opciones dadas en nuestro formulario.

Cuenta jurada: constatamos que en el 2015, no se han producido quejas por cuenta jurada sin aviso previo a la persona afectada, por lo cual valoramos que es imprescindible que antes de iniciar una cuenta jurada se mantenga el aviso previo al afectado con carta certificada a fin de darle la oportunidad de pagar en plazos programados si es necesario.

Traslado a la aseguradora: Ante errores profesionales, en el caso de que no haya acuerdo de compensación económica entre GTJ y persona afectada, es necesario agilizar el proceso a efectos de que la aseguradora que dispone el GTJ, pueda hacerse cargo de las indemnizaciones oportunas.

2.2. Afiliación:

Reiteramos la necesidad de la revisión del sistema de depuración de bajas que existe. La operativa consiste en dar de baja automáticamente después de dos trimestres impagados, previa información enviada antes (carta), y el seguimiento realizado desde las UAT. Pero como las UAT solamente llegan al 50% aproximadamente en el seguimiento de las bajas, nosotros **estamos dando de baja afiliados/as sin habernos podido comunicar con ellos**. Es necesario y urgente abrir una reflexión para ver que se puede hacer. Es imprescindible poder conectar con el 100% de las personas que se encuentran en esta situación, antes de proceder a su baja definitiva.

Otra idea podría ser, siempre con los que no se han dado de baja activamente y los que no se han podido contactar, conformar un censo b), ofreciendo la posibilidad de **la reafiliación durante un tiempo sin la pérdida de antigüedad**.

El sistema de “cuota cero” que se ha implantado plantea: establecer redes para sostener una afiliación que cae por la crisis y la precarización de la ocupación.

Reafiliación y afiliaciones: es necesario significar que los datos sobre la afiliación serían peores sin el trabajo que se realiza desde las UAT y el Asesoramiento Sindical.

El año 2015, las UAT a nivel global han rescatado 7.115 afiliados/as, lo que supone el 57,96% de las personas contactadas. Se resalta y se incluye en el informe para **destacar el valor el trabajo totalmente positivo que se realiza**, sin el cual la pérdida de afiliación sería todavía superior.

En el tema de cuotas se han recibido sugerencias en relación con lo que podríamos llamar “**cuota familiar**”: reducir la cuota cuando en una unidad familiar hay dos o más afiliados/as. Lo que está sucediendo ahora, en el caso de parejas afiliadas, es que uno acaba dándose de baja. Se podría pensar en una reducción para uno con una garantía de “tiempo de afiliación” equivalente a la reducción que se produzca. Estamos pendientes de recibir la información que sobre este debate se está realizando en la Confederación Sindical de las CCOO.

Necesidad de realizar un nuevo estudio sobre la afiliación: Saber lo que pasa con la afiliación una vez que han usado los servicios del GTJ sería muy importante y más en el momento que nos encontramos. Es evidente que hay un contexto general no favorable a la afiliación, que individualmente se suma a la posible insatisfacción por el servicio recibido. La observación dice que se pueden estar dando bajas condicionadas para la situación económica pero la materialización final de la cual se produce por una insatisfacción en el servicio recibido. A esto, cabe sumar las baja que se producen directamente por el servicio recibido, obviamente según la percepción que de esto puedan tener los afiliados/as, que es el componente más importante.

2.3 Más coordinación y articulación ASS i GTJ:

Reiteramos que la reforma positiva del asesoramiento sindical que se ha producido ha de mejorarse para una mayor articulación y coordinación con el asesoramiento jurídico. Un primer paso en este sentido ha de ser la intercomunicación en **el momento del traslado de un asunto des de el ASS al jurídico (GTJ)**. Excepto cuando se hacen los cálculos previos (liquidaciones, finiquitos, etc.), en el resto de casos generalmente no se pasa información o documentación en el traslado, y el afiliado/da ha de volver a repetirlo todo. En el sentido que se comenta, se tendría que pasar al GTJ **la hoja del ASS con toda la información de la consulta y viceversa**; una vez visto el tipo de procedimiento jurídico que se ha de seguir, el GTJ ha de informar el ASS (estructura). Para los casos colectivos, la coordinación está más garantizada a través del reglamento aprobado en el Consejo Nacional.

2.4. Atención a los autónomos:

Se realiza recomendación 1/15 desde este Síndic a la Secretaría de Acción Sindical a fin de que se realice circular informativa interna, para poder dirigir de manera adecuada a las personas que demanden este tipo de servicio. Actualmente se sigue contando desde CCOO con la gestoría externa APS Asesores, para este tipo de consultas, manteniendo un descuento especial a los/as afiliados/as.

2.5. Información a la afiliación de les cuotas abonadas a CCOO de Catalunya a efectos de Declaración de la Renta.

La recomendación 2/15 dirigida a la Secretaria de Organización y de Comunicación dice textualmente:

*‘Anualment des de la UAT de la CONC es posen en contacte amb l’afiliació per informar de 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 d’IRPF. Això pot cot comportar un **estalvi en la quota d’entre el 20% i el 35%** segons els casos. I que la quantitat a 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 indica la quantitat** abonada a sindicats, cal modificar l'esberrany.

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

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

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

La nostra recomanació és que a més del correu electrònic, com he dit molt ben valorar i pràctic, es publicistes d'una manera més explícita al Lluita Obrera, de gener-març, edició en paper, que en principi si rep tota l'afiliació. Si bé es cert que el darrer número 221 de gener-març de 2015 a la pàg 20 en parlar de les quotes per 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 se'ls envies en paper el certificat de les quotes abonades l'any anterior.

Per tant cara a l'any 2016 seria bo destacar molt més aquesta informació i el telèfon de contacte (a més d'e-mail) en el Lluita obrera corresponent a gener-març 2016.'

2.6. Difusión del Servicio de 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 s'ha posat en marxa un nou servei de les CCOO de Catalunya: INFOATUR, amb la intenció d'acompanyar els treballadors i les treballadores a l'atur en la seva recerca d'alternatives laborals, formatives i de protecció, En aquests moments, hi ha 20 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, a situacions de dependència, problemes d'habitatge, justícia gratuïta, ajuts i descomptes i sobre com i on, reclamar els vostres drets...

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

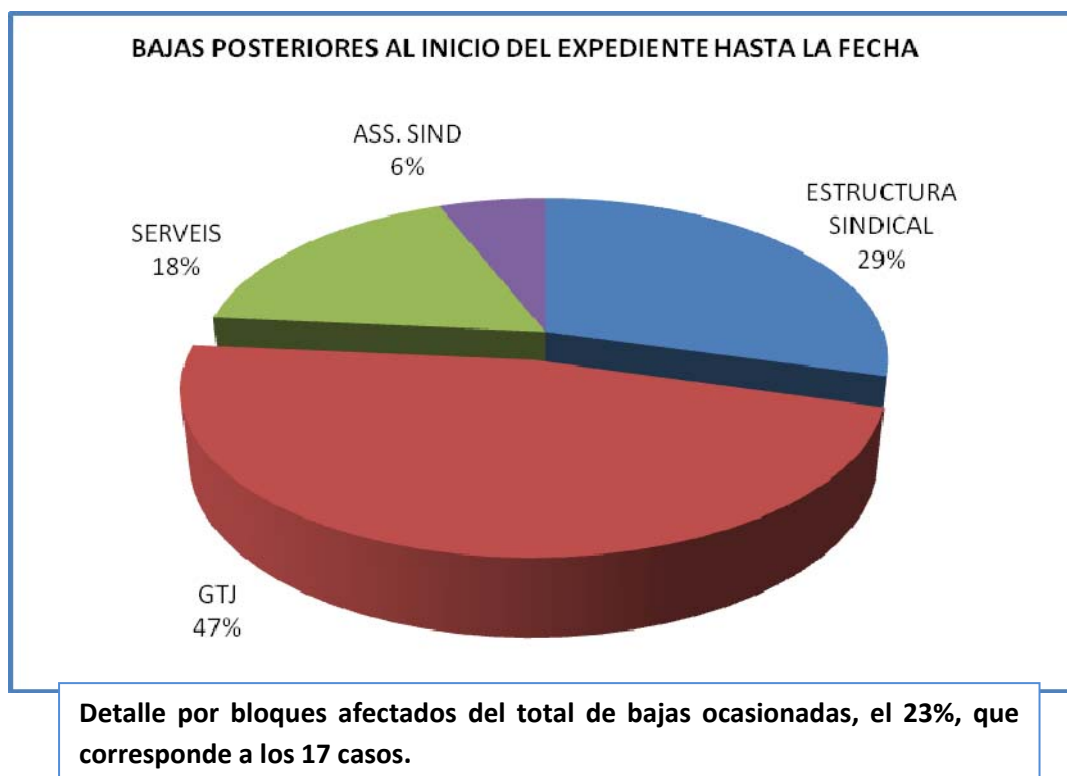
En concret aquesta Recomanació 3/15 el que pretén és una campanya informativa a tots els nivells d'aquest servei tant valuós que el sindicat posa a disposició de les persones aturades. I molt en concret que totes les persones que fan informació i assessorament sigui a nivell territorial com federal disposin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

3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS

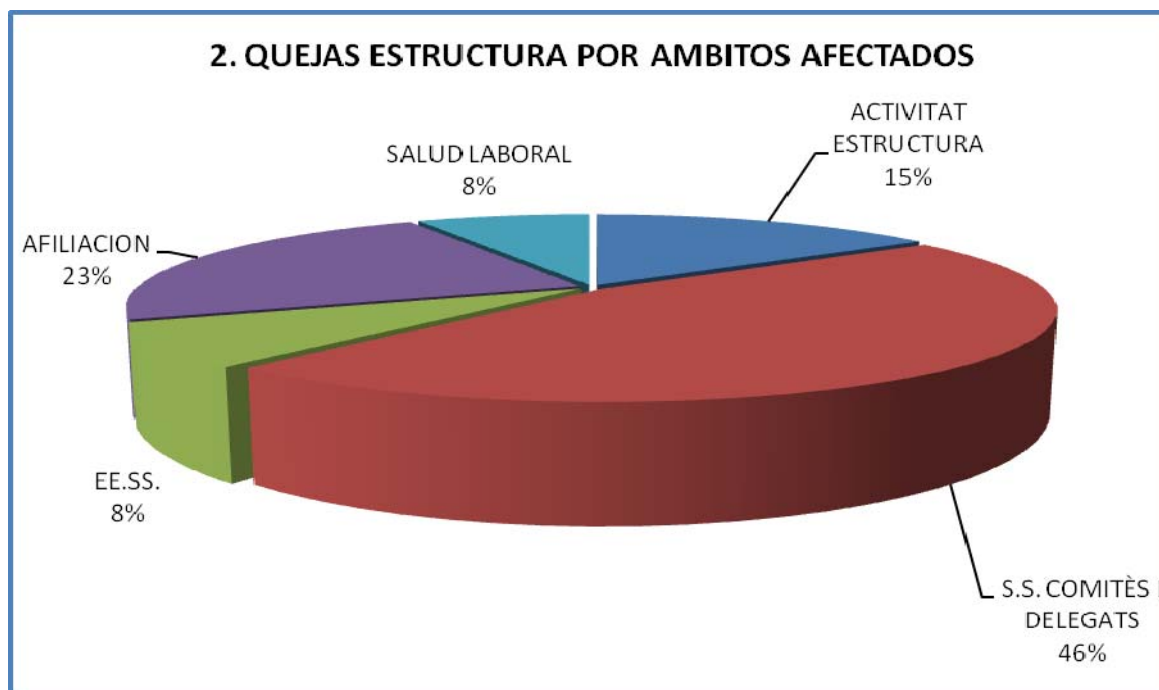
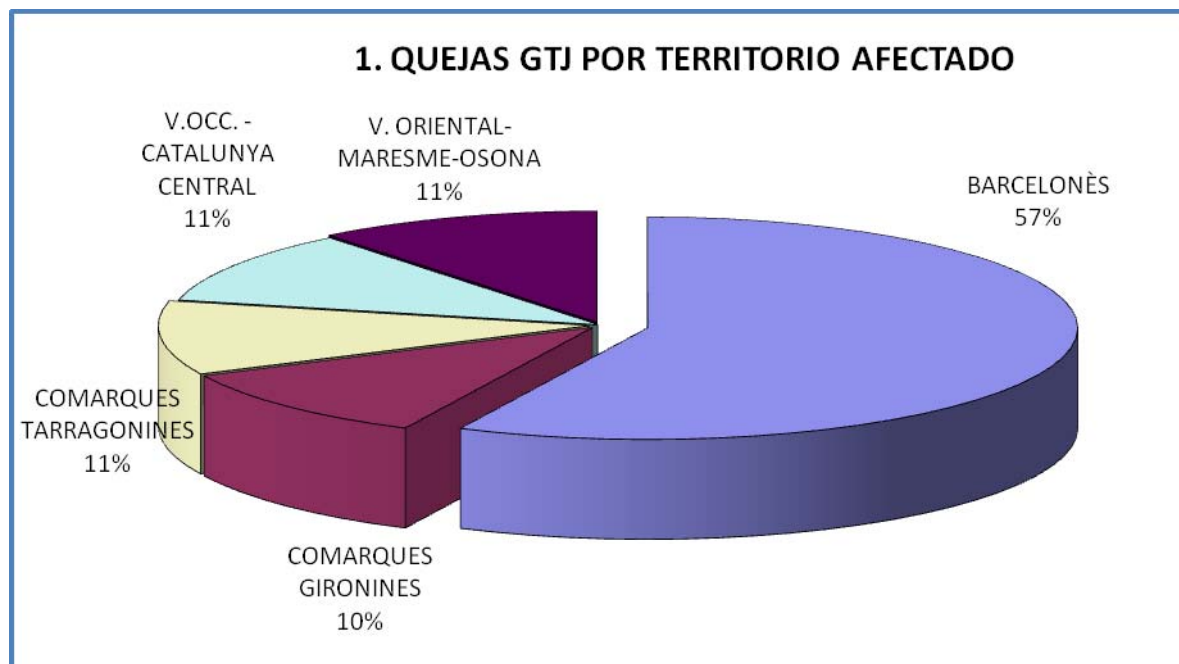
Las bajas ocasionadas después de la interposición de la queja, la mayor parte se producen antes de los 6 meses posteriores a la interposición de la misma. Este hecho refleja la gran insatisfacción de la persona afectada.

Hay que decir, que solo un 23% es el que ha causado baja respecto al total de personas con expediente abierto en este año.

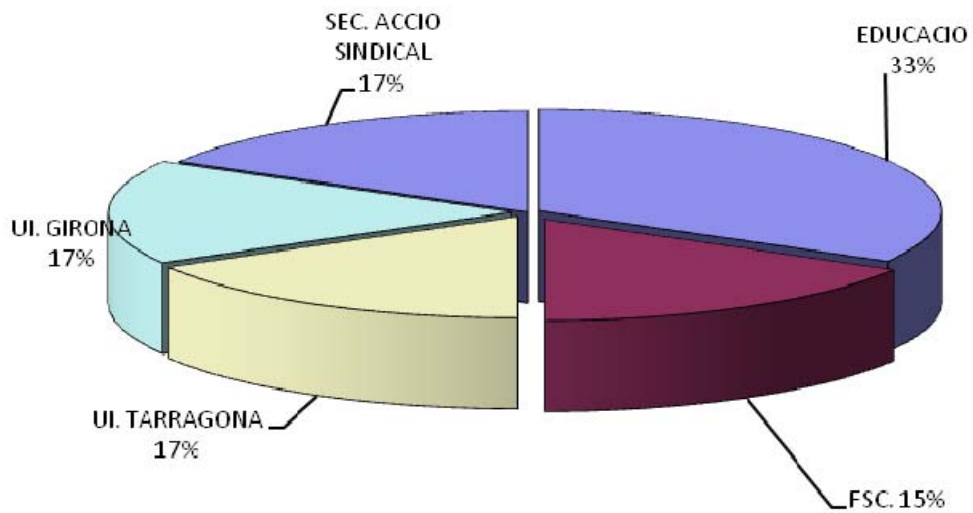
A día de hoy, la mayoría siguen afiliados/as, lo que significa que este Síndic, podría ser un gran catalizador respecto a las demandas de disconformidad recibidas relacionadas con el funcionamiento estructural.



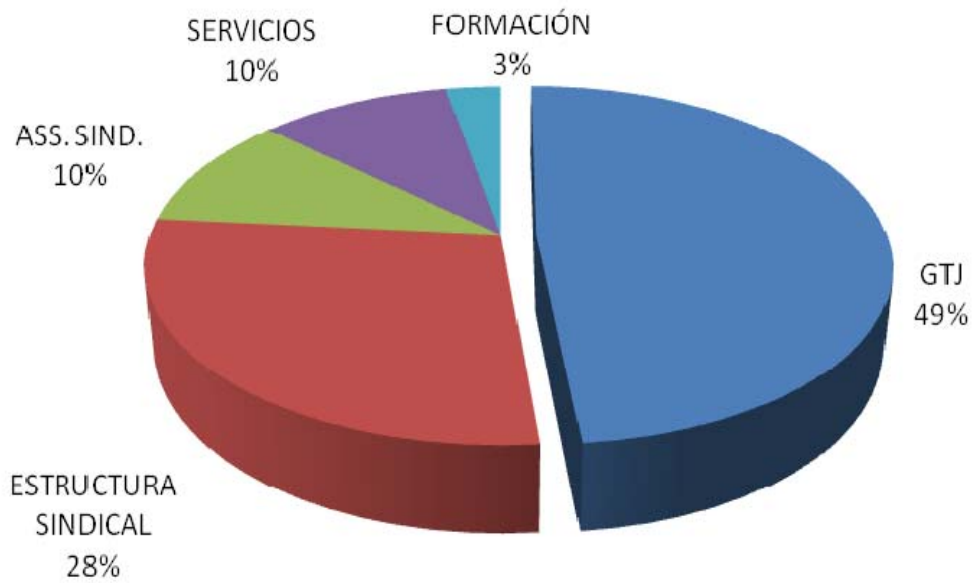
Estos datos gráficos solo afectan a las quejas, no se incluyen las intervenciones.



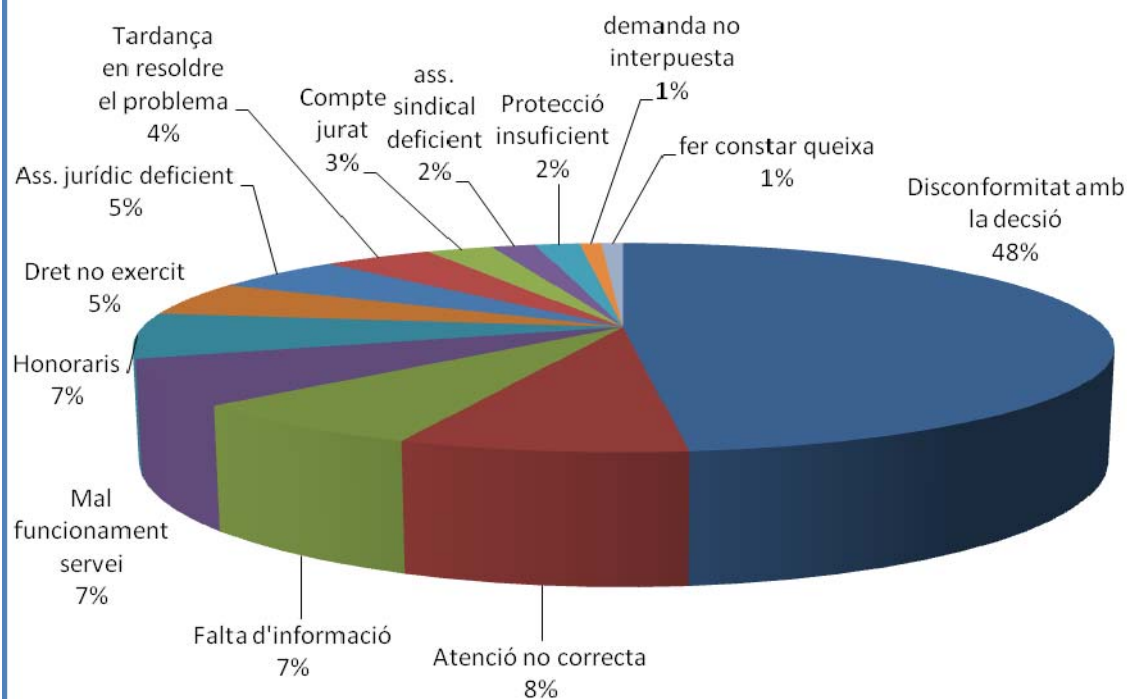
3. QUEJAS ASS. SINDICAL POR FEDERACIONES/TERRITORIO



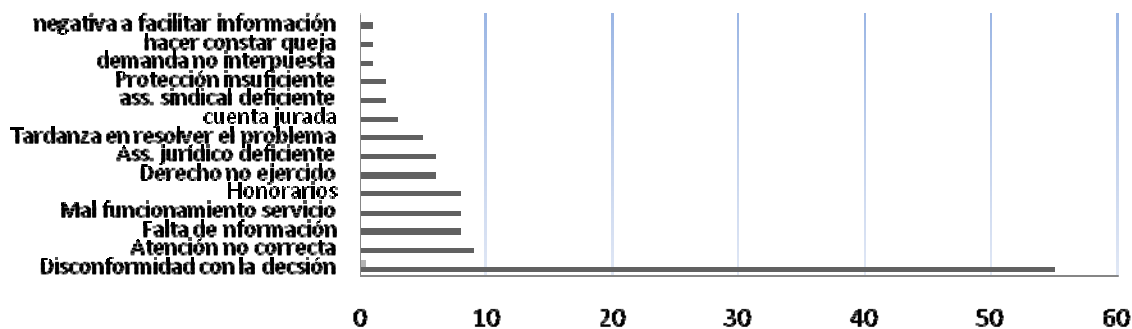
4. RESUMEN GLOBAL DE EXPEDIENTES POR BLOQUES



5. CARACTERÍSTICAS GENERALES EXPEDIENTE



5. CARACTERÍSTICAS GENERALES EXPEDIENTES



	Disconformidad con la decisión	Atención no correcta	Falta de información	Mal funcionamiento servicio	Honorarios	Derecho no ejercido	Ass. jurídico deficient	Tardanza en resolver el problema	cuenta jurada	ass. sindical deficient	Protección insuficiente	demanda no interposta	hacer constar queja	negativa a facilitar información
■ porcentaje	47,83	7,83%	6,96%	6,96%	6,96%	5,22%	5,22%	4,35%	2,61%	1,74%	1,74%	0,87%	0,87%	0,87%
■ casos	55	9	8	8	8	6	6	5	3	2	2	1	1	1

Este año se añade otro indicador gráfico en el informe, la representación de expedientes segregados por hombres y mujeres, el cual está bastante equilibrado,



Sindicatura de la afiliación

Barcelona, mayo de 2015.