



Informe anual de la Sindicatura de l'afiliació de la CONC 2025

Juny de 2026



Índex

INTRODUCCIÓ A L'INFORME	2
PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2025	3
1. INTERVENCIIONS	3
2. QUEIXES	5
2.1. COMPARACIÓ DEL VOLUM DE QUEIXES ANUALS	5
2.2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS	5
2.2.1. ANÀLISI DE QUEIXES EN L'ÀMBIT DELS SERVEIS JURÍDICS	6
2.2.2. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ASSESSORAMENT SINDICAL	8
2.2.3. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL	9
2.2.4. ANÀLISI DE QUEIXES D'ALTRES ÀMBITS	9
2.3. QUEIXES PER FEDERACIÓ I AFILIACIÓ	10
2.4. QUEIXES PER TERRITORI	11
2.5. QUEIXES PER SEXES	12
2.6. IDIOMA UTILITZAT A LES QUEIXES	13
3. RESULTAT FINAL DELS EXPEDIENTS	14
4. PERSONES AFECTADES PER LA QUEIXA I MANTENIMENT DE L'AFILIACIÓ	14
SEGONA PART: RECOMANACIONS I PROPOSTES DE LA SINDICATURA DE L'AFILIACIÓ	15
A. AFILIACIÓ	15
B. PÀGINA WEB I APP	16
C. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC I SINDICAL	16
D. XAT I ATENCIÓ A L'AFILIACIÓ	17
E. FUNCIÓ DE MEDIACIÓ	18
F. GESTIÓ OPERATIVA I INFRAESTRUCTURA	18

INTRODUCCIÓ A L'INFORME

Aquest informe recull el conjunt d'actuacions efectuades per la Sindicatura de l'Afiliació al llarg de l'any 2025, 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), anteriorment denominat 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.

PRIMERA PART: DADES ESTADÍSTIQUES DEL 2025

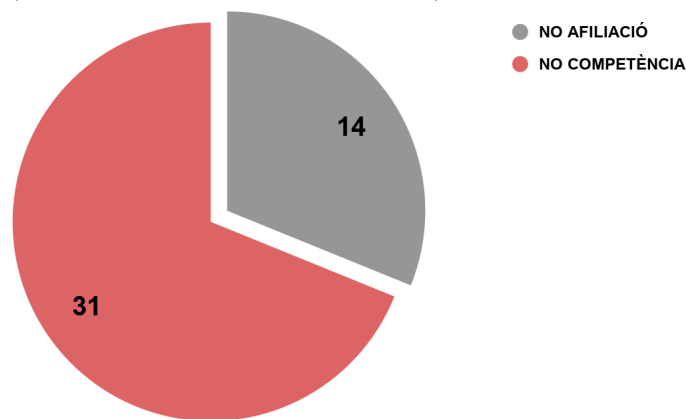
1. INTERVENCIONS

El 2025 hi ha hagut 45 intervencions. El 2024 n'hi va haver 19. És a dir, n'hi ha hagut un 136,84 % més que l'any passat.

De les 45 intervencions, 31 són queixes de persones afiliades, de les quals el motiu no és competència de la Sindicatura de l'Afiliació, i 14 corresponen a persones no afiliades, a la queixa de les quals la sindicatura intenta donar una explicació.

De les 14 persones no afiliades, 7 són per assessorament deficient, 4 són per mal funcionament del servei, 1 és per disconformitat amb la decisió, 1 és per honoraris dels Serveis Jurídics i 1 està relacionada amb la baixa d'afiliació.

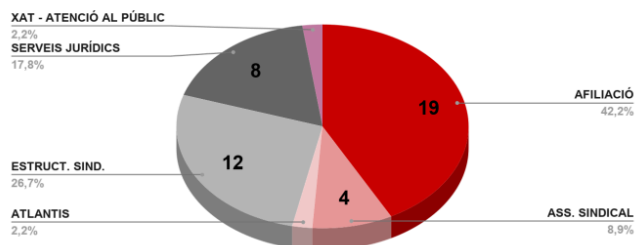
PER QUÈ SÓN INTERVENCIONS I NO QUEIXES?



Els àmbits en què s'han fet les intervencions són:

ÀMBIT	TOTAL
AFILIACIÓ	19
ASSESSORAMENT SINDICAL	4
ATLANTIS	1
ESTRUCTURA SINDICAL	12
SERVEIS JURÍDICS	8
XAT - ATENCIÓ AL PÚBLIC	1
Suma total	45

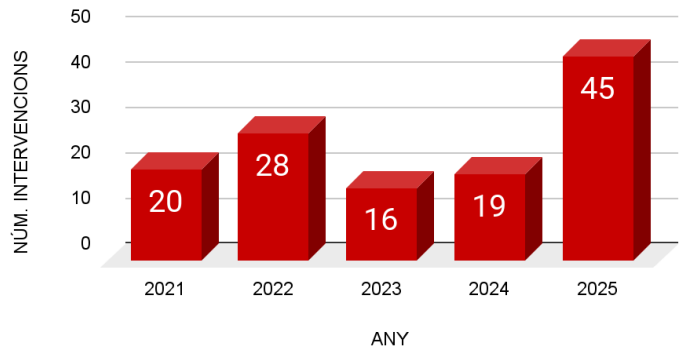
ÀMBITS INTERVENCIONS



L'evolució de les intervencions per any és la que ens mostra el gràfic següent, amb una comparació dels últims 5 anys de les intervencions registrades a la Sindicatura de l'Afiliació. S'hi reflecteix el resultat del 2025, que representa un augment de 26 intervencions respecte de l'any anterior i un increment del 136,84 %. Això significa que les intervencions s'han incrementat considerablement.

ANY	NOMBRE D'INTERVENCIONS
2021	20
2022	28
2023	16
2024	19
2025	45

EVOLUCIÓ INTERVENCIONS PER ANY



2. QUEIXES

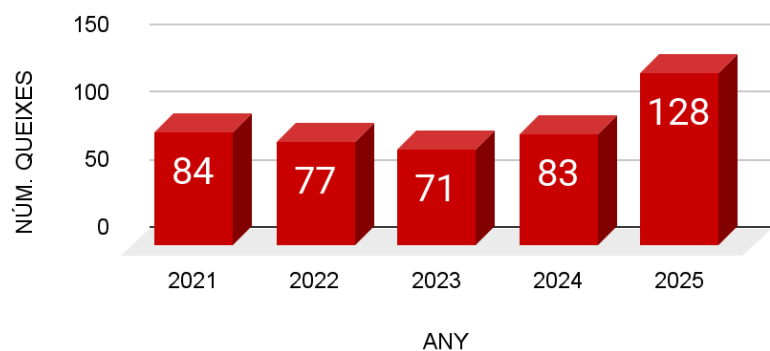
2.1. COMPARACIÓ DEL VOLUM DE QUEIXES ANUALS

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 2025, que representa un augment de 45 queixes respecte de l'any anterior, un 54,22 % més.

A proposta del Consell Assessor, es destaca el valor de la tasca de filtratge de les organitzacions, la qual evita que algunes disconformitats es converteixin en queixes formals.

ANY	NRE. DE QUEIXES
2021	84
2022	77
2023	71
2024	83
2025	128

EVOLUCIÓ QUEIXES PER ANY

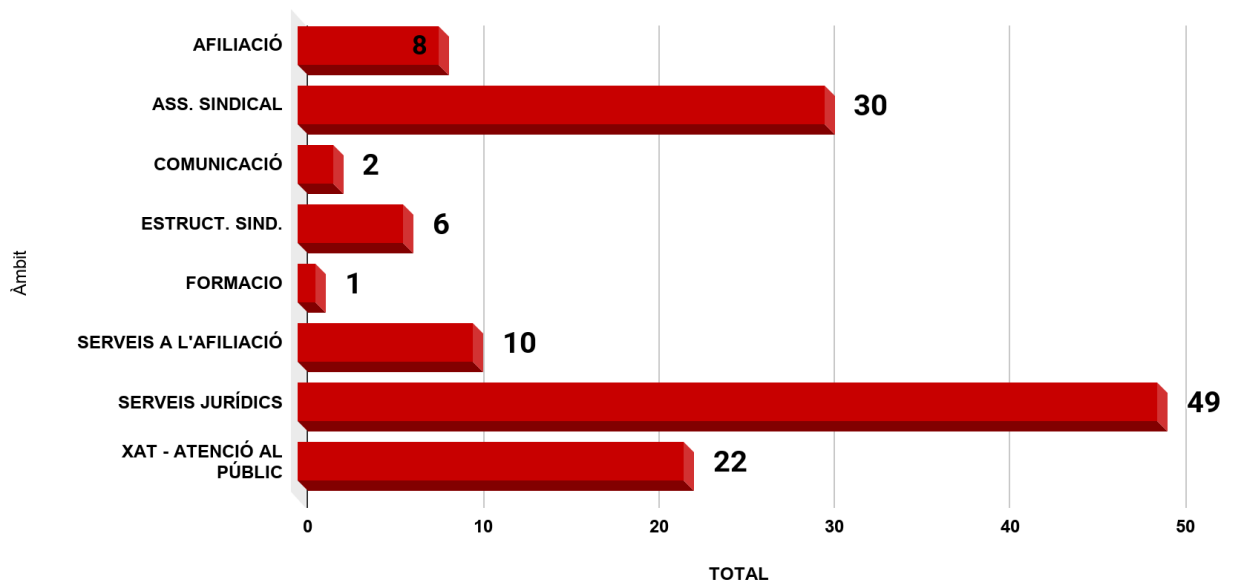


2.2. QUEIXES: DETALL DELS ÀMBITS AFECTATS

El 2025 hi ha un augment de les queixes en relació amb l'any anterior. Cal destacar que en l'àmbit de la XAT i l'atenció al públic han augmentat un 11,17 %; a l'estructura sindical, un 1,08 %, i en afiliació, un 6,23 %. D'altra banda, aquest any, en l'àmbit dels serveis a l'afiliació, se n'han registrat de noves (l'any anterior no n'hi va haver cap).

ÀMBIT	2025	%	2024	%
AFILIACIÓ	9	7,03 %	1	1,20 %
ASSESSORAMENT SINDICAL	30	23,44 %	26	31,33 %
COMUNICACIÓ	2	1,56 %	1	1,20 %
ELECCIONS SINDICALS	0	0,00 %	1	1,20 %
ESTRUCTURA SINDICAL	6	4,69 %	3	3,61 %
FORMACIÓ	1	0,78 %	1	1,20 %
SERVEIS JURÍDICS	48	37,50 %	43	51,81 %
SERVEIS A L'AFILIACIÓ	10	7,81 %	0	0,00 %
RENDA	0	0,00 %	2	2,41 %
XAT - ATENCIÓ AL PÚBLIC	22	17,19 %	5	6,02 %
SUMA TOTAL	128	100,00 %	83	100,00 %

ÀMBITS AFECTATS QUEIXES



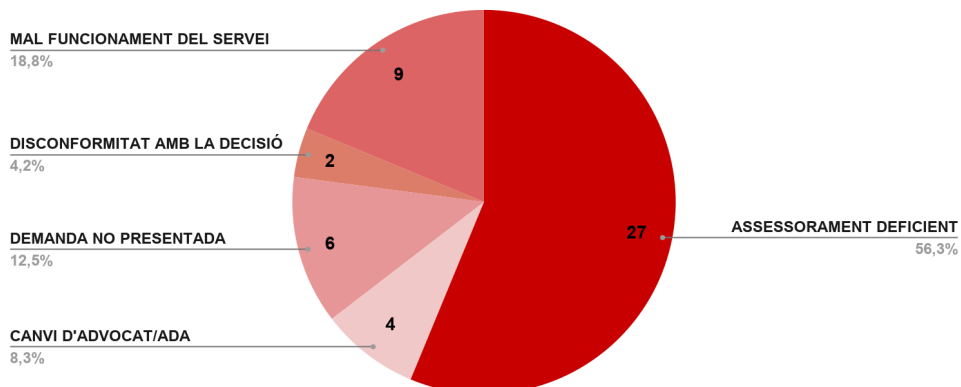
2.2.1. ANÀLISI DE QUEIXES EN L'ÀMBIT DELS SERVEIS JURÍDICS

L'any 2025 hi ha un augment de queixes relacionades amb els Serveis Jurídics, amb 48 queixes, que representen el 37,5 % del total de les queixes. Cal valorar, però, que **dels expedients oberts el 2025, 4.878, les queixes representen només un 0,9 %**.

Els motius més freqüents el 2025 són els relacionats amb un assessorament dels Serveis Jurídics deficient (56,25 %) i amb un mal funcionament del servei (18,75 %).

MOTIU	2025	%	2024	%
ASSESSORAMENT DEFICIENT	27	56,25 %	29	67,44 %
CANVI D'ADVOCAT/ADA	4	8,33 %	1	2,33 %
DEMANDA NO PRESENTADA	6	12,50 %	3	6,98 %
DISCONFORMITAT AMB LA DECISIÓ	2	4,17 %	3	6,98 %
HONORARIS	0	0,00 %	1	2,33 %
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	9	18,75 %	6	13,95 %
TOTAL	48	100,00 %	43	100

QUEIXES SERVEIS JURÍDICS PER MOTIU



PROBLEMA CLAU	TOTAL
AJORNAMENT DE JUDICI	1
CANVI DE PROFESSIONAL	4
COMUNICACIÓ DEFICIENT AMB EL PROFESSIONAL	7
CONFLICTE D'INTERESSOS	1
GESTIÓ PROFESSIONAL DEFICIENT	21
HONORARIS	5
INSATISFACCIÓ PEL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	3
NO RESPECTE DE L'HORA DE LA CITA	2
SERVEI LENT	4
Suma total	48

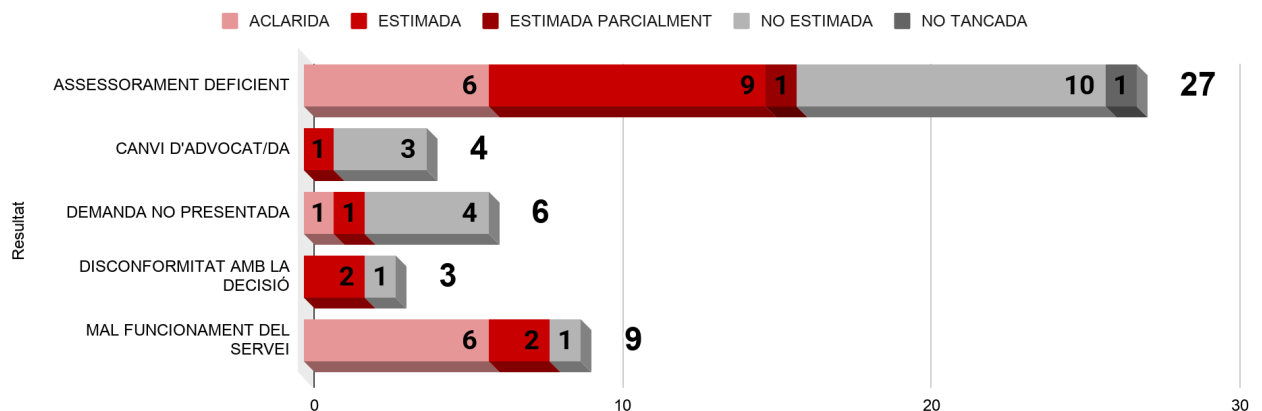
El diagnòstic dels problemes detectats en els Serveis Jurídics mostra que la **gestió professional deficient** és el principal motiu de disconformitat, amb un total de **21 incidències**, la qual cosa evidencia deficiències en l'atenció, la resolució dels casos i el seguiment dels procediments. A continuació, la **comunicació deficient amb el professional** presenta **7 casos**, fet que palesa entrebancs en la transmissió de la informació que provoca la dificultat per comprendre la informació per part de les persones usuàries.

Pel que fa als **honoraris**, s'han registrat **5 incidències**, relacionades amb manca de transparència i desacords sobre els imports.

En conjunt, la suma total de **48 incidències** reflecteix la necessitat d'introduir millores en la gestió, la comunicació i la qualitat dels Serveis Jurídics per garantir una atenció més eficaç i satisfactòria per als usuaris i usuàries.

El resultat de les queixes per motius és el següent:

RESULTAT I MOTIUS QUEIXES ÀMBITS 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 2025, ha estat de 44.580 consultes realitzades per 26.240 persones, de les quals **20.749 eren persones afiliades**. Això vol dir que en relació amb les 30 queixes registrades enguany a aquesta sindicatura i, tenint en compte el seu volum, suposen únicament **un 0,14 % respecte del total de consultes realitzades**.

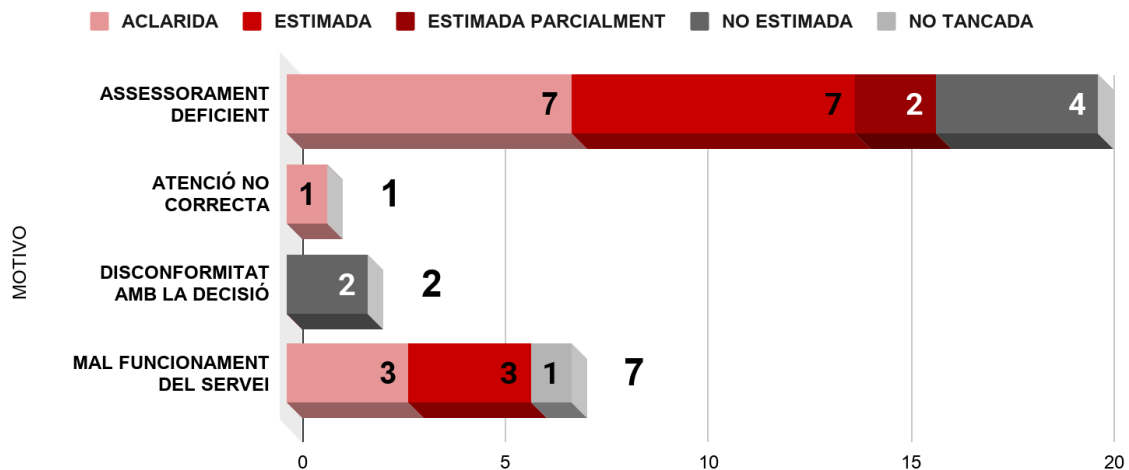
Es presenten 30 casos, que representen el 23,43 % de les queixes, fet que suposa una xifra en percentatge més baixa respecte de l'any anterior, en què es va situar en un 31,33 %.

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, a criteri de la persona que fa la queixa.

MOTIU	2025	%	2024	%
ASSESSORAMENT DEFICIENT	20	66,67 %	17	65,38 %
ATENCIÓ NO CORRECTA	1	3,33 %	0	0,00 %
MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	7	23,33 %	9	34,62 %
DISCONFORMITAT AMB LA DECISIÓ	2	6,67 %	0	0,00 %
Suma total	30	100,00 %	26	100,00 %

El resultat de les queixes per motius és el següent:

RESULTAT I MOTIUS QUEIXES ASS.SINDICAL



2.2.3. ANÀLISI DE QUEIXES DE L'ESTRUCTURA SINDICAL

Pel que fa a les queixes relacionades amb l'estructura sindical, s'han registrat un total de 6 incidències. D'aquestes, la major part corresponen a l'àmbit la Federació d'Hàbitat, amb 4 casos, mentre que la Federació de Serveis a la Ciutadania i la Federació de Serveis en presenten una cadascuna.

Quant als motius, 3 queixes fan referència a un assessorament deficient. La resta es distribueixen entre diferents causes: una per disconformitat amb la decisió presa, una altra per atenció no adequada i la darrera per mal funcionament del servei.

2.2.4. ANÀLISI DE QUEIXES D'ALTRES ÀMBITS

Pel que fa a les queixes d'altres àmbits durant el 2025, l'àrea amb més incidències ha estat la XAT i l'atenció al públic, amb 22 queixes relacionades principalment amb el mal funcionament del servei i

una atenció considerada inadequada. A continuació, l'àmbit de Serveis a l'Afiliació ha acumulat 10 reclamacions, mentre que l'àrea d'Afiliació n'ha registrat 8. Finalment, els àmbits de Comunicació i Formació han presentat un nombre menor de queixes, amb 2 i 1 casos respectivament.

ÀMBIT	ACLARIDA	ESTIMADA	ESTIMADA PARCIALMENT	NO ESTIMADA	Suma total
AFILIACIÓ	1	4		3	8
COMUNICACIÓ	1	1			2
FORMACIÓ	1				1
SERVEIS A L'AFILIACIÓ	1	6	1	2	10
XAT - ATENCIÓ AL PÚBLIC	9	12		1	22
Suma total	13	23	1	6	43

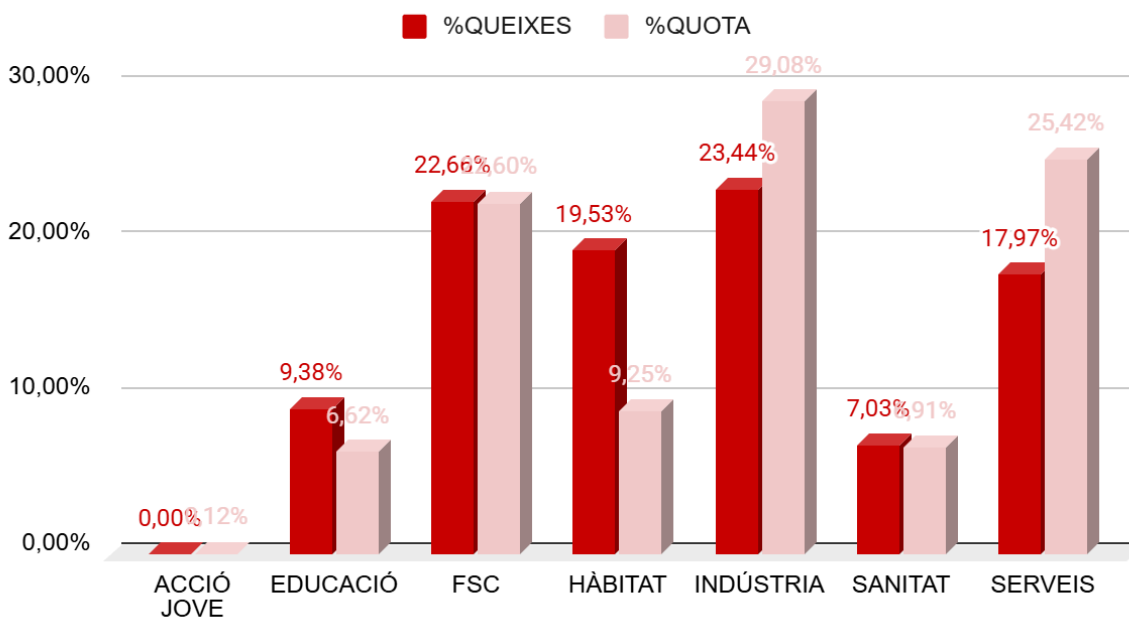
2.3. QUEIXES PER FEDERACIÓ I AFILIACIÓ

Pel que fa a la distribució de les queixes segons la federació i la dimensió de l'empresa, s'observa que les federacions amb una proporció de queixes superior al seu pes en l'afiliació són la Federació d'Hàbitat i la Federació d'Educació.

PER FEDERACIÓ

2025			2024		
FEDERACIÓ	% QUEIXES	% QUOTA	FEDERACIÓ	% QUEIXES	% QUOTA
ACCIÓ JOVE	0,00 %	0,12 %	ACCIÓ JOVE	1,20 %	0,16 %
EDUCACIÓ	9,38 %	6,62 %	EDUCACIÓ	14,46 %	6,83 %
FSC	22,66 %	22,60 %	FSC	22,89 %	22,62 %
HÀBITAT	19,53 %	9,25 %	HÀBITAT	19,28 %	9,37 %
INDÚSTRIA	23,44 %	29,08 %	INDÚSTRIA	10,84 %	28,50 %
SANITAT	7,03 %	6,91 %	SANITAT	3,61 %	7,06 %
SERVEIS	17,97 %	25,42 %	SERVEIS	27,71 %	25,47 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	TOTAL	99,99 %	100,01 %

FEDERACIÓ, % QUEIXES I % QUOTES



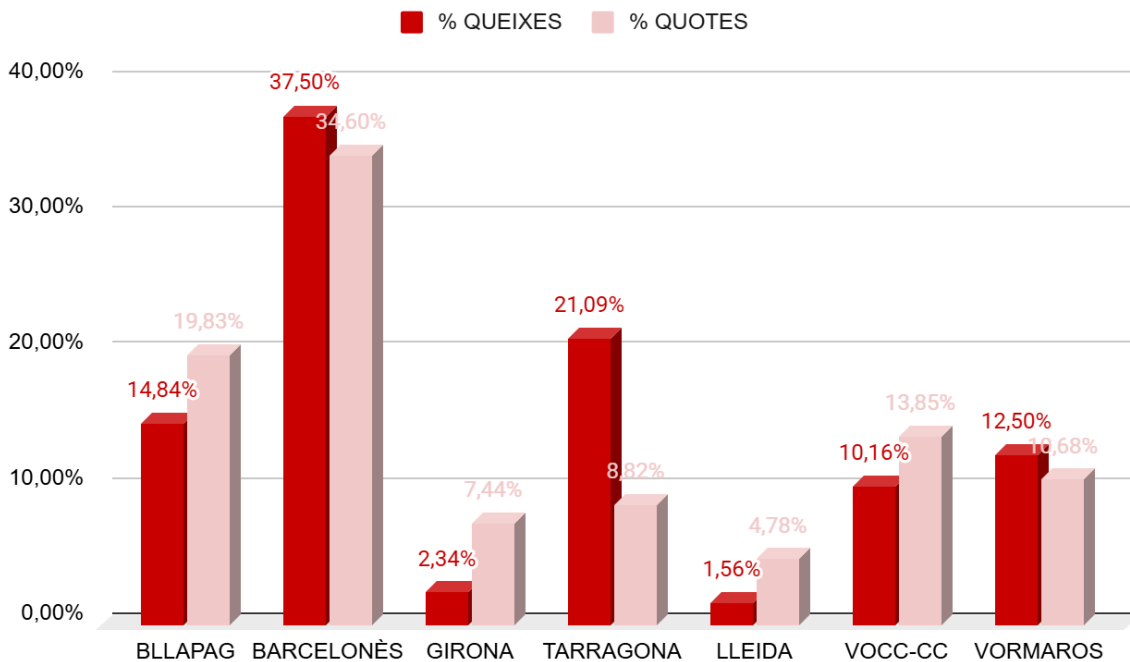
2.4. QUEIXES PER TERRITORI

Si fem una comparació entre el percentatge de queixes de cada territori i el pes de l'afiliació corresponent, s'observa que les diferències més notables es concentren al territori de Tarragona.

TERRITORI	2025		2024	
	QUEIXES	% QUOTES	% QUEIXES	% QUOTES
BAIX LLOBREGAT - ALT PENEDES - ANOIA - GARRAF	14,84 %	19,83 %	13,25 %	19,88 %
BARCELONÈS	37,50 %	34,60 %	30,12 %	34,55 %
COMARQUES GIRONINES	2,34 %	7,44 %	4,82 %	7,55 %
TARRAGONA	21,09 %	8,82 %	21,69 %	8,85 %
TERRES DE LLEIDA	1,56 %	4,78 %	0,00 %	10,59 %
VALLÈS OCCIDENTAL - CATALUNYA CENTRAL	10,16 %	13,85 %	14,46 %	4,72 %
VALLÈS ORIENTAL - MARESME - OSONA	12,50 %	10,68 %	15,66 %	13,86 %

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

UNIONS TERRITORIALS: % QUEIXES i % QUOTA



2.5. 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.

SEXE	TOTAL
Dones	61
Homes	67
Suma total	128

Fent una comparació des del 2023 fins al 2025, el 2025 es registren 61 dones (47,66 %) i 67 homes (52,34 %), observant-se una lleugera majoria masculina.

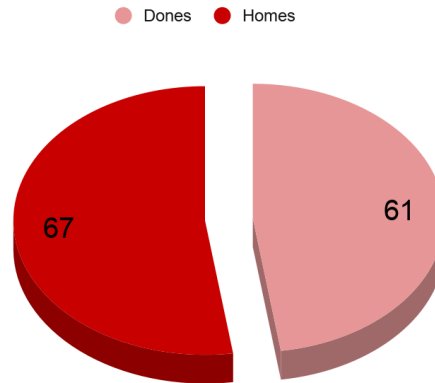
El 2024 les dades reflecteixen una distribució més equilibrada, amb 41 dones (49,40 %) i 42 homes (50,60 %), mantenint-se també una petita majoria d'homes.

El 2023 es van comptabilitzar 34 dones (47,89 %) i 37 homes (52,11 %), seguint la mateixa tendència de predomini masculí.

En general, durant els 3 anys analitzats s'observa una proporció força equilibrada entre ambdós sexes, tot i que amb una lleugera majoria d'homes en cadascun dels períodes.

SEXE	2025	%	2024	%	2023	%
Dones	61	47,66 %	41	49,40 %	34	47,89 %
Homes	67	52,34 %	42	50,60 %	37	52,11 %
TOTAL	128	100,00 %	83	100,00 %	71	100,00 %

QUEIXES PER SEXE

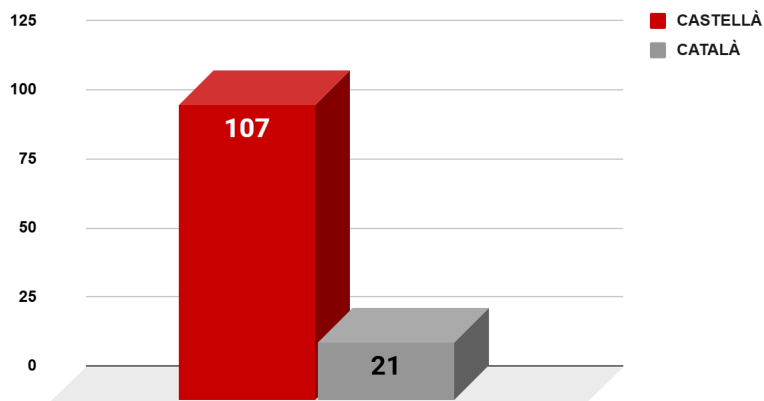


2.6. IDIOMA UTILITZAT A LES QUEIXES

Mostrem les queixes rebudes separades per idioma. La majoria s'han presentat en castellà, amb un total de 107 queixes, mentre que en català se n'han registrat 21.

Això indica una clara predominança del castellà com a llengua utilitzada per formular les queixes.

IDIOMA UTILITZAT A LES QUEIXES

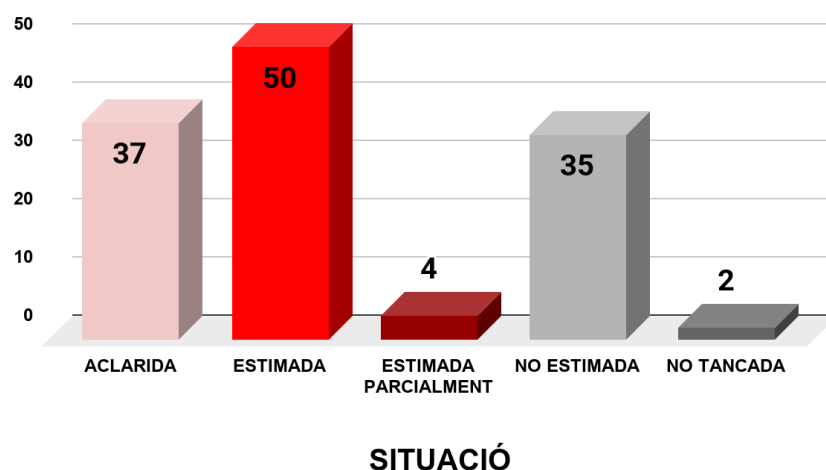


3. RESULTAT FINAL DELS EXPEDIENTS

Quant al resultat final dels expedients, en comparació amb el 2024, han augmentat les resolucions aclarides, estimades i no estimades. A la data de finalització d'aquest informe, queden pendents de resolució 2 queixes del 2025, que encara no s'han pogut tancar.

RESOLUCIÓ	2025	%	2024	%
ACLARIDA	37	28,91 %	17	20,48 %
ESTIMADA	50	39,06 %	37	44,58 %
ESTIMADA PARCIALMENT	4	3,13 %	1	1,20 %
NO ESTIMADA	35	27,34 %	24	28,92 %
NO TANCADA	2	1,56 %	2	4,82 %
Suma total	128	100,00 %	83	100,00 %

TOTAL QUEIXES PER RESULTAT



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.

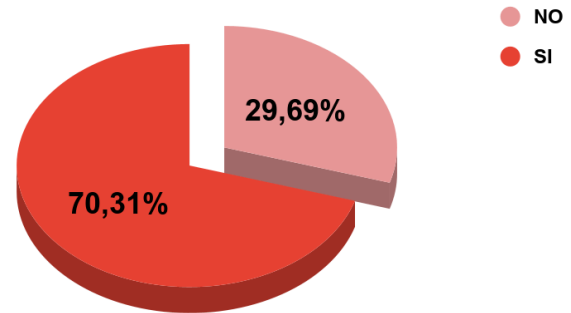
Persones que continuen afiliades actualment: 90, un 70,31 % del total (l'any passat van ser 73 casos, que és un 88 % del total).

AFILIACIÓ	2025	%	2024	%
NO	38	29,69 %	10	12,00 %
SÍ	90	70,31 %	73	88,00 %
SUMA TOTAL	128	100,00 %	83	100,00 %

Manteniment de l'afiliació segons resolució de la queixa

A la data de finalització d'aquest informe, com queda reflectit en la taula següent en el cas del 2025, quan el resultat de la resolució és "estimada" les persones acostumen a mantenir la seva afiliació en un 80 % i en els casos en què el resultat és "aclarida", en un 85,71 %.

AFILIACIÓ A DATA DE L'INFORME



MANTENIMENT DE L'AFILIACIÓ	SÍ	%	NO	%	SUMA TOTAL
ACLARIDA	30	85,71 %	7	20,00 %	35
ESTIMADA	40	80,00 %	10	28,57 %	50
ESTIMADA PARCIALMENT	1	25,00 %	3	8,57 %	4
NO ESTIMADA	18	51,43 %	17	48,57 %	35
NO TANCADA	2	50,00 %	1	2,86 %	4

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

A. AFILIACIÓ

- BAIXES PER DISCONFORMITAT**

Les baixes d'afiliació en què consta que són motivades per disconformitats han estat, l'any 2025, de 1.058. D'aquestes, 173 corresponen a desacord polític; 559, a disconformitat amb els serveis, i 326, a disconformitat amb la secció sindical d'empresa o la representació legal de les persones treballadores.

Es proposa crear un equip de treball per cercar propostes i mesures i per reduir aquestes

baixes, en especial pel que fa a la disconformitat amb serveis com l'Assessorament Sindical, els Serveis Jurídics i la XAT. Aquesta actuació el Consell Assessor s'informa que s'està iniciant.

- **BAIXES PER JUBILACIÓ**

En relació amb la problemàtica ja plantejada en informes anteriors, tot i que la Federació de Pensionistes ha acabat l'any 2025 amb un increment positiu de +248 persones afiliades, en realitat la dada és negativa, ja que durant aquest any van passar d'actives a pensionistes un total de 1.920 persones afiliades. D'aquestes, 1.619 van fer-ho de manera automàtica (Acord confederal als 65 anys i tres mesos) i 301, de manera voluntària. D'aquest col·lectiu, es van tramitar 1.779 baixes i es van gestionar 107 altes afiliatives. Es valora molt positivament la feina de la Federació de Pensionistes. Cal continuar treballant i cercant mesures per afavorir el manteniment d'aquesta afiliació.

B. PÀGINA WEB I APP

- En el cas dels Serveis Jurídics i de l'Assessorament Sindical, 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 el funcionament de l'app de CCOO i es demana que se n'incrementi la 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. Mitjançant el Consell Assessor, aquest assumpte ja s'ha solucionat.

C. SERVEI D'ASSESSORAMENT JURÍDIC I SINDICAL

- Els Serveis Jurídics ens informen que s'ha continuat **treballant en la unificació dels horaris d'atenció a tot el territori, fixant principalment franges d'atenció a la tarda**, aproximadament entre les 15 h o 15.30 h i les 18 h o 18.30 h, amb la finalitat de millorar la coherència del servei i facilitar-ne l'accessibilitat per a la ciutadania. Es preveu continuar analitzant possibles adaptacions o ampliacions dins del procés de millora contínua del servei.
- **S'està progressant en la implantació del Servei d'Assessorament Sindical per videoconferència.** En aquests moments, ja s'ofereix a Igualada, Vilafranca del Penedès i a la zona de Tarragona, mentre que a Barcelona es disposa d'un assessor els divendres al matí. La sindicatura en fa una valoració positiva i considera necessari continuar reforçant aquest recurs, atès que la demanda anirà en augment, tant per facilitar l'accés a territoris amb menys cobertura com per donar resposta a persones amb dificultats per compatibilitzar

horaris laborals i vida familiar. **Pel que fa als Serveis Jurídics**, l'assessorament es continua prestant principalment de manera presencial. Tot i que la modalitat per videoconferència encara no s'hi ha implementat, **la sindicatura considera convenient impulsar-la pròximament, tenint en compte la creixent integració d'aquests sistemes en la vida quotidiana.**

- **A proposta del Consell Assessor es demana que s'incorporin assessors amb especialitats legals concretes. Ens diuen que ja s'està treballant en aquesta idea.**
- **Quan els Serveis Jurídics canvien el professional que s'havia assignat inicialment a la persona usuària, és necessari que aquesta en sigui informada ràpidament.** Els Serveis Jurídics han de procurar proporcionar-li una explicació i també el contacte de la persona que l'atendrà en endavant. També s'hauria de fer en el cas de l'Assessorament Sindical, si escau. A proposta del Consell Assessor es proposa que, en cas de baixa de llarga durada o de cessament del professional, s'envii un avís en el qual s'indiqui que la persona serà atesa per una persona substituïda del mateix equip.
- Pel que fa a la petició de **canvi d'advocat o advocada per part de la persona afiliada** per pèrdua de confiança, els Serveis Jurídics han de prendre les mesures necessàries per possibilitar aquest canvi. El Consell Assessor proposa establir un protocol per fer aquesta petició i que la persona ho justifiqui adequadament.
- **Quan una persona s'adreça a un dels professionals dels nostres Serveis Jurídics, és essencial que rebi sempre una resposta**, fins i tot en aquells casos en què no disposi d'un expedient obert. Si els professionals es troben en una situació de saturació, l'organització ha d'implementar mecanismes alternatius que assegurin que la persona afectada rep suport i no queda en cap cas desatesa o desamparada.
- 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, amb antelació, 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.
- 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.
- Hem detectat que als **espais per fer les consultes jurídiques i sindicals segueixen sense estar insonoritzats adequadament.** Ens diuen que hi ha propostes per millorar-ho des del 2024, però no avancen. És necessari agilitzar aquesta actuació.

D. XAT I ATENCIÓ A L'AFILIACIÓ

En relació amb la XAT (Xarxa d'Atenció Telefònica), l'any passat es va implementar el que es denomina cua única, on les trucades poden ser ateses des de qualsevol part del territori.

Inicialment va representar una disminució del temps d'espera. Tanmateix, durant l'any 2025 s'han produït períodes amb un excessiu retard en l'atenció i s'han pres mesures que han contribuït a millorar la situació. No obstant això, **cal continuar incidint en la millora del servei, especialment durant els períodes de vacances**, atès que es produeix una disminució de la plantilla i el volum de trucades pot variar —en alguns casos fins i tot s'incrementa—, fet que genera retards i afecta la qualitat del servei. Al Consell Assessor ha estat informat que a l'estiu es preveu contractar personal de reforç.

Ahora, al Consell Assessor ha estat informat de la proposta que, quan els usuaris truquin a la centraleta, s'activi un missatge automàtic que informi del temps d'espera a la cua. Se suggereix que el sistema informi de la posició exacta en què es troba la trucada i no del temps.

D'altra banda, s'han produït queixes des dels territoris, especialment a Tarragona, pel fet de no ser atesos per personal local com es feia anteriorment. Aquest aspecte requereix una reflexió a fi d'intentar oferir alguna solució adaptada a la problemàtica plantejada.

E. FUNCIÓ DE MEDIACIÓ

Cal fomentar la capacitat mediadora de la sindicatura com a eina per a la resolució de reclamacions. En aquest sentit, la sindicatura creu que cal fomentar la relació directa entre els responsables i la persona afectada per la problemàtica, no només mitjançant informes.

F. GESTIÓ OPERATIVA I INFRAESTRUCTURA

Resposta als requeriments de la sindicatura

Manifestem i demanem que s'hauria de complir el termini de 15 dies per donar resposta als requeriments de la sindicatura, tal com preveu l'article 6.3 del Reglament de la Sindicatura de l'Afiliació.

Despatx de la sindicatura

A causa de les obres de renovació de la nostra seu, l'any 2024 el despatx de la Sindicatura de l'Afiliació va canviar d'ubicació de manera provisional a la 4a planta. Cal disposar d'una ubicació definitiva en un espai adequat.

Volem expressar el nostre reconeixement a l'equip del SISCOM per la seva col·laboració constant i l'ajuda en l'elaboració d'aquest document. Així mateix, agraïm la receptivitat de les persones responsables i de tota la plantilla per abordar les qüestions exposades.

Finalment, instem l'organització a facilitar la implementació de les propostes recollides en aquesta memòria.

Barcelona, 8 de maig de 2026