



SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ



Memòria anual 2024

INTRODUCCIÓ A L'INFORME

Aquest informe recull el conjunt d'actuacions efectuades per la Sindicatura de l'Afiliació al llarg de l'any 2024, amb l'objectiu de garantir i tutelar els drets dels nostres afiliats i afiliades, i de dinamitzar la qualitat dels serveis i l'atenció correcta, fent les recomanacions oportunes, canalitzant els suggeriments de millora en relació amb els serveis i endegant les actuacions derivades de les queixes i les intervencions efectuades pel conjunt de l'afiliació.

Queixa: acció per la qual la sindicatura intervé en la queixa d'una persona afiliada i que és objecte de la seva competència.

Intervenció: acció per la qual la sindicatura intervé davant la disconformitat d'una persona no afiliada, també quan no és competència de la sindicatura, i que es deriva on correspongui, així com les peticions de les persones afiliades que demanen la baixa d'afiliació amb una argumentació que pot ser reconduïda amb l'objectiu d'intentar evitar aquesta baixa.

A fi de facilitar la lectura de l'informe, s'han unificat els diferents àmbits d'intervenció en sis blocs principals, que són els següents:

1. **SERVEIS JURÍDICS (SJ), antigament denominats GABINET TÈCNIC JURÍDIC (GTJ):** són problemàtiques relacionades amb l'assessorament laboral. També inclou incidències relacionades amb els honoraris.
2. **ASSESSORAMENT SINDICAL:** són problemàtiques relacionades amb l'assessorament sindical. També inclou incidències relacionades amb els honoraris.
3. **GESTIÓ DE L'AFILIACIÓ:** qüestions relacionades, principalment, amb la quota o amb la manca d'informació.
4. **ESTRUCTURA SINDICAL:** s'hi han englobat diferents àmbits relacionats amb l'estructura interna de CCOO de Catalunya.
 - 4.1. Queixa cap als representants sindicals per disconformitat amb la seva decisió, protecció insuficient, atenció no correcta i mal funcionament del servei,
 - 4.2. Queixa cap als representants del territori per assessorament sindical deficient.
 - 4.3. Queixa cap als representants de les federacions per disconformitat amb la decisió i mal funcionament del servei.
 - 4.4. Queixa derivada de la candidatura d'eleccions sindicals.
5. **SERVEIS:** fa referència, principalment, als serveis que ofereix la CONC a l'afiliació mitjançant empreses externes (descomptes, Atlantis, campanya de la renda...).
6. **FORMACIÓ:** fa referència a les activitats relacionades amb qualsevol dels espais del sindicat que fan oferta formativa.

Índex

PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2024	1
1. INTERVENCIONS	1
2. QUEIXES	2
2.1. COMPARACIÓ DEL VOLUM DE QUEIXES ANUALS	2
2.2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS	3
2.2.1. ANÀLISI DE QUEIXES EN L'ÀMBIT DELS SJ	4
2.2.2. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ASSESSORAMENT SINDICAL	5
2.2.3. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL	6
2.2.4. ANÀLISI DE LES QUEIXES D'ALTRES ÀMBITS	7
2.3. CARACTERÍSTIQUES DE LES QUEIXES	7
2.4. QUEIXES PER FEDERACIÓ I MIDA DE L'EMPRESA	8
2.5. QUEIXES PER MIDA DE L'EMPRESA	9
2.6. QUEIXES PER TERRITORI	10
2.7. QUEIXES PER SEXES	11
3. RESULTAT FINAL DELS EXPEDIENTS	12
4. PERSONES AFECTADES PER LA QUEIXA I MANTENIMENT DE L'AFILIACIÓ	12
SEGONA PART: RECOMANACIONS I PROPOSTES DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ	14
A. AFILIACIÓ	14
C. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC I SINDICAL	15
D. XAT I ATENCIÓ A L'AFILIACIÓ	16
E. FUNCIO DE MEDIACIÓ	16
F. UBICACIÓ DEL DESPATX DE LA SINDICATURA	16

PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2024

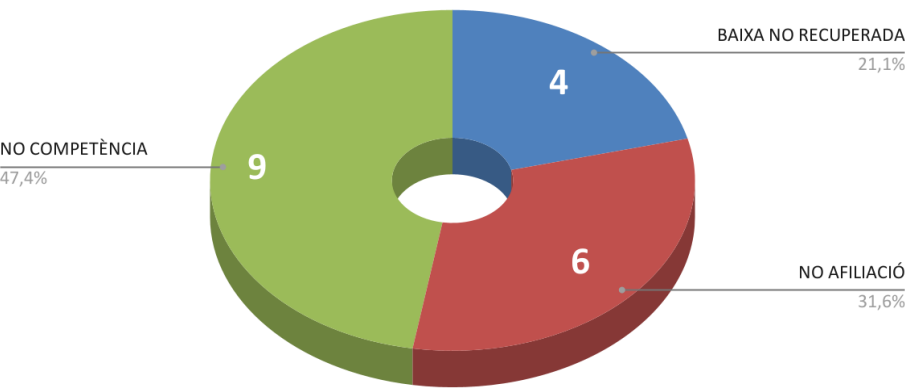
1. INTERVENCIONS

El 2024 hi ha hagut 19 intervencions. El 2023 n’hi va haver 16. És a dir, n’hi ha hagut un 18 % més que l’any passat.

De les 19 intervencions, 6 són queixes de persones no afiliades i 4 són de persones afiliades que es van donar de baixa d’afiliació i l’afiliació de les quals no s’ha recuperat que d’aquestes el motiu de la queixa era per assessorament deficient i mal funcionament del servei, i per últim 9 queixes que no van ser de la nostra competència.

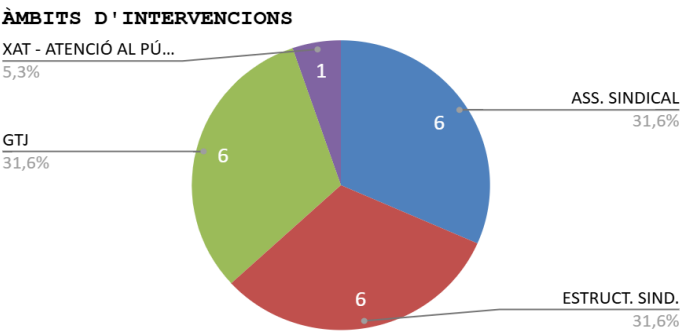
De les 6 persones no afiliades, 4 són per assessorament deficient, 1 és per mal funcionament del servei, 1 és per disconformitat amb la decisió i 1 està relacionada amb els honoraris.

Perquè són intervencions i no queixes?



Els àmbits en què s’han fet les intervencions relatives a les persones afiliades que es volien donar de baixa són d’assessorament sindical i SJ.

ÀMBIT	TOTAL
ASSESSORAMENT SINDICAL	6
ESTRUCTURA SINDICAL	6
GTJ	6
XAT - ATENCIÓ AL PÚBLIC	1
Suma total	19

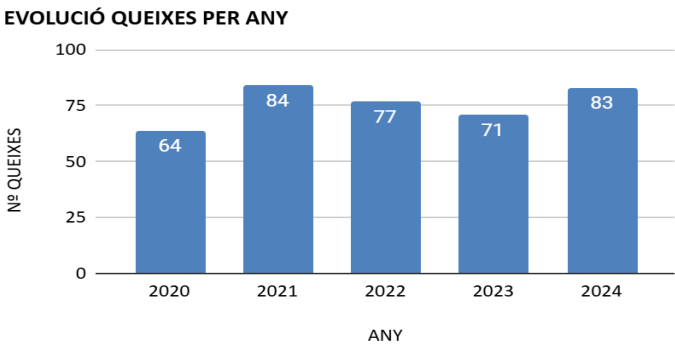


2. QUEIXES

2.1. COMPARACIÓ DEL VOLUM DE QUEIXES ANUALS

Aquest gràfic ens mostra una comparació dels últims 5 anys de les queixes registrades a la Sindicatura de l’Afiliació, en què es reflecteix el resultat del 2024, que representa un augment de 12 queixes respecte de l’any anterior, un 17 % més.

ANY	NRE. QUEIXES
2020	64
2021	84
2022	77
2023	71
2024	83



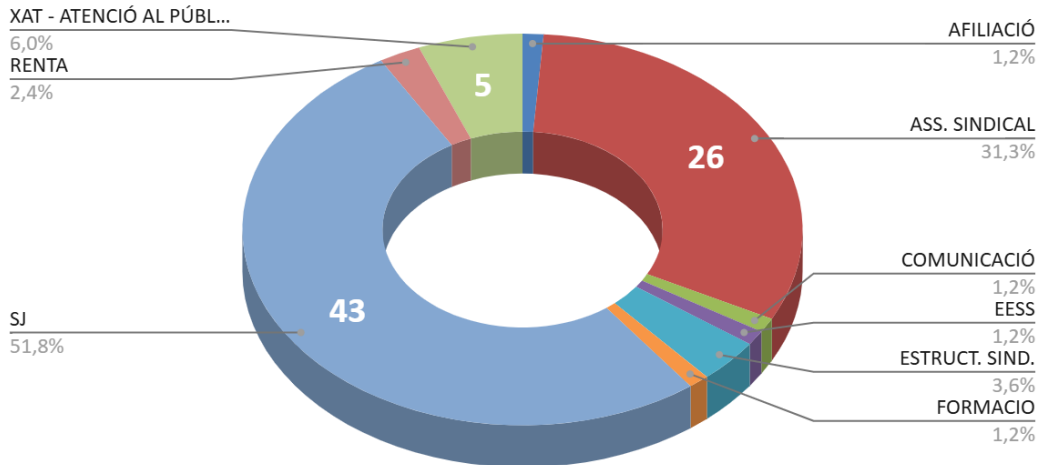
2.2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS

El 2024 hi ha un augment de les queixes en relació amb l’any anterior. Cal destacar que en l’àmbit dels SJ les queixes han pujat un 3,92 % respecte de l’any 2023.

Pel que fa a les queixes sobre assessorament sindical, el nombre és més alt que l’any anterior, ja que ha pujat de 20 a 26, cosa que representa un 3,16 %.

ÀMBIT	2024	%	2023	%
AFILIACIÓ	1	1,20 %	0	0,00 %
ASSESSORAMENT SINDICAL	26	31,33 %	20	28,17 %
COMUNICACIÓ	1	1,20 %	0	0,00 %
ELECCIONS SINDICALS	1	1,20 %	0	0,00 %
ESTRUCTURA SINDICAL	3	3,61 %	14	19,72 %
FORMACIÓ	1	1,20 %	1	1,41 %
SJ	43	51,81 %	34	47,89 %
SERVEIS		0,00 %	2	2,82 %
RENDA	2	2,41 %	0	0,00 %
XAT - ATENCIÓ AL PÚBLIC	5	6,02 %	0	0,00 %
SUMA TOTAL	83	100,00 %	71	100,00 %

ÀMBITS AFECTATS QUEIXES



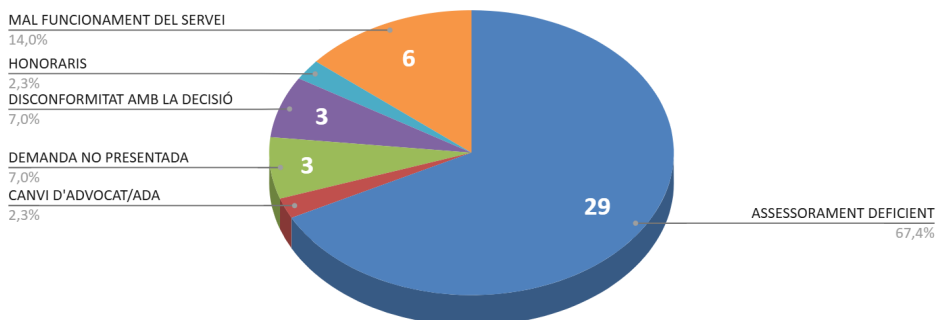
2.2.1. ANÀLISI DE QUEIXES EN L'ÀMBIT DELS SJ

L'any 2024 hi ha un augment de queixes relacionades amb els SJ, amb 43 queixes, que representen el 51,80 % del total de les queixes. Cal valorar, però, que **de les 15.758 consultes realitzades per persones afiliades, les queixes representen només un 0,27 %**.

Els motius més freqüents el 2024 són els relacionats amb “assessorament dels SJ deficient” (67,44 %) i amb “mal funcionament del servei” (13,95 %).

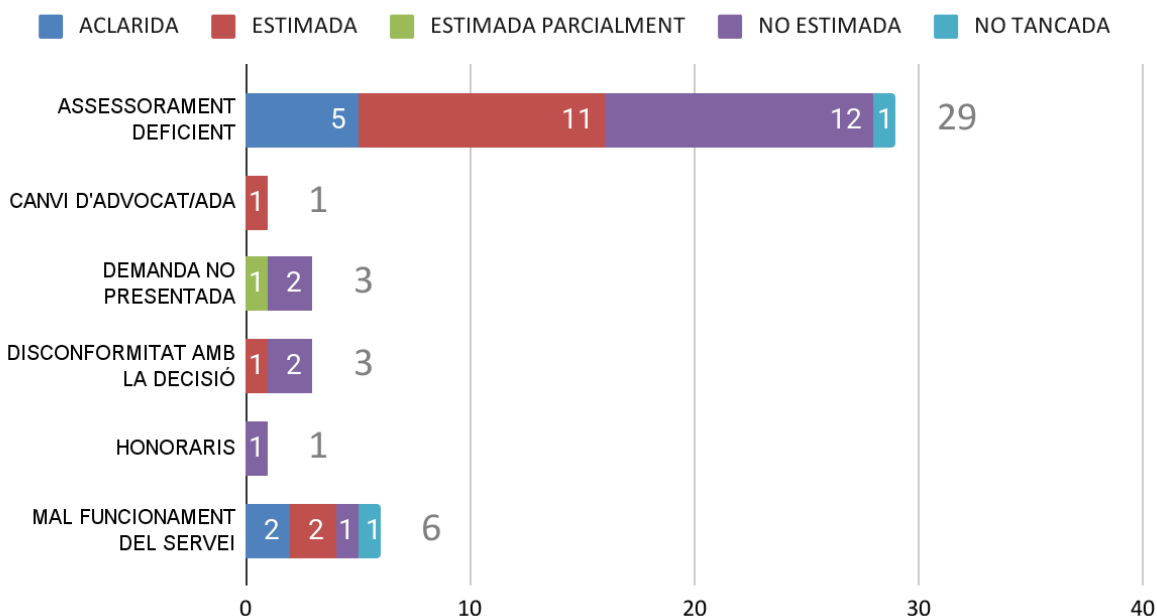
MOTIU	2024	%	2023	%
ASSESSORAMENT DEFICIENT	29	67,44%	24	70,59%
CANVI D'ADVOCAT/ADA	1	2,33%	1	2,94%
DEMANDA NO PRESENTADA	3	6,98%	1	2,94%
DISCONFORMITAT AMB LA DECISIÓ	3	6,98%	2	5,88%
HONORARIS	1	2,33%	0	0,00%
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	6	13,95%	5	14,71%
ATENCIÓ NO CORRECTA	0	0,00%	1	2,94%
TOTAL	43	100	34	100,00%

QUEIXES SI MOTIU



El resultat de les queixes per motius és el següent:

RESULTAT QUEIXES ÀMBIT SERVEIS JURÍDICS



2.2.2. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ASSESSORAMENT SINDICAL

El total de consultes a l'assessorament mancomanat en l'àmbit de Catalunya, pel que fa a l'any 2024, ha estat de 44.271 consultes realitzades per 26.315 persones, de les quals **24.283 eren persones afiliades**. Això vol dir que en relació amb les 26 queixes registrades enguany a aquesta sindicatura i, tenint en compte el seu volum, suposen únicament **un 0,11 % respecte del total de consultes realitzades**.

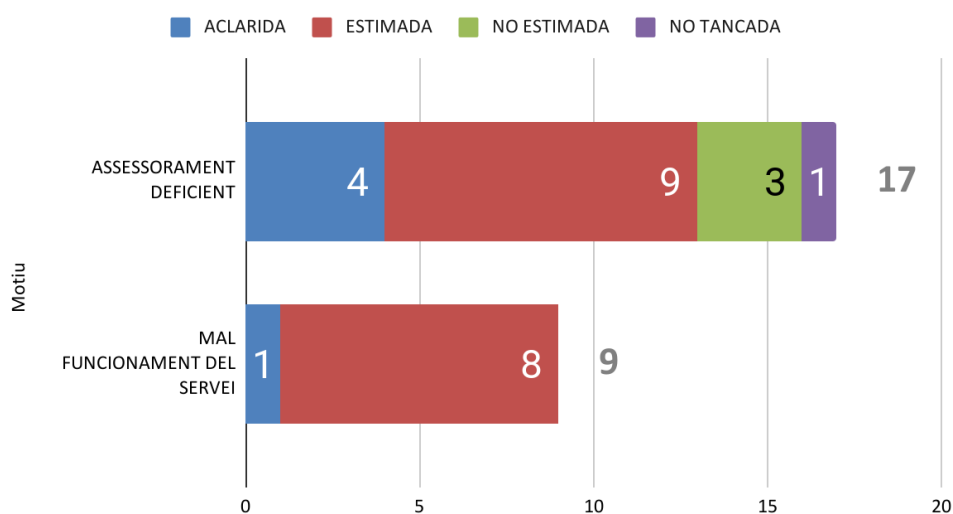
Es presenten 26 casos, que representen el 31,33 % de les queixes, fet que suposa una xifra més alta respecte de l'any anterior, en què es va situar en un 18,18 %. Aquest augment, però, estaria relacionat amb l'increment de les consultes en general.

El mateix es pot dir sobre els motius de la queixa, entre els quals es manté com a més alt el cas de l'assessorament sindical deficient.

MOTIU	2024	%	2023	%
ASSESSORAMENT DEFICIENT	17	65,38 %	17	85,00 %
ATENCIÓ NO CORRECTA	0	0,00 %	1	5,00 %
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	9	34,62 %	2	10,00 %
Suma total	26	100,00 %	20	100,00 %

El resultat de les queixes per motius és el següent:

RESULTAT



2.2.3. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL

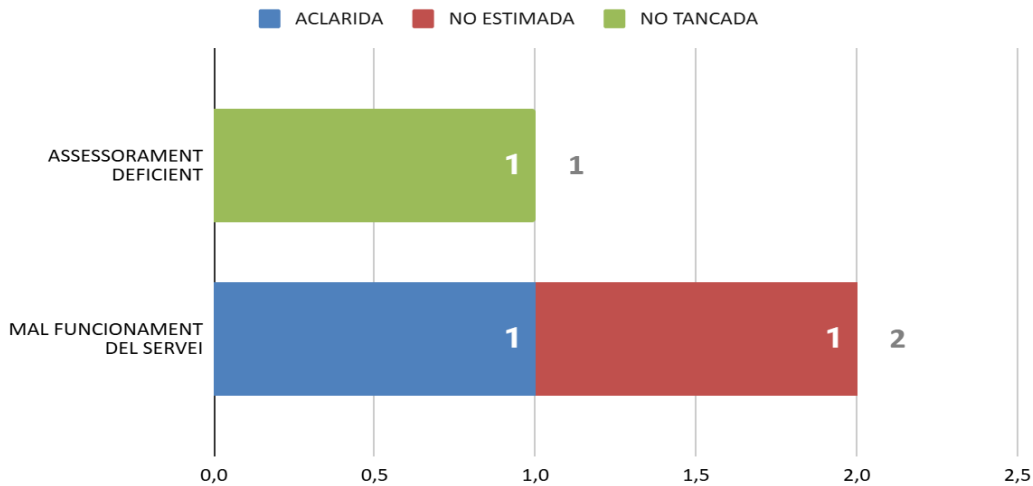
Quant a l'estructura sindical, les 3 queixes han estat els següents tipus::

FEDERACIÓ	TERRITORI	TIPUS	TOTAL
EDUCACIÓ	VALLÈS OCCIDENTAL - CATALUNYA CENTRAL	CAP AL REFERENT SINDICAL	1
SANITAT	TARRAGONA	CAP ALS REPRESENTANTS DEL TERRITORI	1
SERVEIS	BAIX LLOBREGAT - ALT PENEDEÈS - ANOIA - GARRAF	CAP AL REFERENT SINDICAL	1
Suma total	TOTAL QUEIXES ESTRUCTURA SINDICAL		3

Els motius han sigut en un cas per “assessorament deficient” i en dos per “mal funcionament del servei”.

El resultat de les queixes per motius és el següent:

RESULTAT



2.2.4. ANÀLISI DE LES QUEIXES D'ALTRES ÀMBITS

Durant l'any 2024 cal destacar que aquest any hi ha hagut 5 queixes en l'àmbit de la XAT i l'atenció al públic (per mal funcionament del servei), 2 en l'àmbit del servei que fa les declaracions de la renda, 1 en l'àmbit de formació i 1 en l'àmbit de comunicació.

Àmbit	ACLARIDA	ESTIMADA	Suma total
COMUNICACIÓ	1		1
FORMACIÓ		1	1
RENDA	1	1	2
XAT - ATENCIÓ AL PÚBLIC	2	3	5
Suma total	4	5	9

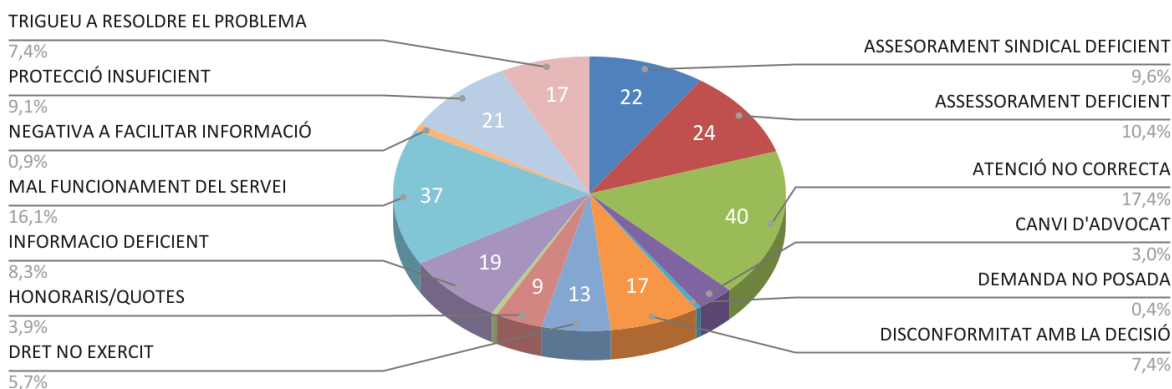
2.3. CARACTERÍSTIQUES DE LES QUEIXES

Per obtenir aquest resum, s'utilitza l'apartat "Característiques" que hi ha al formulari de queixa, motiu pel qual la suma de les característiques pot ser superior al nombre de queixes, ja que la majoria tenen més d'un motiu indicat per la persona afectada.

Tal com es veu al quadre resum de característiques, en primer lloc, la causa principal l'any 2024 és l'atenció no correcta, que ha augmentat una mica respecte de l'any 2023. En segon lloc, hi ha el mal funcionament del servei (que ha augmentat respecte de l'any anterior) i, en tercer lloc, l'assessorament deficient (que ha disminuït una mica).

CARACTERÍSTIQUES	2024 %		2023 %	
ATENCIÓ NO CORRECTA	40	9,57 %	33	16,10 %
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	37	10,43 %	26	12,68 %
ASSESSORAMENT DEFICIENT	24	17,39 %	25	12,20 %
ASSESSORAMENT SINDICAL DEFICIENT	22	3,04 %	8	3,90 %
PROTECCIÓ INSUFICIENT	21	0,43 %	16	7,80 %
INFORMACIÓ DEFICIENT	19	7,39 %	19	9,27 %
DISCONFORMITAT AMB LA DECISIÓ	17	5,65 %	18	8,78 %
TARDANÇA A L'HORA DE RESOLDRE EL PROBLEMA	17	3,91 %	16	7,80 %
DRET NO EXERCIT	13	0,43 %	12	5,85 %
HONORARIS/QUOTES	9	8,26 %	4	1,95 %
CANVI D'ADVOCAT/ADA	7	16,09 %	8	3,90 %
NEGATIVA A FACILITAR INFORMACIÓ	2	0,87 %	10	4,88 %
DEMANDA NO INTERPOSADA	1	9,13 %	9	4,39 %
INDICACIÓ DEFICIÈNCIA PROFESSIONAL	1	7,39 %	1	0,49 %
Suma total	230	100,00 %	205	100,00 %

QUEIXES PER CARACTERÍSTICA



2.4. QUEIXES PER FEDERACIÓ I MIDA DE L'EMPRESA

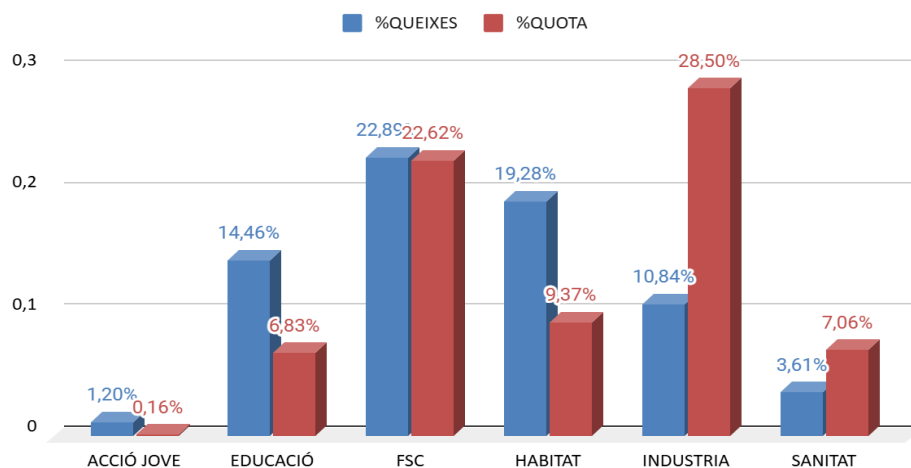
Les federacions que tenen un percentatge de queixes més gran que el percentatge d'afiliació són la Federació d'Hàbitat i la Federació d'Educació.

Si comparem el percentatge de queixes per federació amb el percentatge d'afiliació, podem veure que el percentatge més destacable correspon a la Federació d'Indústria.

PER FEDERACIÓ

2024			2023		
FEDERACIÓ	% QUEIXES	% QUOTA	FEDERACIÓ	% QUEIXES	% QUOTA
ACCIÓ JOVE	1,20 %	0,16 %	ACCIÓ JOVE	0,00 %	0,00 %
EDUCACIÓ	14,46 %	6,83 %	EDUCACIÓ	9,90 %	6,82 %
FSC	22,89 %	22,62 %	FSC	29,60 %	23,07 %
HABITAT	19,28 %	9,37 %	HABITAT	21,10 %	9,45 %
INDÚSTRIA	10,84 %	28,50 %	INDÚSTRIA	19,75 %	28,00 %
SANITAT	3,61 %	7,06 %	SANITAT	5,60 %	7,20 %
SERVEIS	27,71 %	25,47 %	SERVEIS	14,10 %	25,47 %
Suma total	100,00 %	100,00 %	Suma total	100,00 %	100,00 %

FEDERACIÓ % QUEIXES i % QUOTA

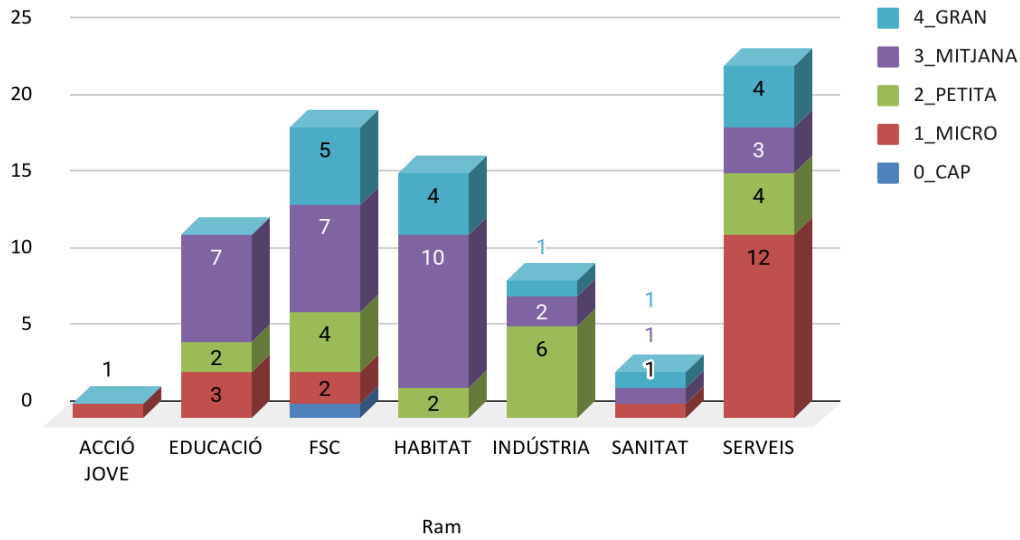


2.5. QUEIXES PER MIDA DE L'EMPRESA

Quant a l'impacte de les queixes en funció de la mida de l'empresa i per sectors, constatem que són majoritàries a les mitjanes i a les microempreses, seguides de les petites i les grans.

RAM	0. CAP	1. MICRO	2. PETITA	3. MITJANA	4. GRAN	Suma total
ACCIÓ JOVE		1				1
EDUCACIÓ		3	2	7		12
FSC	1	2	4	7	5	19
HÀBITAT			2	10	4	16
INDÚSTRIA			6	2	1	9
SANITAT		1		1	1	3
SERVEIS		12	4	3	4	23
Suma total	1	19	18	30	15	83

PER FEDERACIÓ I TAMANY D'EMPRESA



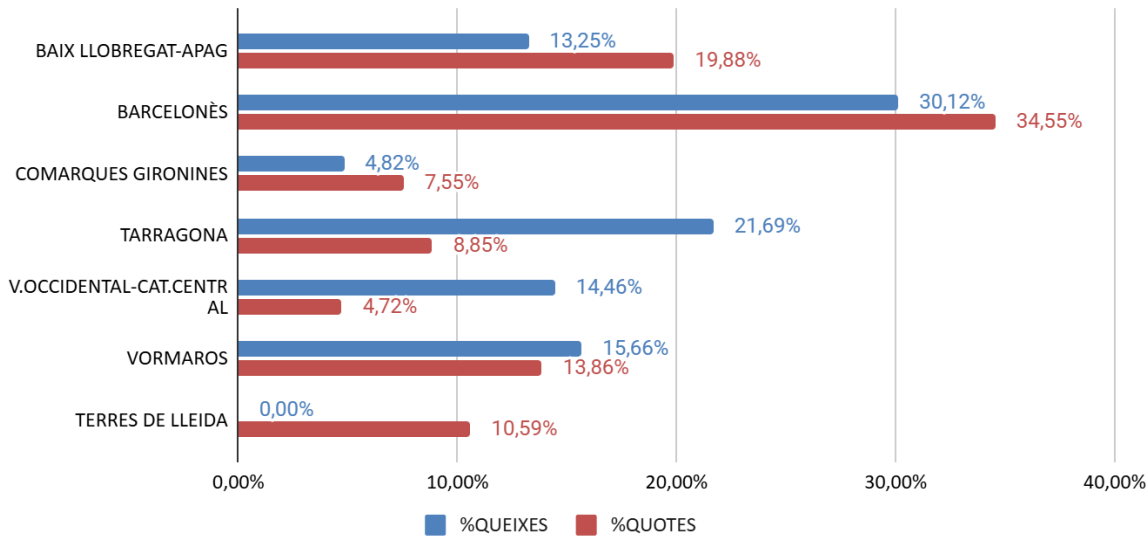
2.6. QUEIXES PER TERRITORI

Comparem el percentatge de queixes de cada territori amb el percentatge d’afiliació de cadascun. Podem veure que els percentatges més desiguals s’han donat a Tarragona.

TERRITORI	2024		2023	
	QUEIXES	% QUOTES	% QUEIXES	% QUOTES
BAIX LLOBREGAT - ALT Penedès - Anoia - Garraf	13,25 %	19,88 %	14,08 %	20,01 %
BARCELONÈS	30,12 %	34,55 %	40,85 %	34,40 %
COMARQUES GIRONINES	4,82 %	7,55 %	4,23 %	7,56 %
TARRAGONA	21,69 %	8,85 %	12,68 %	8,97 %
VALLÈS OCCIDENTAL - CATALUNYA CENTRAL	14,46 %	4,72 %	16,90 %	13,85 %
VALLÈS ORIENTAL - Maresme - Osona	15,66 %	13,86 %	9,86 %	10,47 %
TERRES DE LLEIDA	0,00 %	10,59 %	1,41 %	4,73 %
Suma total	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

El resultat de les queixes per territori es desglossa de la manera següent:

UNIONS TERRITORIALS (Comparativa % Queixes i % Quota)

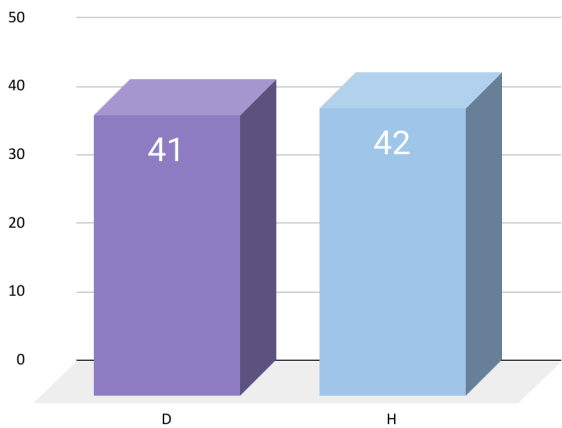


2.7. QUEIXES PER SEXES

El nombre de queixes amb dades desagregades per sexes és equivalent als percentatges d’afiliació per sexes. No hi ha cap cas de l’opció de gènere no-binari.

SEXES	2024	2023
DONES	41	34
HOMES	42	37
TOTAL	83	71

DONES/HOMES

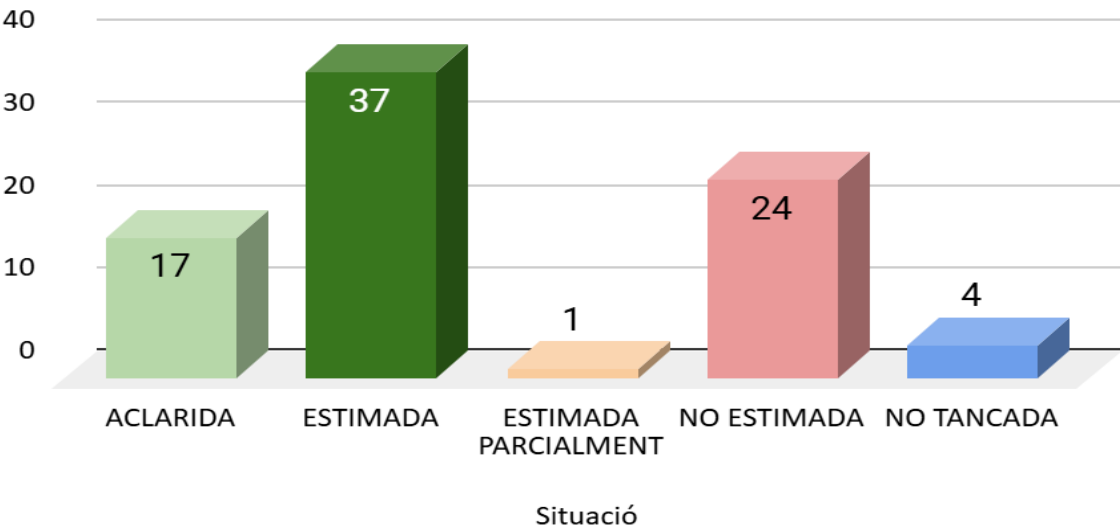


3. RESULTAT FINAL DELS EXPEDIENTS

Quant al resultat final dels expedients, en comparació amb el 2023, han augmentat les resolucions aclarides, estimades i no estimades, i es mantenen igual les estimades parcialment. En data de finalització d'aquest informe, queden pendents de resolució 4 queixes del 2024, que encara no s'han pogut tancar.

RESOLUCIÓ	2024	%	2023	%
ACLARIDA	17	20,48 %	12	16,90 %
ESTIMADA	37	44,58 %	36	50,70 %
ESTIMADA PARCIALMENT	1	1,20 %	1	1,41 %
NO ESTIMADA	24	28,92 %	20	28,17 %
NO TANCADA	4	4,82 %	1	1,41 %
Suma total	83	100,00 %	70	100,00 %

RESOLUCIÓ QUEIXES 2024: RESULTAT FINAL



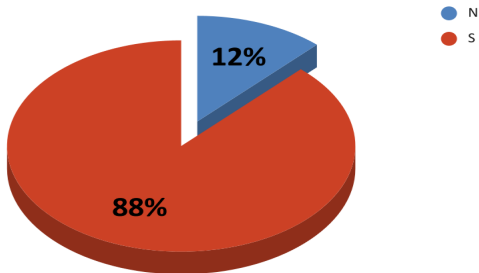
4. PERSONES AFECTADES PER LA QUEIXA I MANTENIMENT DE L'AFILIACIÓ

Aquest indicador ens mostra quantes persones han mantingut la seva afiliació després de tancar la queixa.

Persones que continuen afiliades actualment: 73, un 88 % del total (l'any passat van ser 48 casos, que és un 67,60 % del total).

AFILIACIÓ	2024	%	2023	%
NO	10	12,00 %	23	32,40 %
SÍ	73	88,00 %	48	67,60 %
Suma total	83	100,00 %	71	100,00 %

AFILIACIÓ A DATA DE L'INFORME



Manteniment de l'afiliació segons resolució de la queixa

Com queda reflectit a la taula següent en el cas del 2024, quan el resultat de la resolució és “Aclarida” les persones acostumen a mantenir la seva afiliació en un 94,12 % i en el cas d’“Estimada”, un 91,89 %.

MANTENIMENT DE L'AFILIACIÓ	SÍ	%	NO	%	Suma total
ACLARIDA	16	94,12 %	1	5,88 %	17
ESTIMADA	34	91,89 %	3	8,11 %	37
ESTIMADA PARCIALMENT		0,00 %	1	100,00 %	1
NO ESTIMADA	19	79,17 %	5	20,83 %	24
NO TANCADA	4	100,00 %		0,00 %	4
Suma total	73	273,28 %	10	134,82 %	83

SEGONA PART: RECOMANACIONS I PROPOSTES DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ

S'inclouen també les aportacions del Consell Assessor de la sindicatura, celebrat el dia 6 de març del 2024.

A. AFILIACIÓ

- **QUOTES** Enguany les quotes han augmentat en quantitats fixes més petites per als trams més baixos i més grans per als trams més alts. Tanmateix, si calculem el percentatge d'increment que suposa per a cada tram, observem que la quota super reduïda s'emporta el percentatge d'increment més alt. Seguim considerant que és més just un increment percentualment igual per a tothom, com hem plantejat a les darreres recomanacions o bé un percentatge progressiu.

QUOTA MES	2025	inc.	€ retribució bruta any	2024
GENERAL ORDINÀRIA	15,40 €	2,67 %	Més de 24.001	15,00 €
GENERAL REDUÏDA	13,95 €	2,57 %	Entre 16.000 i 24.000	13,60 €
PENSION. I JUBIL.	11,25 €	2,27 %	Més de 16.001	11,00 €
ESPECIAL	8,80 €	2,92 %	Entre 8.001 i 16.000	8,55 €
SUPER REDUÏDA	5,00 €	4,17 %	Menys de 8.000	4,80 €

Valorem positivament que s'hagi augmentat el valor del tram superior de la quota especial, que passa de 16.000 a 16.500 euros, de cara a incloure un possible augment de l'SMI.

La sindicatura manté la proposta de fragmentació del tram de la quota reduïda (actualment entre 16.800 i 24.000), de manera que representi un esforç similar per als salaris inclosos dins aquest tram, com, per exemple, en dos trams: de 16.000 a 20.000 euros i de 20.000 a 24.000 euros.

Pel que fa a la proposta del Consell Assessor de la sindicatura de l'any 2022, sobre la necessitat d'explicar els canvis en la quota d'afiliació, no s'ha fet i, de cara a la transparència i a la comprensió de les actuacions de l'organització, caldria fer-ho.

- **BAIXES JUBILACIO** Quant a la problemàtica ja plantejada als informes anteriors, encara que hi ha un increment positiu de 125 de persones afiliades a Pensionistes i Jubilats l'any 2024, en realitat la dada és negativa, ja que es traspassen a aquesta federació mensualment una mitjana de 110 persones afiliades (serien unes 1.320 persones l'any). Caldria seguir treballant i buscant mesures per afavorir el manteniment d'aquesta afiliació. En aquest sentit, cal destacar l'efecte positiu que produeixen diverses activitats de caire cultural i lúdic, i el servei de suport en el tema mutualitats i cotitzacions.

- **BAIXES PER DISCONFORMITAT** A la reunió del Consell Assessor es posa de manifest que hi ha baixes d'afiliació amb motiu de disconformitats, que al 2024 han estat de 848 (544 pels serveis i 304 amb SSE/RLPT), però no es presenten a la Sindicatura, cal analitzar-ho per cercar propostes per evitar-ho.
Analitzar les baixes de afiliació per desacords que no presenten queixa a la sindicatura per tal de cercar propostes per evitar-ho.

B. PÀGINA WEB I APP

- En el cas del servei jurídic, seguim recomanant que s'expliqui el procés que es fa servir (signatura del full d'encàrrec, manera de contactar amb el professional, etc.). Es proposa fer-ho amb una infografia.
- Es valora positivament que torni a funcionar l'app de CCOO i es demana que se'n faci promoció, atès que és una eina molt vàlida i adaptada a l'actualitat.
- Caldria millorar com obtenir la informació sobre les diferents quotes d'afiliació, ja que només es poden trobar a l'apartat "Afilia't", que s'utilitza quan algú es vol afiliar i no per a les persones ja afiliades.

C. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC I SINDICAL

- En relació amb la flexibilització dels horaris del servei d'atenció del SJ, en especial a Barcelona, per donar una millor resposta a les necessitats de les persones treballadores, ens informen que en alguns casos s'atenen les persones fora de l'horari. Es recorda la proposta del Consell Assessor del 2022 sobre valorar oferir un servei fins a les 19 h un dia a la setmana.
- S'està avançant en la implantació del servei per videoconferència tant en l'assessorament jurídic com en el sindical. Actualment es realitza a Igualada, Vilafranca del Penedès i la zona de Tarragona. La sindicatura ho valora positivament i demana que se segueixi reforçant, ja que és un servei que s'anirà sol·licitant cada cop més, per facilitar l'accés a territoris sense gaire servei i per a persones amb dificultats d'horaris laborals i de conciliació familiar.
- Es valora positivament que s'hagi modificat l'escrit que es fa signar a la persona afectada quan hi ha una indemnització per un error, a partir d'una proposta de la sindicatura.
- En relació amb l'assegurança, quan hi ha un error a causa del servei jurídic, ens diuen que l'asseguradora demana que hi hagi una reclamació judicial. **En aquest sentit, cal cercar un mecanisme que no deixi desemparada la persona afectada.**
- És necessari que **quan un cas entra a sinistre per l'asseguradora hi hagi transparència** i la persona afectada estigui informada del desenvolupament del seu problema.
- **Per al servei d'assessorament sindical, s'hauria de contractar algun tipus d'assegurança** per cobrir el perjudici en cas de possibles errors. Ens informen que la Confederació Sindical ja hi ha una proposta
- **Quan els SJ canvien el professional que s'ha assignat inicialment, es necessari que s'informi ràpidament aquesta persona, procurant donar una explicació i també el contacte de la persona que el substitueix.** També s'hauria de fer en el cas de l'assessorament sindical, si escau. A proposta del Consell Assessor es podria implantar

- un sistema automàtic per mantenir les persones informades sobre el seu procés judicial.
- Pel que fa a la petició de canvi d'advocat o advocada per part de la persona afiliada per pèrdua de confiança, els SJ han de prendre les mesures necessàries per possibilitar aquest canvi.
- La sindicatura creu que caldria **establir un mètode en relació amb el servei que s'està oferint d'assessorament jurídic i laboral** implantant mesures de protecció per evitar confusions, de manera que, a més de la signatura del full d'encàrrec que ja es realitza, se signi un document quan la persona lliura una documentació determinada i un altre quan el professional la retorna. També caldria signar un document d'acord per a la lectura de la demanda (quan no és signada) i un document d'acord tant per interposar un recurs com per no interposar-lo.
- En relació amb la recomanació sobre **tenir una proposta d'honoraris específics per a persones en situació de precarietat laboral**, es valora positivament que hi hagi una proposta confederal de tarifa de vulnerabilitat, tot i que fins ara no s'ha posat en pràctica a la CONC i caldria fer-ne difusió i aplicar-la.
- Es demana a la CS de CCOO que es valori oferir algun avantatge per a les persones amb menys d'un any d'afiliació que contracten un servei jurídic, ja que es paga el mateix mantenint l'afiliació durant tota la durada del procediment que en el cas de les persones no afiliades.
- Arran d'una queixa, hem detectat que als **espais per fer les consultes jurídiques i sindicals no estan insonoritzats adequadament**. Ens diuen que hi ha propostes per millorar-ho, però no avancen gaire. Caldrà fer-ne el seguiment.

D. XAT I ATENCIÓ A L'AFILIACIÓ

En relació amb la XAT (Xarxa d'Atenció Telefònica) el passat dia 8 d'abril es va implementar el que es denomina *cua única*, cosa que representa que les trucades poden ser ateses des de qualsevol part del territori. Aquesta manera de procedir ha implicat una disminució del temps d'espera, que és d'uns 24 segons de mitjana, i això és molt positiu. Però hi ha hagut alguna queixa pel fet de no ser atès per personal del territori com anteriorment, fet que s'intenta evitar millorant la formació i la informació necessària per oferir un servei d'atenció de qualitat.

E. FUNCIO DE MEDIACIÓ

Cal fomentar la capacitat mediadora de la sindicatura com a eina per a la resolució de reclamacions. En aquest sentit, la sindicatura ha comprovat que les queixes que es fan a l'estructura (representants sindicals, responsables de federació o territori) se solucionen millor quan hi ha una mediació dels màxims responsables directament amb la persona afectada.

F. UBICACIÓ DEL DESPATX DE LA SINDICATURA

A causa de les obres de renovació de la nostra seu, el passat mes de febrer el despatx de la Sindicatura de l'Afiliació va canviar d'ubicació de manera provisional a la 4a planta. Agraïm altres propostes provisionals, però demanem poder disposar d'una ubicació definitiva en un espai adequat.

El seguiment de les recomanacions fetes l'any 2023 el trobem a l'annex 1 d'aquest informe, titulat "Seguiment de les recomanacions plantejades per la Sindicatura de l'Afiliació al 12è mandat".

La Sindicatura de l'Afiliació agraeix el suport de l'equip del SISCOM en la seva tasca i, en particular, en la realització d'aquest informe, així com el suport i la bona predisposició de les diferents responsabilitats i les diverses companyes i companys a l'hora d'intentar solucionar les diverses problemàtiques plantejades. També volem demanar a l'organització que tingui en compte i faci possible les recomanacions plantejades.

Barcelona, 21 de març de 2025