



SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ



Memòria anual 2023

INTRODUCCIÓ A L'INFORME

Aquest informe recull el conjunt d'actuacions efectuades per la Sindicatura de l'Afiliació al llarg de l'any 2023, 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. **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

	3
PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2023	3
1. INTERVENCIONS	3
2. QUEIXES	4
2.1. COMPARACIÓ DEL VOLUM DE QUEIXES ANUALS	4
2.2.1. ANÀLISI DE QUEIXES EN L'ÀMBIT DEL GTJ	6
2.2.2. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ASSESSORAMENT SINDICAL	7
2.2.3. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL	9
2.2.4. ALTRES ÀMBITS	10
2.3. CARACTERÍSTIQUES DE LES QUEIXES	10
2.4. QUEIXES PER FEDERACIÓ I MIDA DE L'EMPRESA	11
2.5. QUEIXES PER MIDA DE L'EMPRESA	12
2.6. QUEIXES PER TERRITORI	13
2.7. QUEIXES PER SEXES	14
3. RESULTAT FINAL DELS EXPEDIENTS	15
4. PERSONES AFECTADES PER LA QUEIXA I MANTENIMENT DE L'AFILIACIÓ	16
SEGONA PART: RECOMANACIONS I PROPOSTES DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ	17
A. AFILIACIÓ I INCREMENT DE LES QUOTES	17
A.bis. BAIXADA D'AFILIACIÓ PER JUBILACIÓ	17
B. PÀGINA WEB I APP	17
C. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC I SINDICAL	18
D. XAT I ATENCIÓ A L'AFILIACIÓ (UARC)	19
E. FUNCIÓ DE MEDIACIÓ	19

PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2023

1. INTERVENCIIONS

El 2023 hi ha hagut 16 intervencions. El 2022 n'hi va haver 28. És a dir, n'hi ha hagut un 43 % menys que l'any passat.

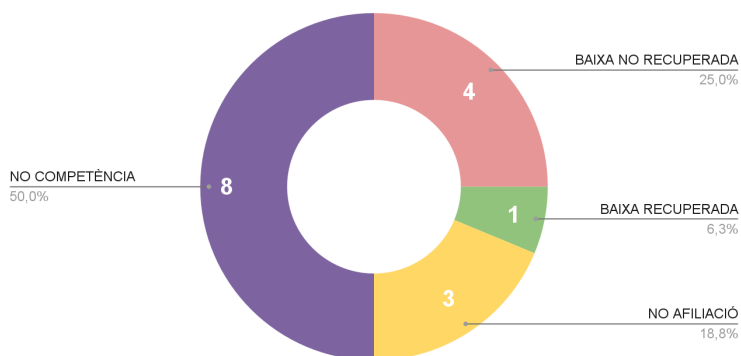
De les 16 intervencions, 8 són queixes de persones afiliades, i 8, de no afiliades.

De les 8 persones afiliades, 5 són persones afiliades que volien donar-se de baixa adjuntant la seva argumentació a la queixa, i d'aquestes, se n'ha pogut recuperar 1. En el cas de les 4 restants, el motiu ha estat atenció no correcta de l'advocat o advocada, disconformitat amb la gestió, falta d'informació o mal funcionament del servei.

Les altres 3 persones afiliades van fer reclamacions que es deriven a l'estructura corresponent perquè no són competència de la sindicatura.

Les 8 persones no afiliades fan reclamació per assessorament jurídic deficient.

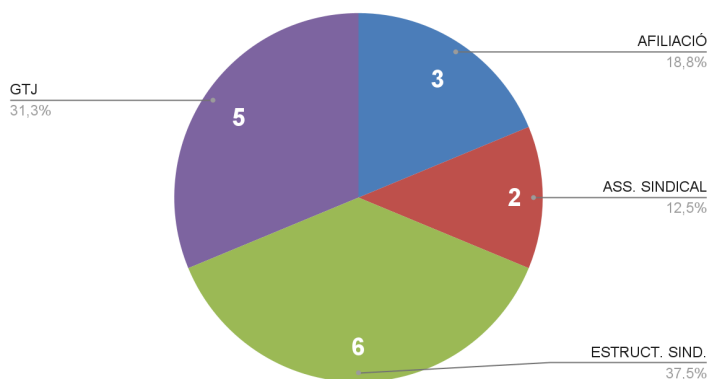
Perquè són intervencions i no queixes?



Els àmbits en què s'han fet les intervencions relatives a les persones afiliades que es volien donar de baixa són majoritàriament de l'estructura sindical, del GTJ i d'afiliació.

ÀMBIT	TOTAL
AFILIACIÓ	3
ASS. SINDICAL	2
ESTRUCT. SIND.	6
GTJ	5
Suma total	16

ÀMBITS D'INTERVENCIIONS

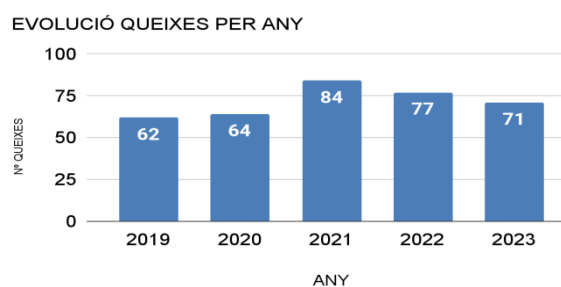


2. QUEIXES

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 2023, que representa un descens de 6 queixes respecte de l'any anterior, un 8 % menys.

ANY	Nº QUEIXES
2019	62
2020	64
2021	84
2022	77
2023	71

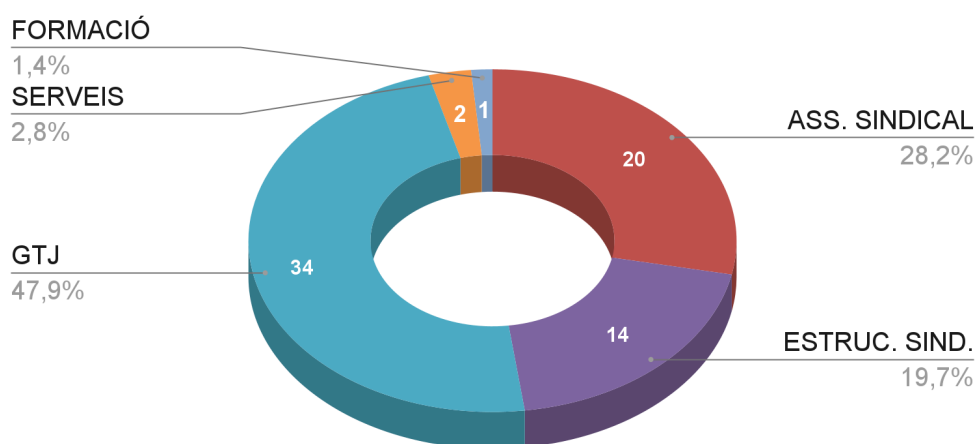


2.2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS

El 2023 hi ha un lleu descens de les queixes en relació amb l'any anterior. Cal destacar que en l'àmbit del GTJ les queixes han pujat un 9 % respecte de l'any 2022.

Pel que fa a les queixes sobre assessorament sindical, el nombre és més alt que l'any anterior, ja que ha pujat de 14 a 20, cosa que representa un 30 %.

ÀMBIT	2023		2022	
AFILIACIÓ	0	0,00 %	5	6,49 %
ASS. SINDICAL	20	28,17 %	14	18,18 %
CITE	0	0,00 %	1	1,30 %
ESTRUCT. SIND.	14	19,72 %	26	33,77 %
GTJ	34	47,89 %	31	40,26 %
SERVEIS	2	2,82 %	0	0,00 %
FORMACIÓ	1	1,41 %	0	0,00 %
SUMA TOTAL	71	100,00 %	77	100,00 %



2.2.1. ANÀLISI DE QUEIXES EN L'ÀMBIT DEL GTJ

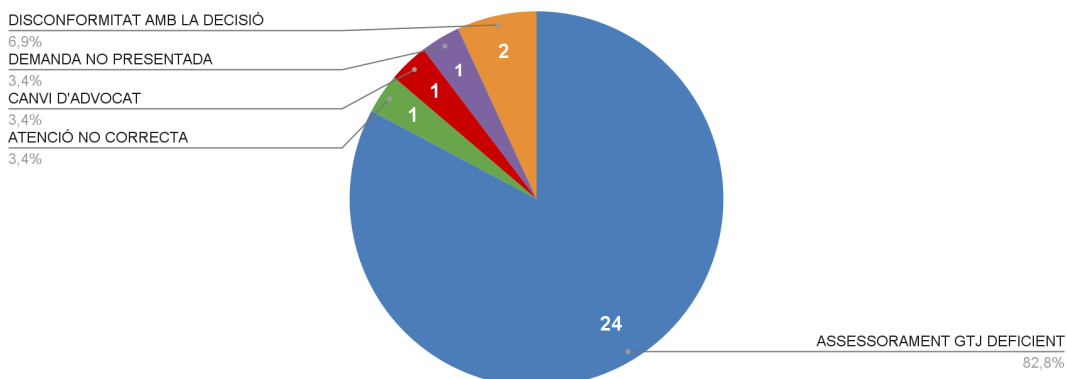
L'any 2023 hi ha una pujada de queixes relacionades amb el servei del GTJ, amb 34 queixes, que representen el 47,89 % del total. Cal valorar, però, que **de les 14.360 consultes realitzades per persones afiliades, les queixes representen només un 0,24 %**.

Els motius més freqüents el 2023 són els relacionats amb un assessorament del GTJ deficient (70,59 %) i amb un mal funcionament del servei (14,71 %). L'any 2022 s'havien rebut menys queixes per aquests motius, excepte en el cas d'un assessorament del GTJ deficient, que ha pujat el 2023.

Cal tenir en compte que 7 de les queixes (un 21 % del total) corresponen al mateix professional, en situació de baixa mèdica. Aquesta situació va provocar incidències als expedients.

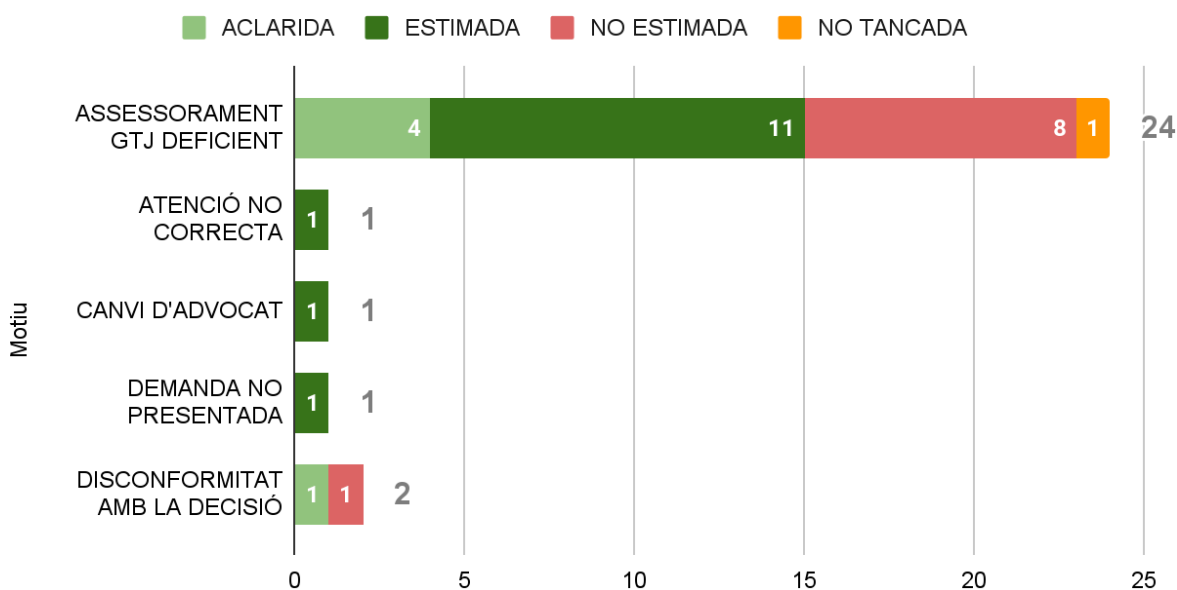
MOTIU	2023	%	2022	%
ASSESSORAMENT GTJ DEFICIENT	24	70,59 %	6	16,22 %
ATENCIÓ NO CORRECTA	1	2,94 %	3	8,11 %
CANVI D'ADVOCAT/ADA	1	2,94 %	4	10,81 %
DISCONFORMITAT AMB LA DECISIÓ	2	5,88 %	5	13,51 %
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	5	14,71 %	11	29,73 %
DEMANDA NO PRESENTADA	1	2,94 %	2	5,41 %
HONORARIS	0	0,00 %	4	10,81 %
BAIXA D'AFILIACIÓ	0	0,00 %	2	5,41 %
TOTAL	34	100,00 %	37	100,00 %

QUEIXES GTJ MOTIU



El resultat de les queixes per motius és el següent:

RESULTAT



2.2.2. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ASSESSORAMENT SINDICAL

El total de consultes a l'assessorament mancomunat en l'àmbit de Catalunya, pel que fa a l'any 2023, ha estat de 40.458 consultes realitzades per 24.125 persones, de les quals **16.886 eren persones afiliades**. Això vol dir que en relació amb les 20 queixes registrades enguany a aquesta sindicatura i, tenint en compte el seu volum, suposen únicament **un 0,12 % respecte del total de consultes realitzades**.

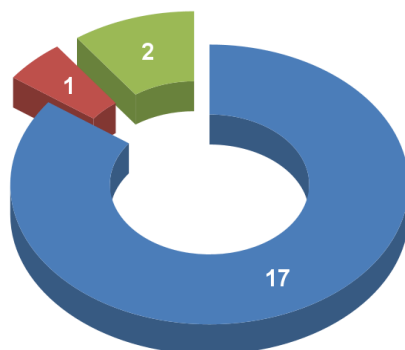
Es presenten 20 casos, que representen el 28,17 % de les queixes, fet que suposa una xifra més alta respecte de l'any anterior, en què es va situar en un 18,18 %. Aquest augment, però, estaria relacionat amb l'increment de les consultes en general.

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	2023	%	2022	%
ASSESSORAMENT DEFICIENT	17	85,00 %	6	43 %
ATENCIÓ NO CORRECTA	1	5,00 %	3	21,40 %
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	2	10,00 %	4	28,60 %
DISCONFORMITAT AMB LA DECISIÓ	0	0,00 %	1	7,10 %
Suma total	20	100,00 %	14	100,00 %

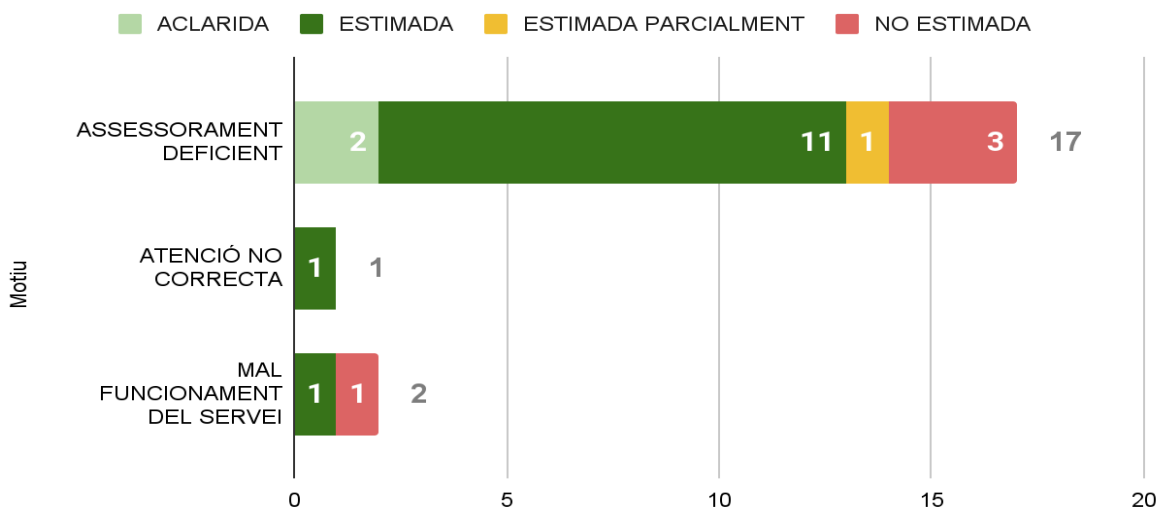
El resultat de les queixes per motius és el següent:

QUEIXES ASSESSORAMENT MOTIU



● ASSESSORAMENT DEFICIENT ● ATENCIÓ NO CORRECTA ● MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI

RESULTAT



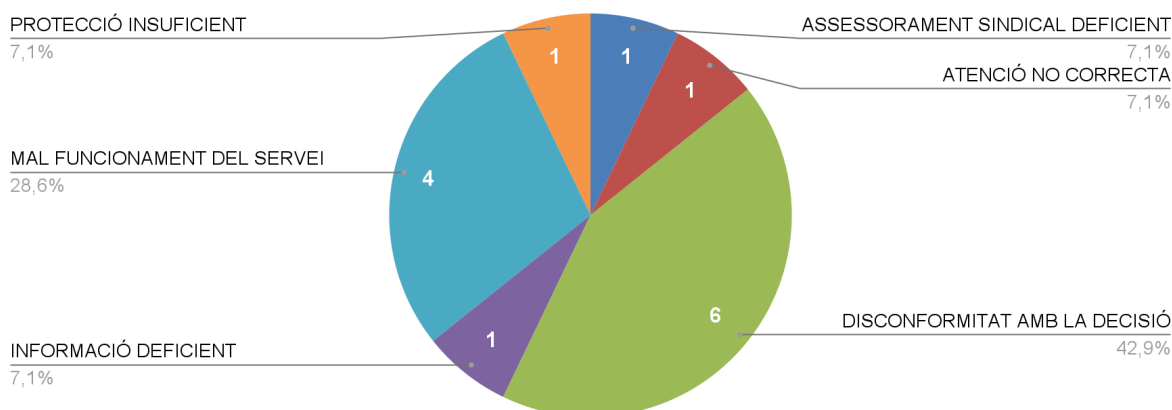
2.2.3. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL

Quant a l'estructura sindical, les 14 queixes han estat dels tipus i motius següents:

FEDERACIÓ	TERRITORI	TIPUS	TOTAL
FSC	Vallès Oriental - Maresme - Osona	CAP ALS REPRESENTANTS DEL TERRITORI	1
	Barcelonès	CAP ALS REPRESENTANTS FEDERACIONS	2
	Baix Llobregat - Alt Penedès - Anoia - Garraf	CAP ALS REPRESENTANTS SINDICALS	1
	Vallès Oriental - Maresme - Osona	CAP ALS REPRESENTANTS SINDICALS	1
	Baix Llobregat - Alt Penedès - Anoia - Garraf	DERIVADA DE CANDIDATURES ES	1
		TOTAL FSC	6
HÀBITAT	Comarques Gironines	CAP ALS REPRESENTANTS SINDICALS	1
	Baix Llobregat - Alt Penedès - Anoia - Garraf	CAP ALS REPRESENTANTS SINDICALS	1
	Tarragona	DERIVADA DE CANDIDATURES ES	1
		TOTAL HÀBITAT	3
SERVEIS	Baix Llobregat - Alt Penedès - Anoia - Garraf	CAP ALS REPRESENTANTS FEDERACIONS	1
	BARCELONÈS	CAP ALS REPRESENTANTS FEDERACIONS	1
		TOTAL SERVEIS	2
EDUCACIÓ	Baix Llobregat - Alt Penedès - Anoia - Garraf	CAP ALS REPRESENTANTS SINDICALS	1
	Barcelonès	DERIVADA DE CANDIDATURES ES	1
		TOTAL EDUCACIÓ	1
INDÚSTRIA	Vallès Oriental - Maresme - Osona	CAP ALS REPRESENTANTS DEL TERRITORI	1
		TOTAL INDÚSTRIA	1
		TOTAL QUEIXES ESTRUCTURA SINDICAL	14

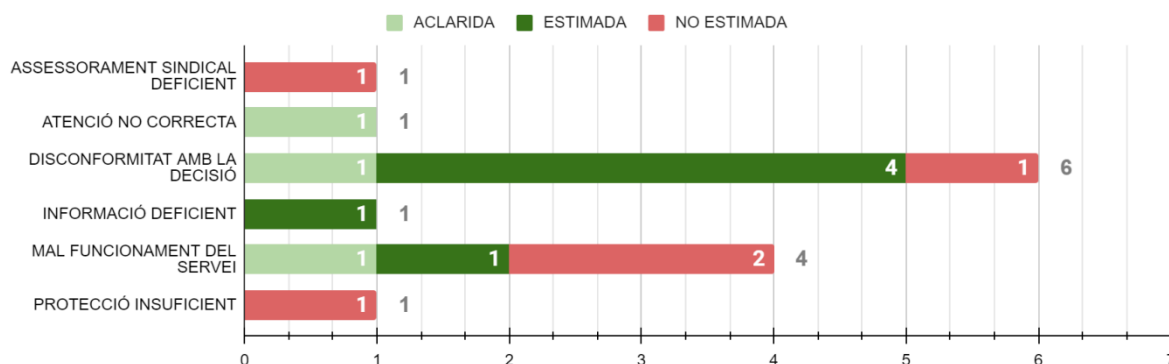
MOTIU	2023
ASSESSORAMENT SINDICAL DEFICIENT	1
ATENCIÓ NO CORRECTA	1
DISCONFORMITAT AMB LA DECISIÓ	6
INFORMACIÓ DEFICIENT	1
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	4
PROTECCIÓ INSUFICIENT	1
Suma total	14

QUEIXES MOTIUS ESTRUCTURA SINDICAL



El resultat de les queixes per motius és el següent:

RESULTAT



2.2.4. ANÀLIS QUEIXES ALTRES ÀMBITS

Durant l'any 2023 hi ha hagut 3 queixes: 2 en l'àmbit de serveis (servei jurídic civil) per servei civil deficient, amb resultats ACLARIDA i ESTIMADA respectivament, i 1 en l'àmbit de formació per disconformitat amb la decisió, amb resultat ACLARIDA.

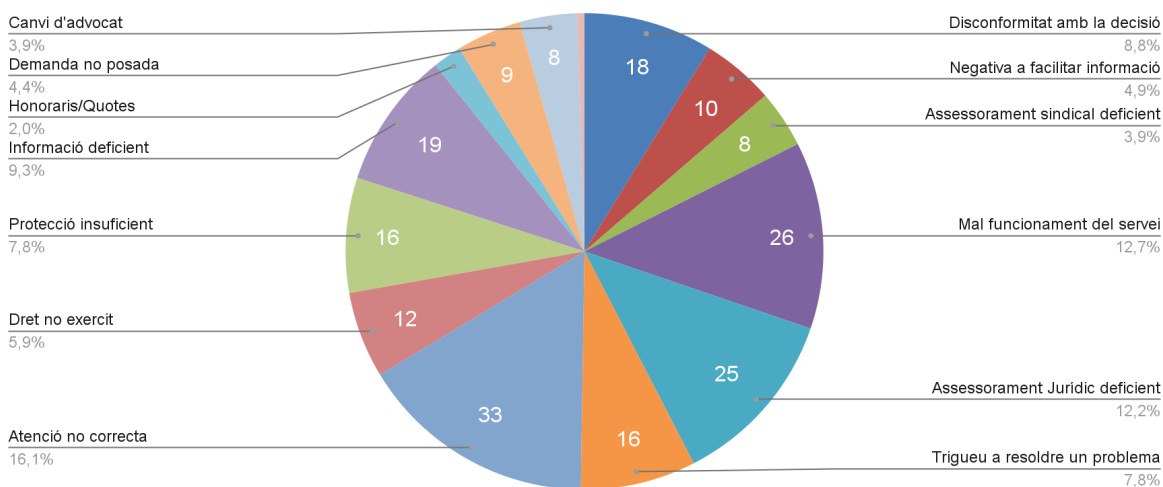
2.3. CARACTERÍSTIQUES DE LES QUEIXES

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 2023 és l'atenció no correcta, que ha augmentat una mica respecte de l'any 2022. En segon lloc, hi ha el mal funcionament del servei (que ha disminuït respecte de l'any anterior) i, en tercer lloc, l'assessorament jurídic deficient (que ha augmentat una mica).

CARACTERÍSTIQUES	2023	%	2022	%
Disconformitat amb la decisió	18	8,78 %	24	9,76 %
Negativa a facilitar informació	10	4,88 %	10	4,07 %
Assessorament sindical deficient	8	3,90 %	21	8,54 %
Mal funcionament del servei	26	12,68 %	33	13,41 %
Assessorament jurídic deficient	25	12,20 %	23	9,35 %
Trigueu a resoldre un problema	16	7,80 %	14	5,69 %
Atenció no correcta	33	16,10 %	32	13,01 %
Dret no exercit	12	5,85 %	19	7,72 %
Protecció insuficient	16	7,80 %	23	9,35 %
Informació deficient	19	9,27 %	28	11,38 %
Honoraris/quotes	4	1,95 %	6	2,44 %
Demanda no interposada	9	4,39 %	8	3,25 %
Canvi d'advocat/ada	8	3,90 %	5	2,03 %
Indicació deficiència professional	1	0,49 %	0	0,00 %
Suma total	205	100,00 %	246	100,00 %

QUEIXES PER CARACTERÍSTICA



2.4. QUEIXES PER FEDERACIÓ I MIDA DE L'EMPRESA

Si comparem el percentatge de queixes per federació amb el percentatge d'afiliació, podrem veure que el percentatge més desigual correspon a la Federació d'Hàbitat, com l'any passat.

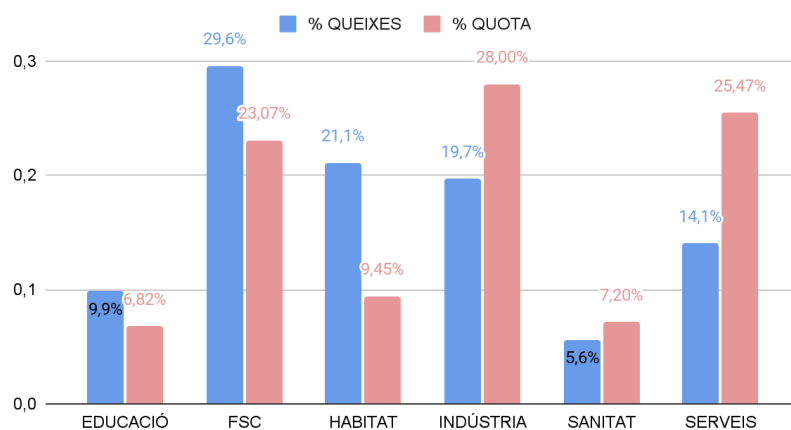
Ja es va comentar l'any anterior que tot apunta que això es produeix pel tipus d'empresa que acull el sector, en què les condicions de treball són de les més dures i precàries.

D'altra banda, les que també tenen un percentatge de queixes més gran que el percentatge d'afiliació són la Federació de Serveis a la Ciutadania i Hàbitat, i la que té un percentatge significatiu menor de queixes respecte del d'afiliació és Serveis.

PER FEDERACIÓ

2023			2022		
Ram	% QUEIXES	% QUOTA	Ram	% QUEIXES	% QUOTA
EDUCACIÓ	9,9 %	6,82 %	EDUCACIÓ	4 %	7 %
FSC	29,6 %	23,07 %	FSC	33 %	23 %
HÀBITAT	21,1 %	9,45 %	HÀBITAT	33 %	9 %
INDÚSTRIA	19,7 %	28,00 %	INDÚSTRIA	4 %	28 %
SANITAT	5,6 %	7,20 %	SANITAT	4 %	7 %
SERVEIS	14,1 %	25,47 %	SERVEIS	22 %	26 %
Suma total	100,00 %	100,00 %	Suma total	100 %	100 %

FEDERACIÓ % QUEIXES i % QUOTA

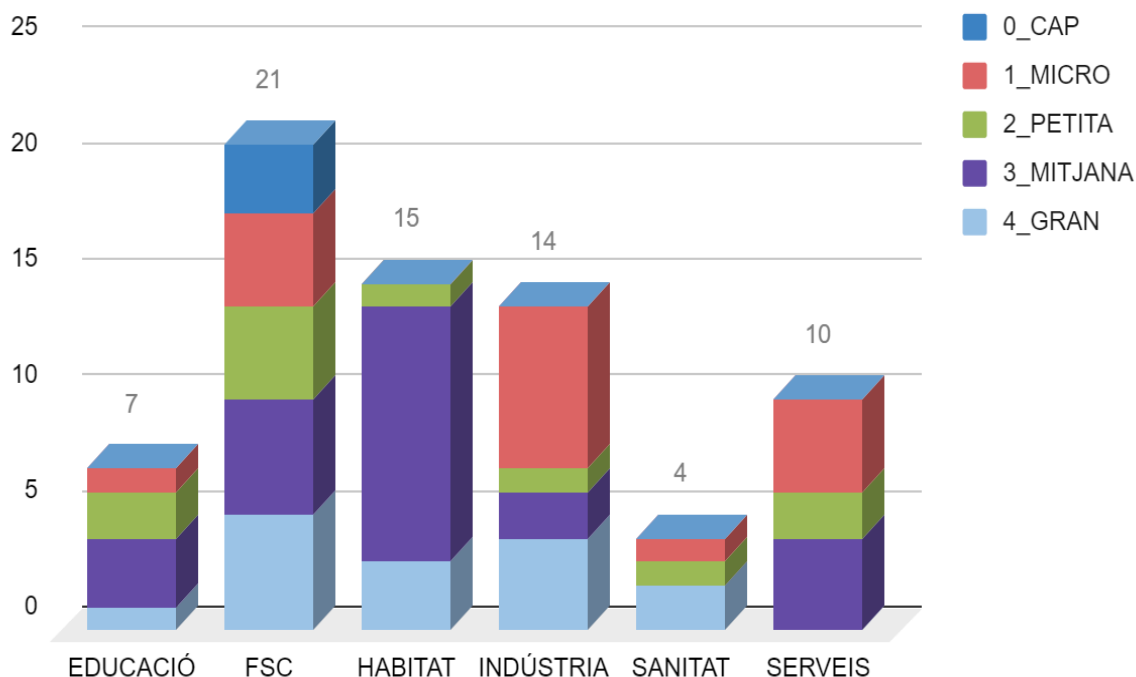


2.5. QUEIXES PER MIDA DE L'EMPRESA

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

RAM	0_CAP	1_MICRO	2_PETITA	3_MITJANA	4_GRAN	Suma total	
EDUCACIÓ			1	2	3	1	7
FSC	3	4	4	5	5	5	21
HÀBITAT				1	11	3	15
INDÚSTRIA		7	1	2	4		14
SANITAT		1	1		2		4
SERVEIS		4	2	4			10
Suma total	3	17	11	25	15		71

PER FEDERACIÓ I TAMANY D'EMPRESA



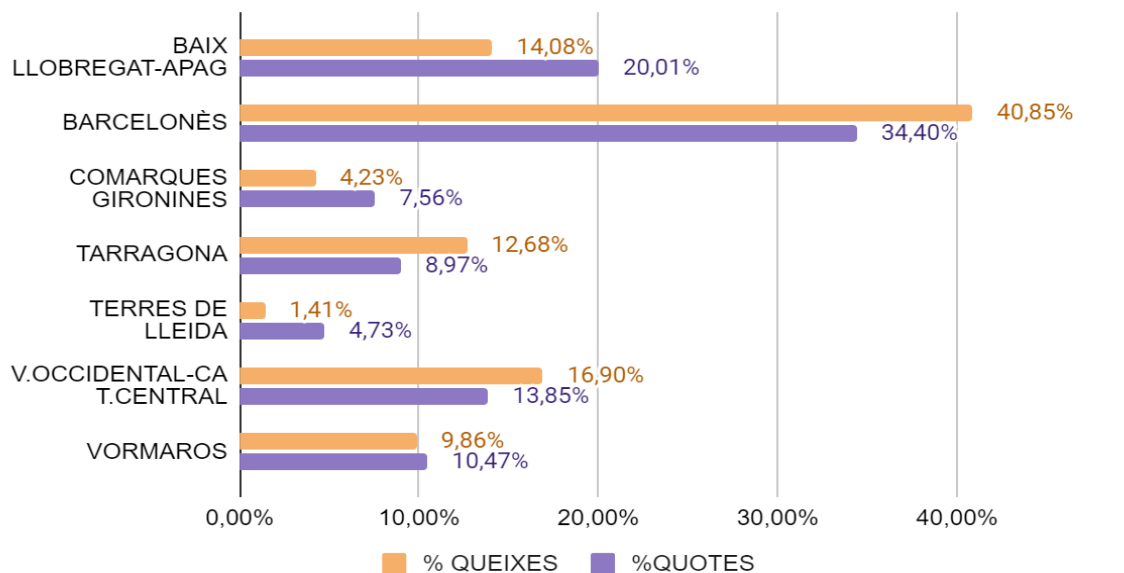
2.6. QUEIXES PER TERRITORI

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 al Barcelonès.

TERRITORI	2023		2022	
	% QUEIXES	% QUOTES	% QUEIXES	% QUOTES
BAIX LLOBREGAT - ALT PENEDÈS - ANOIA - GARRAF	14,08 %	20,01 %	14,29 %	20,00 %
BARCELONÈS	40,85 %	34,40 %	48,05 %	35,00 %
COMARQUES GIRONINES	4,23 %	7,56 %	1,30 %	8,00 %
COMARQUES DE TARRAGONA	12,68 %	8,97 %	10,39 %	9,00 %
TERRES DE LLEIDA	1,41 %	4,73 %	2,60 %	5,00 %
VALLÈS OCCIDENTAL - CATALUNYA CENTRAL	16,90 %	13,85 %	11,69 %	14,00 %
VALLÈS ORIENTAL - MARESME - OSONA	9,86 %	10,47 %	11,69 %	10,00 %
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)

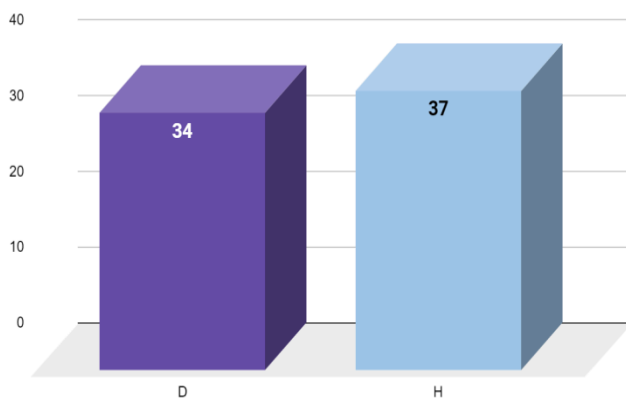


2.7. QUEIXES PER SEXES

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	2023	2022
D	34	37
H	37	40
TOTAL	71	77

DONES/HOMES



3. RESULTAT FINAL DELS EXPEDIENTS

L'any 2022 els resultats de les queixes eren: RESOLTA, NO RESOLTA, ESTIMADA PARCIALMENT i ACLARIDA.

Aquest any 2023 algunes de les definicions dels resultats de les resolucions ha canviat tal com es va acordar al Consell Assessor anterior, i l'equivalència entre els dos anys és el següent:

Resolta ha passat a denominar-se **estimada**.

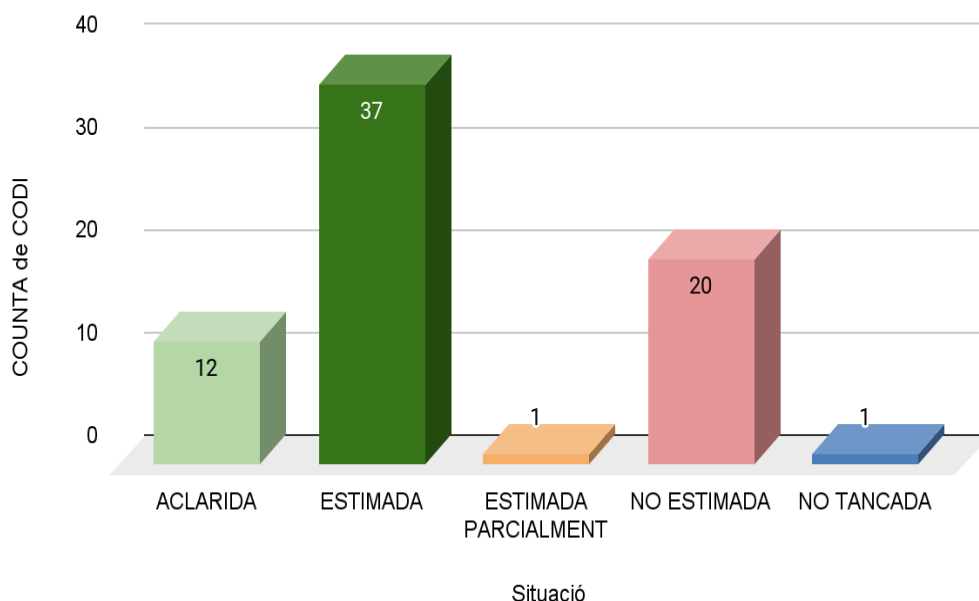
No resolta ha passat a denominar-se **no estimada**.

Resolta parcialment ha passat a denominar-se **estimada parcialment**.

Quant al resultat final dels expedients, en comparació amb el 2022, han disminuït les resolucions aclarides i estimades, i han augmentat les no estimades. En data d'aquest informe, queden pendents de resolució 2 queixes del 2023, que encara no s'han pogut tancar.

RESOLUCIÓ	2023	%	2022	%
ACLARIDA	12	16,90 %	22	28,60 %
NO ESTIMADA	20	28,17 %	9	11,70 %
PENDENT DE RESOLUCIÓ	1	1,41 %	1	1,30 %
ESTIMADA	36	50,70 %	44	57,10 %
ESTIMADA PARCIALMENT	1	1,41 %		
Suma total	71	98,59 %	77	100,00 %

RESOLUCIÓ QUEIXES 2023: RESULTAT FINAL



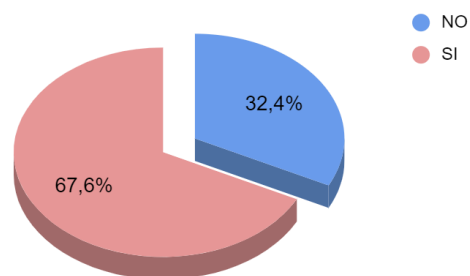
4. PERSONES AFECTADES PER LA QUEIXA I MANTENIMENT DE L'AFILIACIÓ

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

Persones que continuen afiliades actualment: 48, un 67,60 % del total (l'any passat van ser 63 casos, que és un 81,82 % del total).

AFILIACIÓ A DATA DE L'INFORME

AFILIACIÓ	2023	%	2022	%
NO	23	32,40 %	14	18,18 %
SÍ	48	67,60 %	63	81,82 %
Suma total	71	100,00 %	77	100,00 %



Manteniment de l'afiliació segons resolució de la queixa

Com queda reflectit en la taula següent, quan el resultat de la resolució és "Estimada", les persones acostumen a mantenir la seva afiliació, en el cas del 2023, en un 81 %.

Situació	RESULTAT	SÍ	%	NO	%
ACLARIDA	12	7	58,33 %	5	41,67 %
ESTIMADA	37	30	81,08 %	7	18,92 %
ESTIMADA PARCIALMENT	1	1	100,00 %	0	0,00 %
NO ESTIMADA	20	9	45,00 %	11	55,00 %
NO TANCADA	1	1	100,00 %	0	0,00 %
Suma total	71	48	67,61 %	23	32,39 %

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 17 d'abril 2024.

A. AFILIACIÓ I INCREMENT DE LES QUOTES

Enguany les quotes han pujat en quantitats fixes que es redueixen en funcions dels ingressos, i no percentualment com havíem demanat, ja que encara representa un increment més gran per a les quotes més reduïdes.

Valorem positivament que s'ha augmentat el valor del tram, que passa de 14.000 a 16.000, i de 7.000 a 8.000 euros, que pot afavorir més persones afiliades amb retribucions ajustades.

La sindicatura manté la proposta de fragmentació del tram de la quota reduïda, 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.

QUOTA MES	€ Retribucio bruta any	2024	2024 vs 2023	€ Retribucio bruta any	2023	2022	2021
GENERAL ORDINARIA	Mes 24.001	15,00 €	3,45%		14,50 €	14,50 €	14,00 €
GENERAL REDIDA	Entre 16.000 i 24.000	13,60 €	3,80%	Entre 14.001 i 24.000	13,10 €	13,10 €	12,60 €
PENSION I JUBIL.	Mes 16.001	11,00 €	4,80%	Mes 14.001	10,50 €	10,50 €	10,35 €
ESPECIAL	Entre 8.001 i 16.000	8,55 €	4,85%	Entre 7.001 i 14.000	8,15 €	8,15 €	7,65 €
SUPERREDUIDA	Menys 8.000	4,80 €	6,70%	Menys 7.000	4,50 €	4,50 €	4,00 €
MILITANT		17,90 €	2,90%		17,40 €	17,40 €	17,40 €

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.

A.bis. BAIXADA D'AFILIACIÓ PER JUBILACIÓ

Quant a la problemàtica ja plantejada a l'informe anterior, la baixada d'afiliació per jubilació es manté, tot i que el tema de les mutualitats i la preferència en l'accés a algunes activitats han produït una certa millora. Caldria seguir treballant per afavorir el manteniment d'aquesta afiliació.

B. PÀGINA WEB I APP

- Cal destacar que, per fi, l'opció de la pàgina web en castellà ja està operativa del tot.
- S'ha millorat la presentació dels serveis d'assessorament jurídic i sindical a la pàgina web. Pel que fa a les tarifes s'han eliminat les referències a l'assessorament civil i penal, ja que és un servei ofert per professionals externs.
- En el cas del servei jurídic, encara no s'explica 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.

- L'app de CCOO va deixar de funcionar sense cap avís i ara està en procés de transformació. Es preveu que la nova versió estigui disponible durant el primer semestre del 2024. La sindicatura considera que és una eina molt vàlida que s'hauria de promocionar.

C. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC I SINDICAL

- Es valora positivament la implantació d'un nou sistema al GTJ (LEXWORK), amb la finalitat de millorar el funcionament i contribuir a evitar errors. Ens informen que actualment ajuda els advocats i advocades a planificar els tràmits. En l'últim període no s'han produït queixes per problemes de terminis.
- S'haurien de flexibilitzar els horaris del servei d'atenció del GTJ, en especial a Barcelona, per donar una millor resposta a les necessitats de les persones treballadores. Es recorda la proposta del Consell Assessor del 2022 sobre valorar fer un servei fins a les 19 hores un dia a la setmana.
- És important destacar que cal modificar **l'escrit que es fa signar a la persona afectada quan hi ha una indemnització per un error**, tenint en compte el seu punt de vista, i millorar-ne el contingut. Enguany, la sindicatura ha presentat una proposta que no ha rebut resposta.
- S'està avançant en la implantació del servei per videoconferència tant en l'assessorament jurídic com en el sindical. La sindicatura el valora positivament i demana que es reforci, ja que és un servei que s'anirà sol·licitant cada cop més.
- En relació amb l'assegurança, quan hi ha un error a causa del servei jurídic, l'asseguradora demana que hi hagi responsabilitat legal. En aquest sentit, cal cercar un mecanisme que no deixi desamparada 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, cal veure si es pot contractar algun tipus d'assegurança per cobrir el perjudici en cas de possibles errors. El Consell Assessor va informar que hi havia una proposta que s'estava treballant amb l'àmbit confederal formant els assessors per tal que hi hagi menys errors.
- Hem de seguir treballant per disminuir el temps d'espera per obtenir cita amb assessorament sindical o jurídic, especialment en el cas de la zona de Tarragona.
- **Quan el GTJ canvia el professional que s'ha assignat inicialment a una persona usuària, se n'ha d'informar immediatament 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 és el cas. A proposta del Consell Assessor es podria implantar un sistema automàtic per mantenir les persones informades sobre el seu procés judicial.
- Cal establir un protocol quan es fa una derivació a un advocat o advocada extern i establir la manera com es paga.
- Cal elaborar un protocol per a la defensa en cas d'assetjament.
- En relació amb la recomanació sobre tenir una proposta d'honoraris per a persones en situació de precarietat laboral, es valora positivament la proposta confederal de tarifa de vulnerabilitat, tot i que s'haurà de veure com funciona a la pràctica.

- S'ha de valorar oferir algun avantatge per a les persones amb menys d'un any d'afiliació que acorden 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.
- Pel que fa a la proposta que tota persona que requereixi un assessorament en via civil o penal estigui informada verbalment i per escrit que es tracta d'un servei de col·laboració d'advocacia extern amb els afiliats i afiliades a CCOO, ens informen que s'implementa a través de la XAT, on es fa signar un document informatiu.

D. XAT I ATENCIÓ A L'AFILIACIÓ (UARC)

En aquest apartat voldríem destacar la feina de prevenció de possibles queixes que s'aconsegueix des de la XAT i l'atenció a l'afiliació. Resulta molt valuosa per a la sindicatura, ja que ofereix resposta i evita incidències i dubtes, de tal manera que no arriba a produir-se el formulari de queixa.

Tanmateix, tot això no s'aconsegueix si es triga a donar resposta a la centraleta telefònica. Resulta, doncs, molt necessari **reforçar els recursos humans destinats a l'equip de la XAT**, tant en quantitat de persones com en formació específica i condicions de treball, a fi de fer més eficient el sistema i evitar desatenció.

El Consell Assessor fa la proposta que sempre hi hagi una formació prèvia a les persones que accedeixen al XAT que els ofereixi el màxim de coneixement sobre l'organització i les seves aplicacions.

E. FUNCIÓ DE MEDIACIÓ

Cal fomentar la capacitat mediatora 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.

El seguiment de les recomanacions fetes l'any 2022 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, i, alhora, de demanar a l'organització que tingui en compte i faci possible les recomanacions plantejades.

Barcelona, 22 de maig del 2024

SEGUIMENT RECOMANACIONS PLANTEJADES PER LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ 12è MANDAT

APLICADA APLICACIÓ PARCIAL EN PROCÉS REFUSAT NO APLICADA

BLOC	TEMA	RECOMANACIÓ	2021	2022	2023
AFILIACIÓ	INCREMENT DE LES QUOTES	Evitar increments lineals de la quota. Si es considera necessari augmentar les quotes, haurien de ser increments percentuals que afectessin de la mateixa manera totes les quotes establertes i s'hauria d'intentar que fossin més reduïts en el cas dels salaris més baixos.	<input type="radio"/>	congelades el 2023	1/2
		Augmentar els trams de salari amb el mateix criteri que per a l'augment de la quota.	<input type="radio"/>	congelades el 2023	1/2
		Fragmentar el tram de la quota reduïda com, per exemple, en dos trams: de 16.000 a 20.000 euros i de 20.000 a 24.000 euros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		A proposta del Consell Assessor de la sindicatura, caldria assegurar-se d'incloure l'explicació sobre l'augment de la quota quan es fa la difusió de l'increment anual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	BAIXADA D'AFILIACIÓ PER JUBILACIÓ	Seguir treballant pel manteniment de l'afiliació en jubilar-se.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fomentar la continuïtat en l'afiliació per part de persones properes a la jubilació, anticipant-nos amb propostes i avantatges vinculats al relleu generacional.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
COMUNICACIÓ	PÀGINA WEB I APP	Incorporar l'opció de traducció al castellà a la pàgina web.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Millorar l'apartat dels serveis d'assessorament jurídic i sindical a la pàgina web, i que sigui més entenedor, especialment pel que fa als honoraris.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		En el cas del servei jurídic, explicar el procés que s'utilitza (signatura del full d'encàrrec, manera de contactar amb el professional, etc. Es proposa fer-ho amb una infografia)	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Incrementar la promoció de l'app a la pàgina web i a les publicacions, especialment per a la informació a les persones afiliades que tenen consultes i altres gestions amb un vídeo explicatiu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATENCIÓ	ASSESSORAMENT JURÍDIC I SINDICAL	Flexibilitzar els horaris del servei d'atenció del Gabinet Tècnic Jurídic (GTJ), en especial a Barcelona, per donar una millor resposta a les necessitats de les persones treballadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		Caldria modificar l'escrit que es fa signar a la persona afectada quan hi ha una indemnització per un error, tenint en compte el seu punt de vista.		<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>
		Implantar un servei telemàtic tant en l'assessorament jurídic com en el sindical per a persones pertanyents a territoris sense gaire servei i per a persones amb dificultats d'horaris laborals i de conciliació familiar.	1/2	1/2	1/2
		Analitzar, en el cas del servei jurídic, la cobertura de l'assegurança i millorar el funcionament quan es produeix un error al GTJ que no deixi desamparada a la persona afectada	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		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, veure si es pot contractar algun tipus d'assegurança per cobrir el perjudici que puguin ocasionar possibles errors.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Prendre les mesures necessàries per disminuir el temps d'espera per obtenir cita amb assessorament sindical o jurídic, especialment en el cas de Tarragona.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Quan un professional cessa en el servei amb el GTJ o servei d'assessorament, informar-ne immediatament les persones a les quals porta un expedient i donar-los el contacte de la persona que el substitueix. A proposta del Consell Assessor es podria implantar un sistema automàtic per mantenir les persones informades sobre el seu procés judicial.	1/2	<input type="radio"/>	
	Necessitat que sempre hi hagi un document signat quan es retira la demanda o recurs		<input checked="" type="checkbox"/>		
ATENCIÓ	ASSESSORAMENT JURÍDIC I SINDICAL	Establir un protocol quan es deriva a un advocat extern i com es paga.		<input type="radio"/>	
		Establir un protocol per a la defensa en cas d'assetjament.		<input type="radio"/>	
		Valorar la possibilitat d'enquadrar l'atenció jurídica només per a persones afiliades.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Quant a les preparacions judicials, proporcionar amb més antelació la informació de les dates del judici i la citació per preparar-lo.	1/2	1/2	
		Pel que fa a la petició de canvi d'advocat o advocada per part de la persona afiliada per pèrdua de confiança, buscar, des del GTJ, les mesures per permetre-ho.	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	
		Valorar tenir una proposta d'honoraris per persones en situació de precarietat laboral		<input type="checkbox"/>	
		Ressaltar més clarament en el full d'encàrrec que els honoraris es calculen segons l'antiguitat d'afiliació en la data de la signatura del document i que s'ha de mantenir l'afiliació durant tot el procediment.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Valorar fer algun descompte o oferir alguna avantatge pel cas de persones amb menys d'un any d'afiliació que acorden un servei jurídic, donat que es paga el mateix mantenint l'afiliació durant tota la durada del procediment que en el cas de les persones no afiliades.		<input type="radio"/>	
	Prendre les mesures adients per assegurar-se que les persones que utilitzen els serveis jurídics d'àmbit civil i penal saben que es tracta de despatxos d'advocats i advocades externs, i que l'actuació d'aquests no és responsabilitat de CCOO.		<input checked="" type="checkbox"/>		
ATENCIÓ	XAT I SERVEIS D'ATENCIÓ	Reforçar els recursos humans destinats a l'equip de la XAT, tant en quantitat de persones com en formació específica i condicions de treball, a fi de fer més eficient el sistema i evitar desatenció.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SINDICATURA AFILIACIÓ	MEDIACIÓ	Fomentar la capacitat mediadora de la sindicatura com a eina per a la resolució de reclamacions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		En l'àmbit intern d'organització de la Sindicatura la proposta d'actualitzar les bústies de queixes i l'espai web de la Sindicatura.		<input checked="" type="checkbox"/>	