



Sindicatura de la afiliación

# Sindicatura de la afiliación

Informe anual 2014

**Informe anual 2014**

## **INTRODUCCIÓN AL INFORME**

La Sindicatura del afiliado, ha desglosado 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 y 3. En el caso de los temas que afectan al ámbito de Civil solo afectaría a la CONC.

### **ESTRUCTURA SINDICAL:**

AFILIACION-UAR (Federaciones, territorios y Conc)  
ACTIVIDAD ESTRUCTURAL SINDICAL  
EES (federaciones, territorios)  
COMUNICACIÓN  
COMITES, DELEGADOS Y SS (federaciones)  
CERES (Conc)  
INFORMACION  
N.COLECTIVA  
RRHH  
SALUD LABORAL

### **ASS. SINDICAL:**

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

### **SERVICIOS:**

Atlantis  
Renta  
Cite  
Cuestiones lingüísticas  
Turismo y consumo  
Habitat

### **FORMACION:**

Escuela de adultos  
FPPUERTO  
FORMACION OCUPACIONAL (por federaciones)  
FORMACION SINDICAL

## **INDICE**

### **PRIMERA PARTE: DATOS ESTADÍSTICOS 2014**

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	
Escuela de Adultos M. Sacristán	
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	
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	18
3. QUEJAS ASESORAMIENTO SINDICAL POR FEDERACIONES	19
4. RESUMEN GLOBAL DE EXPEDIENTES POR BLOQUES	19
5. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS EXPEDIENTES	20

Los datos entre paréntesis corresponden al año 2013.

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

**Los ámbitos más importantes:**

- **GTJ: 51 casos**, supone el 54% respecto al total de quejas. Bajada respecto al año anterior (69%).
- **Estructura sindical: 29 casos**, el 31%, (23%) ligera subida. De los cuales 9 casos corresponden a Ctés./del./SS.
- **Asesoramiento sindical: 8 casos**, el 8%, ligera subida de casos (5%).
- **Servicios: 4 casos**, el 4%. Ligera subida (2%).
- **Formación: 2 casos**, el 2%. Se mantiene (1%).

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

- **GTJ: 11 casos**, el 52%. Se mantiene (50%).
- **Estructura sindical: 8 casos**, el 38%. Fuerte subida (16%). De los cuales 1 caso corresponde a Ctés./delegados/SS.
- **Asesoramiento sindical: 1 caso**, el 4%. Fuerte bajada de casos (33%).
- **Formación: 1 caso**, el 4%.

### **1.3. TOTAL DE EXPEDIENTES (QUEJAS + INTERVENCIONES): 115 (117) se mantiene.**

- **GTJ: 62 casos**, el 54% de los casos, ligera bajada respecto al año anterior (66%).
- **Estructura sindical: 37 casos**, el 32%. Ligera subida (22%).
- **Asesoramiento sindical: 9 casos**, el 8%. Ligera bajada (9%).
- **Servicios: 4 casos**, el 3%. Ligera subida (1.7%).
- **Formación: 3 casos**, el 3%. Ligera subida (0.8%).

**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 51 (68)**

**Ámbitos afectados:**

LABORAL: 48

CIVIL: 3

**Comarcas afectadas:**

Barcelonés: 32

Bages: 1

Baix Empordà: 1

Girones: 2

La Selva: 1

Maresme: 2

Osona: 4

Segrià: 1

Tarragonés: 2

Vallés Occidental: 4

Vallés Oriental: 1

**Características:**

—Disconformidad con la decisión: 39 (44)

—Mal funcionamiento del servicio: 9 (9)

—Tardanza a resolver el problema: 1 (8)

—As. jurídico deficiente: 8 (18)

—Atención no correcta: 5 (6)

—Falta de información / información deficiente: 8 (5)

—Honorarios: 11 (25)

—Derecho no ejercido: 8 (5)

—Protección insuficiente: 1 (1)

—Cuenta jurada: 4

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

### **Ámbitos afectados:**

- Actividad estructura sindical: 10 (7)
- CTES./Delegados/S.S.: 9 (16)
- EESS: 4 (2)
- Afiliación: 3 (3)
- Comunicación: 3

### **Características:**

- Disconformidad con la decisión: 17 (6)
- Información deficiente o falta de información: 4 (3)
- Atención no correcta: 4 (4)
- Protección insuficiente: 3 (5)
- Derecho no ejercido: 5 (3)
- Mal funcionamiento del servicio: 7 (1)
- Negativa a facilitar información: 3

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

### **Federaciones y/o territorios comarcales afectados:**

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

### **Características:**

- Mal funcionamiento del servicio: 2 (2)
- Ass. sind. deficiente: 3 (3)
- Disconformidad con la decisión: 5
- Falta información: 2

## **2.4 SERVICIOS 4 (2)**

### **Ámbitos afectados:**

- Renda: 3 (1)
- Atlantis: 1

**Características:**

- Disconformidad con la decisión: 3
- Derecho no ejercido: 1 (1)
- Mal funcionamiento del servicio: 1

**2.5 FORMACIÓN 2 (1)****Ámbitos afectados:**

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

**Característica:**

- Disconformidad: 1
- Atención no correcta: 1



## **INTERVENCIONES 21 (18):**

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

#### **Territorios afectados:**

Barcelonés: 9

Bages: 1

Vallés Occidental: 1

#### **Características:**

—Disconformidad con la decisión: 6 (6)

—Falta de información: 5

—Ass. jurídico deficiente: 2

—Mal funcionamiento del servicio: 1

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

#### **Ámbitos afectados de la estructura sindical:**

— Afiliación - Conc: 3 (1)

— Actividad Estructura sindical: 4

— SS/CTES./DELEGATS: 1 (1)

#### **Característica:**

— Disconformidad: 6 (1)

— Acoso moral: 1

— Atención no correcta: 1

— No definida: 1

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

#### **Federaciones y/o territorios comarcales afectados:**

— FSP

#### **Características:**

—Mal funcionamiento servicio

### **3.4 FORMACION 1**

#### **Ámbito:**

— Fed. Construcción y madera.

#### **Características:**

—Disconformidad

Los datos entre paréntesis corresponden al año 2013.

**Total expedientes (Quejas + intervenciones): 115 (117)**

- Resueltos totalmente: 52 casos, el 45%. (49,5%)
- Aclarados: 43 casos, el 37%. (8,5%).

**Total resueltos: 95 el 83% (73%)**

- No resueltos: 11 casos, el 10%. (23%).
- Comisión de garantías: 3 casos, el 3%.
- Baja durante el proceso: 2 casos, el 2%.
- Archivo provisional: 4 casos, el 3%.

---

5.-DETALLE DE PERSONAS AFECTADAS

---

- Afiliación: 87, el 73,10 %. (56%)
- Personas no afiliadas: 4, el 3,36 %. (4%)
- Ex afiliadas: 6, el ,04 5% (9,5%) (baja ocasionada antes de la queja).
- Bajas ocasionadas después de la queja: 22, el 18,48%. (30,5%)

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 119.

<b>BLOQUES Y ÁMBITOS AFECTADOS</b>			
<b>Bloque</b>	<b>Ámbito</b>	<b>casos 2014 (c.2013)</b>	<b>% s/total casos (% s/casos 2013)</b>
<b>GTJ</b>	LABORAL	59 (77)	51% (66%)
	CIVIL	3	3%
<b>ESTRUCTURA SINDICAL</b>	ACTIVIDAD ESTRUCTURA SIND.	14 (8)	12% (7,5%)
	COMITES	5 (8)	4% (7%)
	EESS	4 (1)	3% (1%)
	DELEGADOS	3 (1)	3%(0,85%)
	COMUNICACIÓN	3	3%
	AFILIACION	6 (3)	3% (2.5%)
	SEC. SINDICALS	2 (3)	2% (2,5%)
	<b>ASS. SINDICAL</b>	ASS. SINDICAL	9 (11)
<b>SERVEIS</b>	RENTA	3 (1)	3% (0,85%)
	ATLANTIS	1	0,9%
<b>FORMACION</b>	FORMACION OCUPACIONAL	1 (1)	0,8% (0,85%)
	FPPUERTO	1	0,9%
	ESCOLA D'ADULTS	1	0,9%

<b>CARACTERÍSTICAS POR ORDEN DE MAYOR AFECTACIÓN</b>		
<b>Definición</b>	<b>Casos</b>	<b>% s/total casos (% s/casos 2013)</b>
DISCONFORMIDAD	78 (59)	43% (32%)
MAL FUNCIONAMIENTO SERVICIO	20 (12)	11% (6.5%)
FALTA DE INFORMACIÓN	19 (19)	11% (5%)
DERECHO NO EJERCIDO	14 (12)	8%(6,55%)
HONORARIOS	11 (30)	6% (16%)
ATENCION NO CORRECTA	11 (10)	6% (5.5%)
ASS. JURIDICO DEFICIENTE	10 (18)	5,5% (10%)
PROTECCIÓN INSUFICIENTE	4 (7)	2% (3.8%)
CUENTA JURADA	4 (2)	2% (1%)
ASS. SINDICAL DEFICIENTE	3 (5)	2% (2,7%)
NEGATIVA A FACILITAR INFORMACION	3	2%
TARDANZA EN RESOLVER EL PROBLEMA	1 (11)	0,5% (6%)
NO DEFINIDA	1 (7)	0,5% (3.8%)
ACOSO MORAL	1	0,5%

- El número de expedientes (quejas e intervenciones) en total han sido de 115 casos.

---

## 1. VALORACIÓN DATOS ESTADISTICOS

---

### 1.1 por bloques:

- **GTJ:** ligera bajada, 62 casos un 54%, un 12% menos que el año anterior (66%). El total de primeras consultas realizadas en el 2014 en toda Catalunya han sido 8.061 (8.807). De las cuales 4.635, un 57% han derivado en materia de expedientes (7.361, 83%). Caldria esbrinar el motiu d'aquesta disminució de demandes en funció de número de consultes.
- **Estructura sindical:** ligera subida de quejas, son 37 casos, pasamos del 22% al 32%. En este apartado hay mucha diversidad de situaciones, que no permiten agruparse en situaciones Standard.
- **ASS:** en el asesoramiento sindical, 9 casos, pasamos del 9% al 8%. El total de consultas realizadas en el sistema global de ASS en el 2014 han sido 28.251 (70,99% de las programadas), el año 2013 (33.097, 76,56%). De estas consultas han tenido resultado positivo 26.226 (92,83%), en el año 2013 fueron 31.070 (el 93,88%). La estabilización de resultados positivos en el ASS, confirman que el desarrollo de la reforma de este ámbito, ha comportado un incremento de consultas en el mismo y una reducción en el GTJ.
- **Servicios:** incremento de casos, 4 casos, nos situamos en el 3% respecto al total de quejas, el año anterior fue del 1,7%.
- **Formación:** ligera subida respecto al año anterior. Del 0,8% en el 2013 al 2%.

### 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 43%, supone un ligero aumento, ya que el año 2013 fue de un 32%.

En segundo lugar las quejas referidas a **Honorarios** con un 8% del total de expedientes (incluido las cuentas juradas interpuestas), implica un ligero descenso respecto al año anterior que fue de un 16%.

A continuación con un 5,5% del total, hacen referencia al **asesoramiento deficiente del GTJ**, con un gran descenso, ya que el año anterior fue del 10%. Respecto al **asesoramiento sindical**, supone el 2%, el cual se mantiene respecto al año anterior.

**Otras Características:** referente al **Mal funcionamiento del servicio, derecho no ejercido, tardanza en resolver el problema, negativa o falta de información, protección insuficiente, acoso moral, atención no correcta y no definidas**, suponen un 41,5% respecto al total.

---

## 2. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

---

De las quejas tramitadas y lo que hemos visto en el 2014, es necesario señalar y proponer medidas para mejorar los servicios, el trabajo sindical y la afiliación, algunas de las cuales ya se realizaron en el informe del 2013. Este informe y las recomendaciones que se realizan se complementan con el informe global presentado y aprobado por el Consejo Nacional en diciembre de 2012.

### 2.1 GTJ:

**Recurso sobre sentencias:** está asumido que en plazo los profesionales han de **consultar a los afectados** 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.

**Programa de avisos y encargos (atención, personalización):** sobre este asunto se ha mejorado, se ha establecido un programa desde el área administrativa para pasar los encargos y notas que reciban los profesionales correspondientes. La información y la relación con los afiliados y clientes han de considerarse como un componente del trabajo profesional. Si esto se hace, evita consultas innecesarias que provocan que el abogado/da al final invierta más tiempo que en contestar las llamadas y reclamos. Este programa se ha de implantar en todos los ámbitos del GTJ, incluyendo todas las comarcas con consultas.

**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.

**Los cambios de abogados/as:** en un mismo procedimiento, tal como se ha indicado en otros informes, esto no se puede producir, porque afecta al principio de seguridad jurídica y los afectados lo ven como una falta de calidad del servicio y de consideración hacia su caso. (Especialmente cuando va otro abogado/da al juicio el cuál no es el que está llevando el caso). Es una fuente de problemas cuando las resoluciones judiciales son negativas. Por esto el sistema de trabajo no ha de prever los permanentes cambios de abogados en los procedimientos judiciales, excepto en casos excepcionales (bajas, traslados, etc.).

**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:** Indicar que antes de iniciar una cuenta jurada se ha de avisar previamente 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 facilitar el expediente a la aseguradora de la cual dispone el GTJ, para dar la satisfacción necesaria.

**Visitas por las mañanas:** Recomendación 4/14 sobre visitas abogados GTJC por la mañana. Últimamente esta Sindicatura del afiliado ha recibido varias quejas de personas afiliadas que por su horario de trabajo no pueden asistir a los visites de los abogados en horario de tarde. En estos casos y de manera excepcional la situación se ha podido solucionar dando hora por la mañana. Sería necesario que esta situación se tuviera en cuenta a la hora de la planificación del trabajo del GTJC, para que de manera ordinaria se pudiera facilitar hora de visita por la mañana para aquellas personas que lo necesiten.

Esta medida, podría conseguir una mayor atención a las personas usuarias y con mas garantías por parte del GTJC.

## **2.2 Afiliación:**

En unos momentos en los cuales han cambiado radicalmente las circunstancias y las políticas hacia la afiliación, y se ponen en el centro de toda la estrategia sindical, conviene ver si los procedimientos y normas internas existentes son las más adecuadas para la nueva situación. La fuerte caída de la afiliación exige 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 des de 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.

Excepto los que se dan de baja activamente (no hay discusión), para el resto de bajas se debería de cambiar esta operativa. Propongo que se estudie alargar a 9 o 12 meses el período de baja automática; la idea es **dar más tiempo para la recuperación de la afiliación**, en este tipo de bajas. También podía pensarse en un tipo de **pre baja** para evitar la contradicción de dar de baja nosotros y después pedir la afiliación en el seguimiento de la baja. 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**. Otra medida que se podría estudiar para la contratación temporal es la de **poder sumar periodos diferentes de cotización durante un periodo determinado (3 años), sin el requisito de ahora de cotización ininterrumpida**. La rotación y la flexibilidad en la ocupación configuran una nueva realidad en que una parte importante de la afiliación estará de forma permanente y normal entre el paro y el trabajo temporal, la cual cosa **altera la posibilidad de una cotización estable y permanente**. El sistema de “cuota cero” que se ha implantado esta en esta filosofía que se 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 2014, las UAT han rescatado 5.811 afiliados/as. Se resalta y se incluye en el informe para **destacar el valor del trabajo totalmente positivo que se realiza**, sin el cual la pérdida de afiliación sería todavía superior.

En el tema de cuotas se han recibido dos 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.

**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 bajas 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.

Si los porcentajes de desafiliación fueran muy superiores a la media general, esto indicaría la necesidad de actuaciones inmediatas para mejorar la calidad del servicio, y si fueran iguales o inferiores, igualmente para mejorar y reforzar la situación actual. En un contexto de crisis y bajada de la afiliación, los servicios que dependen de nosotros mismos **han de actualizarse y mejorarse permanentemente, como factor de contrapeso a la crisis y a la desafiliación**. El congreso ha aprobado una estrategia general sobre la afiliación basada en el trabajo de proximidad con la afiliación, y a esta estrategia cabe sumar los servicios, y particularmente el GTJ.

### **2.3 Más coordinación y articulación ASS i GTJ:**

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 desde 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 al ASS (estructura). Para los casos colectivos, la coordinación está más garantizada a través del reglamento aprobado en el Consejo Nacional.

## **2.4 ASS trabajadores autónomos:**

Desde el momento en que desaparece TRADE, las personas autónomas son enviadas en la federaciones correspondientes, es necesario que estas dispongan de la información suficiente tanto de las cuantías que hay que abonar por asesoramiento, como de las diferentes posibilidades dependiendo de la cuantía reclamada. Por este motivo, solicitamos que desde la responsabilidad de este tema se envíe una circular a todas las federaciones y territorios para que estén debidamente informadas.

## **2.5. Redes sociales**

Al ver que en los dos primeras quejas de las cuatro que han llegado al Sindic en los primeros días de enero de 2014, tienen que ver con la comunicación e información de diferentes instancias de CCOO a través de las redes sociales, y con conocimiento que en el período anterior a mi toma de posesión también había habido alguna queja en el mismo sentido, os hago llegar la siguiente recomendación:

Des de la Secretaria de Comunicación y redes sociales sería bueno dirigirse al conjunto de la organización haciendo un recordatorio de cuáles son las directrices en materia de la comunicación y información de diferentes de CCOO, a todos los niveles de estructura, incluidas secciones sindicales a través de redes sociales.

Me consta que tanto en la CONC como en la Confederación hay un protocolo muy extenso que regula la utilización, como CCOO, de las redes sociales. A mi entender estos documentos son demasiado detallados y el que recomiendo es hacer una nota mucho más breve con las cuestiones más básicas que cualquiera que abra un perfil con las siglas de CCOO, ya sea a Facebook a Twitter o a otra red social lo tenga en cuenta. Por ejemplo en el caso de Facebook no abrir una cuenta personal con las siglas de CCOO si no hacerlo como página web de Facebook, tema este último que ha motivado las 2 quejas a las que hacía referencia al inicio de esta recomendación.

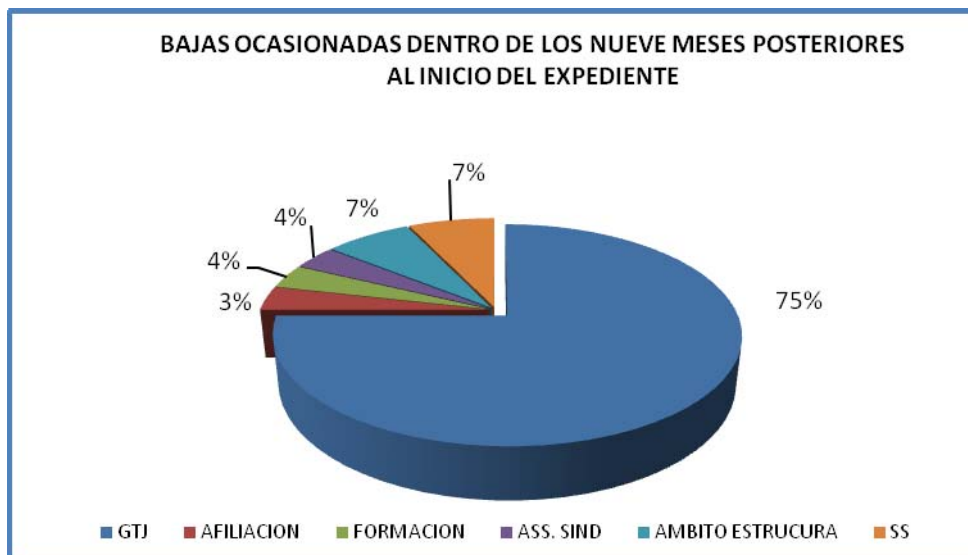
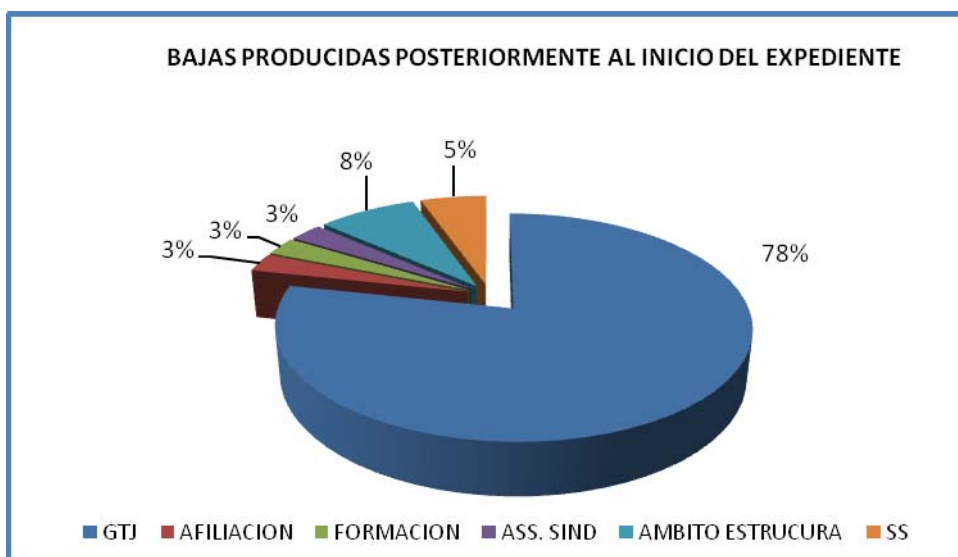
Supongo que cosas básicas como la que yo comento debe haber unas cuantas y que vosotros conocéis mejor que yo, estas serian las que formarían parte de la circular que propongo se difundan a toda la estructura, pocas cosas pero muy claras.

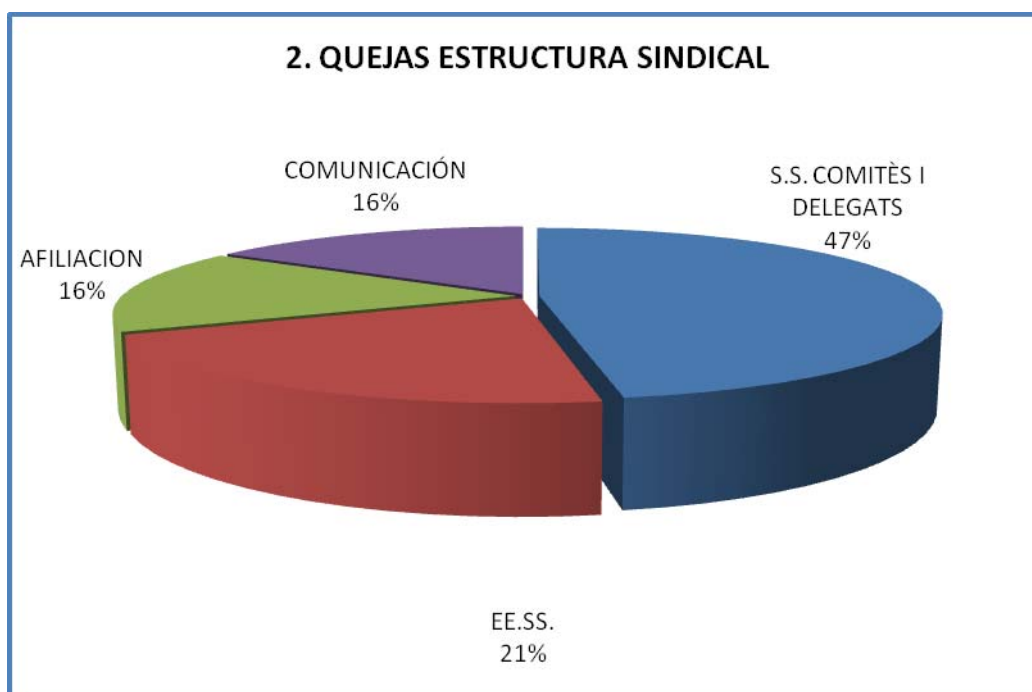
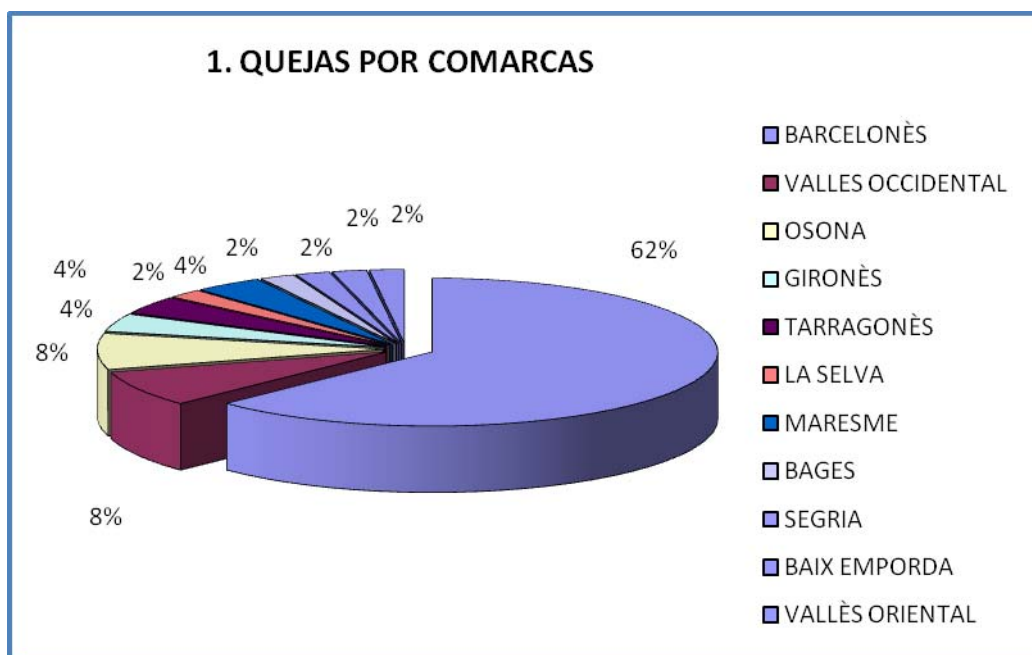


### 3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS

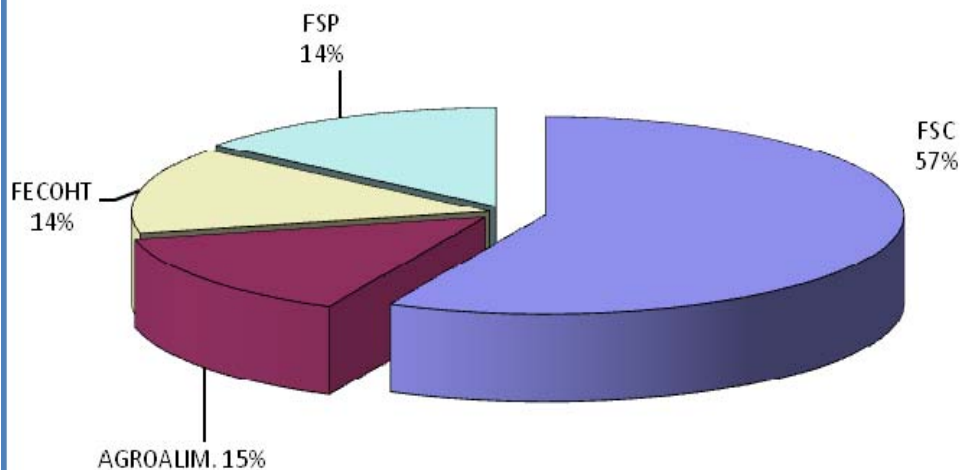
Reproducimos el apartado que corresponde a este gráfico que ya se incluían en el informe del 2013, a la espera de poder realizar el estudio correspondiente del 2014, cuando haya transcurrido el tiempo necesario para poder volver a realizar dicho estudio.

Se ha realizado un cambio en el programa informático de la Sindicatura, que permite identificar las bajas de afiliación posteriores a la queja interpuesta. Para ver la influencia del tratamiento de las quejas en la afiliación, se ha mirado la situación respecto a la afiliación una vez finalizada la queja, con el resultado al año 2013 de 38 bajas, 35% sobre el total de afiliados al inicio del proceso (108). De las cuales 24 bajas, han sido en los nueve meses posteriores des de el inicio de la queja, estas bajas podemos intuir que tienen una relación directa con el motivo de la queja, esto supone un 21% sobre las personas afiliadas que se han quejado. Teniendo en cuenta que el porcentaje de pérdida de afiliación general des de 2009-2013 ha estado alrededor del 16%, la valoración ha de ser negativa, ya que supone el doble entre las personas que han interpuesto una queja, respecto al índice general de desafiliación. Pero es necesario tener en cuenta que el grado de riesgo de desafiliación entre las personas que presentan queja es muy superior y por esto es positivo que a pesar de todo, dos de cada tres personas que han formulado queja a la Sindicatura de la afiliación permanezcan afiliadas al sindicato.

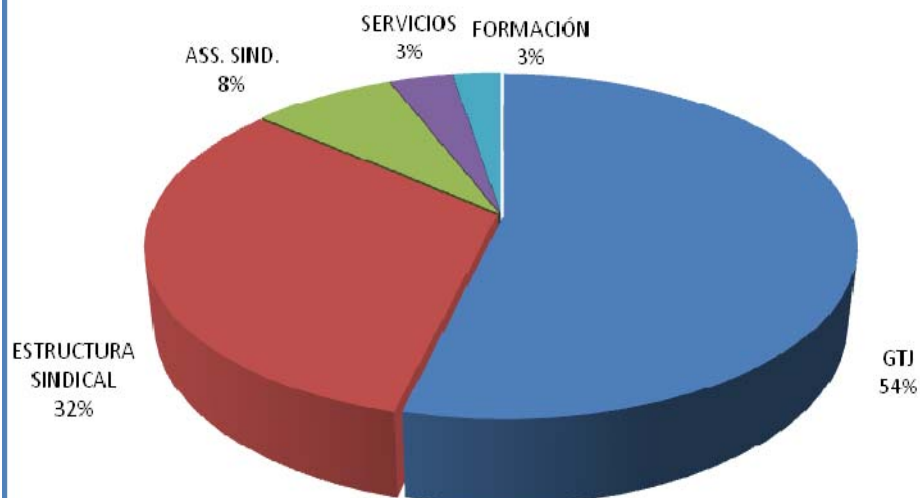




### 3. QUEJAS ASS. SINDICAL POR FEDERACIONES

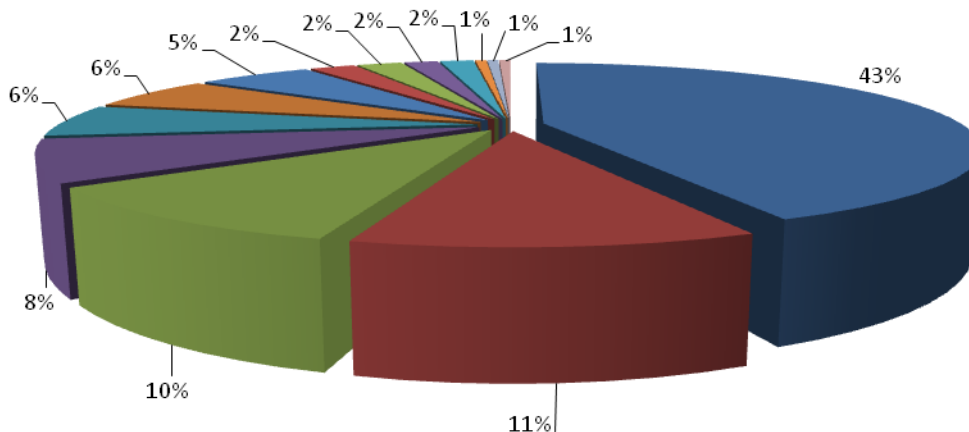


### 4. RESUMEN GLOBAL DE EXPEDIENTES POR BLOQUES

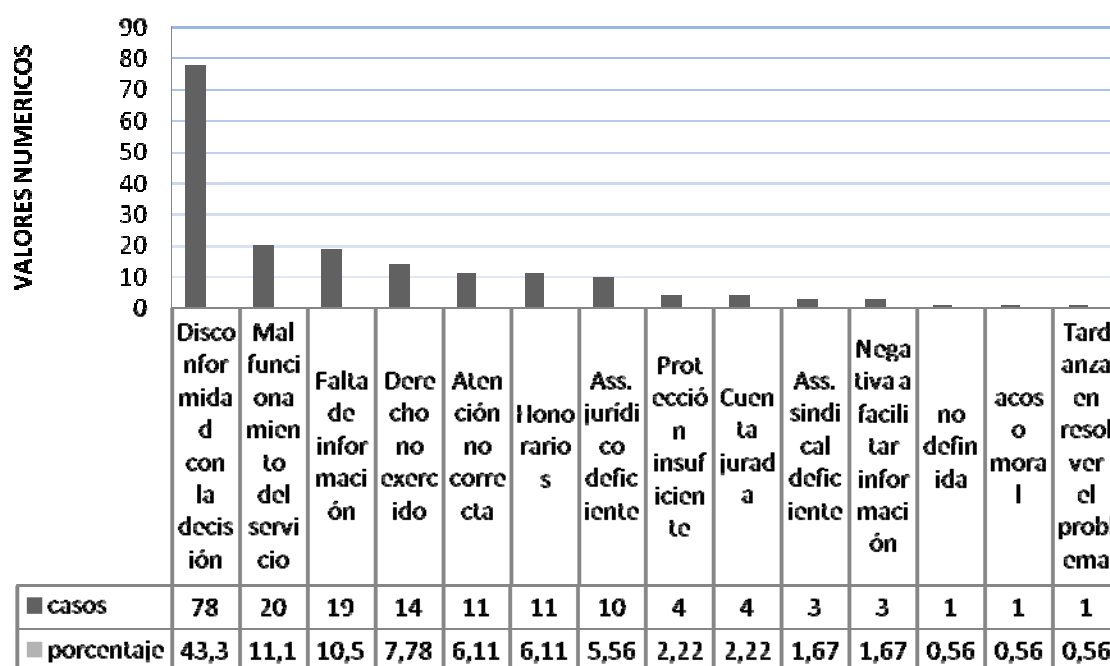


## 5. CARACTERÍSTICAS GENERALES EXPEDIENTES

- Disconformidad con la decisión
- Mal funcionamiento del servicio
- Falta de información
- Derecho no ejercido
- Atención no correcta
- Honorarios
- Ass. jurídico deficiente
- Protección insuficiente
- Cuenta jurada
- Ass. sindical deficiente
- Negativa a facilitar información
- no definida
- acoso moral
- Tardanza en resolver el problema



## 5. CARACTERÍSTICAS GENERALES EXPEDIENTES



Sindicatura de la afiliación  
Barcelona, mayo de 2015.