

Síndic dels Socis
Informe Anual 23/24



FC BARCELONA



FC BARCELONA

En compliment del que estableix l'article 57.1.d dels Estatus del Club, presento el resum de l'actuació que he dut a terme com a síndic dels socis i sòcies durant l'exercici 2023-2024.

INDEX



1. DADES I ESTADÍSTIQUES 4-5



2. DEPARTAMENTS 6-10



3. ACTUACIONS 10-11



4. QUESTIONS REBUDES 12-13



5. CONCLUSIONS 13-14

1. DADES ESTADÍSTIQUES

L'oficina ha gestionat trucades, atenció presencial i telemàtica aquest exercici, també coordinadament amb OAB exposició cens compromissaris i compromissàries. Això ha fet que s'adrecin un total de 4.730 socis i sòcies de la següent manera.

4.730 SOCIS i SÒCIES s'han dirigit a la sindicatura

4%
Presencialment

72%
Telèfon, Burofax Telemàtic

24%
Correu electrònic

5.438
Històric Expedients tramitats

EXPEDIENTS

D'aquests 4.730 socis i sòcies que s'han dirigit a la sindicatura, 4.325 s'han pogut solucionar directament per haver consultat el cens o s'han derivat a l'Oficina d'Atenció al Barcelonista (OAB), així com també s'ha proporcionat l'ajut o solució directament.

Només en 405 ocasions, ha calgut tramitar un expedient i d'aquesta manera ho van requerir.

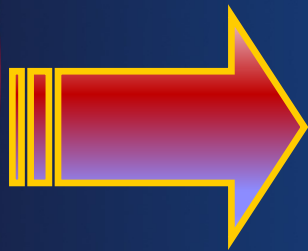
405
Expedients Oberts
23/24

25%
Presencials

20%
Telèfon Burofax

55%
Correu electrònic

9% de les
consultes acaben en expedient



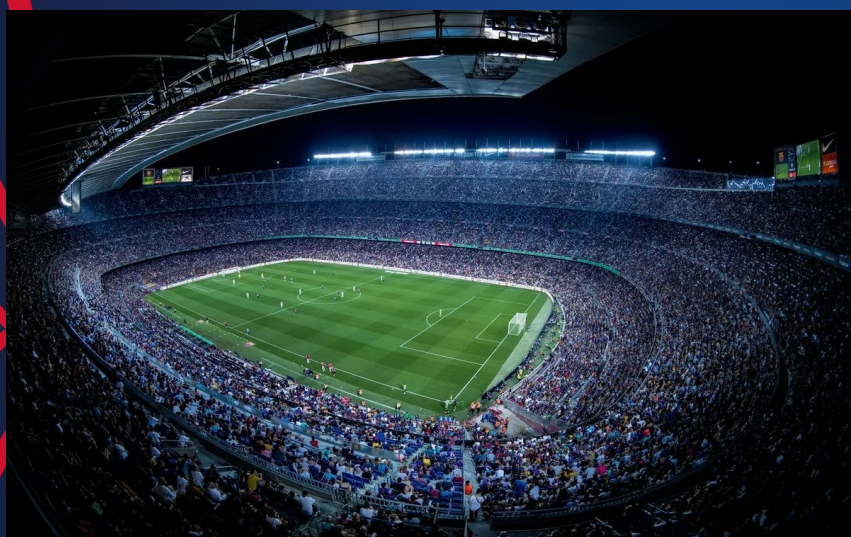
TIPOLOGIES

Baixada de les queixes i augment de les mediacions, sobre tot per l'actualització del cens i l'ajut proporcionat a diverses persones amb dificultats o per residir a l'estranger .

9 %
Suggeriments

84 %
Mediacions

14 %
Queixes



Temps mig de resolució 7 dies

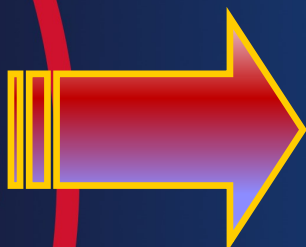
77 %
AGRAÏMENTS



90 %
MEDIACIONS POSITIVES

REUNIONS

S'ha mantingut reunions amb la Comissió de Disciplina. També amb socis i sòcies que ho han demanat i s'ha assistit als actes protocol·laris de l'Àrea Social. També amb executius de l'Àrea Social i membres de la Junta Directiva i altres òrgans, així com l'assistència a actes propis del Síndic com el sorteig de compromissaris o comissions.



2. DEPARTAMENTS

Els expedients oberts estan relacionats amb diferents departaments del Club.

9
Departaments relacionats

DEPARTAMENT	TOTAL	MEDIACIONS	SUGGERIMENTS	QUEIXES
Oficina Atenció Barcelonista	339	288	5	46
Junta Directiva	42	36	-	6
OAB Aforaments	15	12	3	-
Comissió Disciplina	3	3	-	-
Departament Jurídic	2	1	-	1
Seguretat	1	-	-	1
Síndic	1	-	1	-
Negoci d'Instal·lacions	1	1	-	-
Museu	1	-	-	1

DETALL PER DEPARTAMENTS

OAB

1390
sol·licituds
Carnet
Sènior 23/24

QUESTIÓ	TOTAL
Support mediació cens	193
Mediació actualització cens	23
Mediació llotges estadi	14
Desacord mètode assignació localitat	14
Mediació canvi de nom	8
Demanda carnet físic per motius varis	8
Desacord format carnet digital	6
Demanda de moratòria fora termini	5
Canvi d'ubicació per canvi d'EDA	5
Disconformitat amb normes fraccionament	3
Manca de resposta	3
Renovar fora de termini	3
Queixa per carnets mal impresos	3
Altres	51

11.166 socis i
sòcies s'han
acollit al
Carnet Sènior
des del 2016

**14.593 Socis i
Sòcies Llista
Espera**

Com referència, cal tenir present, que l'actualització del cens ha marcat força les actuacions de la sindicatura dins l'exercici.

Molts socis i sòcies residents fora del territori, més altres que pels seus coneixements informàtics ho tenien complicat, va provocar que des de la sindicatura ens fessin càrrec directament dels diversos inconvenients que presentaven coordinadament amb l'OAB. D'aquesta forma, es va poder donar suport directament per fer i finalitzar el cens a un gran nombre de socis. Altrament, també és van tramitar amb l'OAB, a la que aprofito per felicitar pel seu tarannà, resolució i ajut a totes els qüestions plantejades, perquè poguessin finalitzar algunes que no es van poder arreglar en primera instància i que normalment era per problemes molt puntuals o excepcionals.

Vull deixar constància, que si bé el nombre d'expedients supera els 200, van haver molts més que l'assessorament i algunes instruccions donades per la sindicatura van solucionar directament la problemàtica que ens exposaven i consegüentment, no va ser necessari obrir cap expedient.

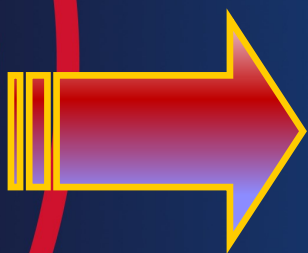
Un altra temàtica important, la marxa a Montjuïc i les obres al Nou Camp, va comportar també actuacions sobre diverses qüestions. Per exemple, alguns abonats a les llotges van demanar la mediació del Síndic.

Així mateix, l'aforament, mètode d'assignació i percentatge de zones a l'estadi de Montjuïc va portar consultes i queixes, però que a la modesta opinió d'aquest Síndic i vistes les localitats assignades aquests abonats, es pot considerar més subjectiva que real, això no vol dir que calgui fer un esforç més per mirar de reduir aquesta sensació i seguir millorant amb l'experiència.

L'actualització del cens, també ha tingut com històricament s'ha fet, un període de moratòria on s'han pogut fer canvis de nom dels titulars amb diferents problemàtiques per fer-ho estatutàriament i coincidint amb l'habitual estatutari. Aquesta situació, ha provocat la mediació en varis canvis de nom amb resultats diversos ateses les complexitats presentades que és el motiu pel qual sempre acompanya el procés d'actualització.

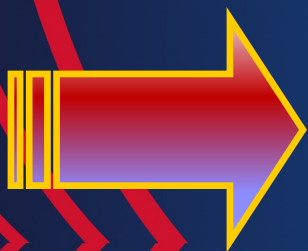
Dins les novetats social, destacar el canvi del carnet tradicional al carnet digital i que no ha presentat gaires desacords, donada la possibilitat de demanar el carnet físic, això sí, pagant una quantitat. Pel que fa als duplicats demanats per menors de 70 anys, s'han demanat 3.392 per part dels que no acomplien la nova norma.

**2.478
Insígnies
lliurades**



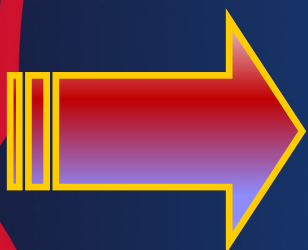
DETALL PER DEPARTAMENTS JUNTA DIRECTIVA

QUESTIÓ	TOTAL
No conforme amb comunicat emès	32
Desacord amb el percentatge de la distribució estadi	4
Escrit dirigit a la Junta Directiva	3
No d'acord amb una norma de l'actualització del cens	1
Disconformitat amb el període de moratòria	1
Demanda de documentació	1



DETALL PER DEPARTAMENTS OAB AFORAMENTS

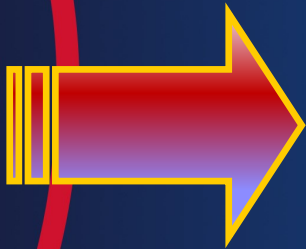
QUESTIÓ	TOTAL
Mediació per agrupament familiar	5
Demanda de canvi localitat per motius excepcionals	4
Canvi de localitat per motius mèdics	3
Manca de resposta	3



DETALL PER DEPARTAMENTS COMISSIÓ DE DISCIPLINA

QUESTIÓ	TOTAL
Intervenció expedient disciplinari	3

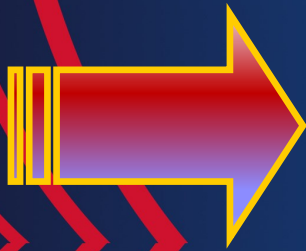
Dins els 34 casos oberts per la Comissió de Disciplina, en tres ocasions els socis i sòcies s'han acollit a l'article 57.1.a) sol·licitant la defensa gratuïta del Síndic del Socis als seus expedients.



DETALL PER DEPARTAMENTS DEPARTAMENT JURÍDIC

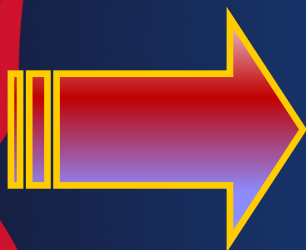
QUESTIÓ	TOTAL
No conforme amb resposta rebuda	1
Mediació conflicte familiar	1

El Síndic juntament amb el departament Jurídic, va intervenir dins un canvi de nom familiar amb problemes d'hereus, així com es va pronunciar sobre una resposta emesa pel departament a requeriment del soci que li va demanar.



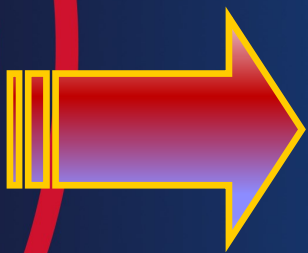
DETALL PER DEPARTAMENTS SEGURETAT

QUESTIÓ	TOTAL
No d'acord amb sistema invitacions infantils	1



DETALL PER DEPARTAMENTS SÍNDIC DEL SOCI

QUESTIÓ	TOTAL
Opinió Síndic sobre l'estadi	1

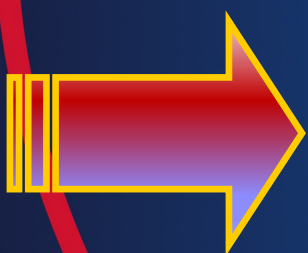


DETALL PER DEPARTAMENTS

NEGOCI D'INSTALLACIONS

QUESTIÓ	TOTAL
Mediació per productes VIP	1

Un soci , demanava informació a una adreça de correu inexistent sense rebre resposta. Un cop es va dirigir al Síndic, se'ls hi va notificar i vull felicitar-los per la reacció en contactar-hi en menys de 24 hores.



DETALL PER DEPARTAMENTS

MUSEU

QUESTIÓ	TOTAL
Manteniment autobús Masia	1

3. ACTUACIONS

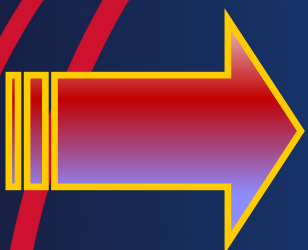
Com cada exercici, vull tenir un record especial per aquells socis i sòcies que ens han deixat.

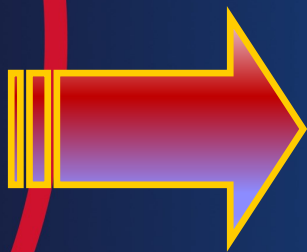
Sobre les actuacions estatutàries, procedeixo a publicar les dades dels cens dels socis i sòcies amb dret de vot efectuats. Dir, que a data de 30 de juny de 2024, el total de socis i sòcies és de 133.164 d'ells 106.940 amb dret de vot.

Juliol	Agost	Setembre	Octubre
113273	114520	115477	115825
Novembre	Desembre	Gener	Febrer
116070	116245	115345	115587
Març	Abril	Maig	30 Juny
115874	105820	106430	106940

També s'ha fet l'actualització via sorteig dels compromissaris i compromissàries que prèviament, van consultar el cens per la comprovació de dades. Aquest procés fet conjuntament amb l'OAB telemàticament i presencialment, va tenir 1548 consultes, d'elles 1409 de socis i sòcies únics.

Aquest exercici, també presentava una sèrie d'eixos principals d'actuació, que al final, tampoc han presentat una realitat social que podrien plantejar diverses controvèrsies.





Ara bé, abans d'entrar en aquests eixos, presento l'habitual resum estadístic de cada informe. Per exemple, informar que s'han lliurat 1989 insígnies de plata, 412 d'or i 77 d'or i brillants. Així mateix, deixar constància que s'està regularitzant el temps en aquest acte tan entranyable que va provocar la pandèmia.

També els desplaçaments han anat en augment, atès que 6.761 socis i sòcies (5.055 temporada passada) van donar suport a l'equip fora de l'estadi, d'ells 647 per mitjans del Club.

En un altre ordre de qüestions, trobo interessant remarcar que els passis de Montjuïc, un dels eixos, han estat confirmats per partit en un 88.83% i una dada que convida a reflexionar, només en un 42.43% l'assistència ha estat pels titulars dels passis.

Seguint el fil dels passis, sorprèn que dels 14.593 socis i sòcies de la llista d'espera, només 1.685 (12%) hagin demanat el passí. Per contrapartida, 1.229 socis i sòcies amb menys de dos anys d'antiguitat i fora de la citada llista, el van demanar.

En definitiva, novament aquest Síndic demana la màxima informació i transparència en aquesta etapa que encetem i en aquest cas dins la tornada al nostre estimat estadi.

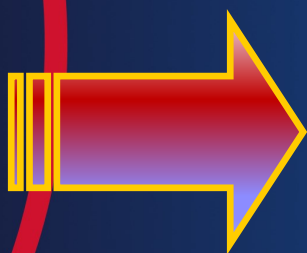
Sobre un altre dels eixos, l'actualització del cens, deixar constància que a data d'octubre es van censar 94.719 socis i sòcies, per posteriorment a les pròrrogues a final de març, acabar el procés amb 132.177 socis i sòcies i que dades estadístiques mostren ha tingut el període més curt si el comparem amb anteriors. Per exemple, el del 2003 va finalitzar al 2005, o al del 2012 al 2015.

Així mateix, també incidir amb la bona acollida del carnet digital, atès que com s'ha indicat anteriorment, el nombre de socis i sòcies que ha demanat el carnet físic, etc. no ha estat molt elevat.

En resum, dels tres eixos que podrien presentar dificultats, l'actualització, els passis a Montjuïc i la implantació del carnet digital, aquest Síndic considera que s'han gestionat correctament ateses les reclamacions rebudes.

Ara bé, insto al Club a buscar mètodes que encara baixin més les incidències tenint en compte les dificultats de poder satisfer a tothom. Atès que disposem d'una masa social que es mostra més viva que mai i tenint en compte, que aquest proper exercici tornem a casa nostre, el Spotify Camp Nou, fet que pot comportar diverses problemàtiques dins la possible frustració de no poder assistir-hi per estar limitada la seva capacitat.

Per acabar aquesta part, informar que els continguts de la sindicatura son vius, és a dir, mai son els mateixos tot i que alguns poden ser recurrents, però que en arranjar-se ho deixen de ser. Darrera queden per exemple, els temes de les xarxes, banquetes, tanques de publicitat, protecció dels abonats a la tercera graderia entre molts més que es poden consultar als anteriors informes.



4. QÜESTIONS REBUDES

A continuació, procedeix a detallar les temàtiques no tractades anteriorment, així com les interaccions de la sindicatura amb les qüestions arribades.

Comissió de Disciplina:

El Síndic ha intervingut en defensa dels socis i sòcies que ho han demanat a la Comissió de Disciplina, complint així la seva competència estatutària. Deixar constància de la inestimable col·laboració rebuda per part del seu President i a totes les gestions efectuades.

Oficina d'atenció al Barcelonista:

No em cansaré de repetir, que cal donar les gràcies a l'Àrea Social, atès que no és gens senzill gestionar i tenir cura dels socis i sòcies davant els problemes plantejats, i la seva empatia és clau dins la tasca de la sindicatura i més actualment, on el seu ajut és més remarcable que mai.

Ja detallat anteriorment el fet de l'actualització del cens, si crec convenient per futures campanyes, prendre nota de les incidències més comunes que s'han registrat, com per exemple amb els DNI permanents.

Deixar constància també, que les 51 qüestions afegides dins el camp "altres", son de temàtica individual, és a dir, problemes per errades a compres d'entrades o similars, errades d'interpretació o qüestions personals molt enfocades a la persona que ho demana, més que una afectació col·lectiva.

A tall d'exemple, queixa sobre haver de trucar al telèfon 902 i el seu cost, quan des del 2019 el Club disposa del telèfon gratuït 900. O sobre l'idioma de l'aplicació del Club, quan aquesta està per defecte amb l'idioma escollit al terminal o qüestions relacionades amb la configuració dels navegadors o mesures de seguretat, sense mínima responsabilitat del Club i que considero fins i tot, anecdòtiques.

Conseqüentment, davant aquestes qüestions que considero molt personals i degudament solucionades, he cregut convenient resumir-les sense el seu detall individual.

Seguretat:

No ha calgut fer cap observació, atès que no s'ha presentat cap incidència sobre el seu funcionament, com ja ha quedat acreditat anteriorment.

Negoci d'Instal·lacions:

Les qüestions arribades es van arreglar ràpidament i el més important de tot, contactant amb els socis que s'hi van dirigir.

Llotges:

A part de les qüestions particulars, a les que s'ha consensuat un acord. També s'ha participat amb reunions o la elaboració juntament amb l'Àrea Social d'un informe amb l'objectiu de disposar de les màximes informacions per garantir les actuacions d'ambdues parts.

OAB Aforaments:

De nou, aquest departament ha estat clau en la solució de problemes greus per les persones que els plantejaven tenint en compte la migració de l'aforament.

Per tant, només puc agrair la disposició, amabilitat i comprensió de les persones que el dirigeixen.

Junta Directiva:

Deixar constància, que la Junta Directiva va reaccionar amb fermesa amb un comunicat que donava resposta als escrits presentats per varis socis i sòcies relacionats amb els fets relacionats i efectuats pel President en aquell moment de la RFEF.

També s'han fet trasllat de qüestions, quasi sempre desacords, sobre percentatge de la distribució de l'aforament a Montjuïc o els sistema d'assignació i enviament, norma d'actualització del cens, període de moratòria o demanda de documentació o errades arbitrals.

Museu:

Com és habitual, agreixo al Director del Museu Sr. Jordi Penas, la implicació de qualsevol planteig de la sindicatura, tot i que no sigui responsabilitat del Museu.

Síndic:

Una qüestió arribada on se'm demanava la meva opinió. Crec convenient deixar constància que la meva opinió té el mateix valor que la de qualsevol soci o sòcia. Conseqüentment, m'he de remetre al que ja indico a l'apartat destinat a la Junta Directiva.

5. CONCLUSIONS I VALORACIONS

Pel que fa a les propostes o suggeriments presentats, aquest és el detall, informar que alguns es van acceptar i per tant, implementar:

- **Temes Socials**

Disposar d'un telèfon sense cost pels socis i sòcies residents a l'estranger.

Es previnguin consignes per deixar bosses, casc, etc. en partits d'alt risc.

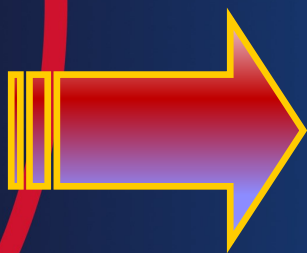
Que els socis i sòcies, rebin un avís en acomplir els requisits de la condició sènior.

S'ampliïn les visites pels majors de 70 a la Ciutat Esportiva Joan Gamper.

Afegir a les notificacions de la Comissió de Disciplina, el dret d'assistència gratuït del Síndic del Soci.

Donar suport a l'OAB dins els processos que fan, atès que cal més personal i mitjans, fet que també recolzo a la meva humil opinió.

Que tots els socis i sòcies en acomplir 50 anys, se'ls convidi a la llotja un partit.



- Tema Nou Estadi

Explicar convenientment tot el procés dels abonaments.

Que els socis i sòcies en menys d'un any d'antiguitat i que hagin adquirit un passiu per Montjuïc, puguin accedir a la llista d'espera.

- Tema aforament limitat (Lluís Companys / Spotify Camp Nou)

Possibilitat de seient fix.

Sistema rotatori a l'assignació de localitat.

Augmentar tot el que es pugui el percentatge de l'aforament pels abonats.

Entrades numerades als partits del primer equip femení.

Assignació de zona o boca fixa.

Es tinguin en compte els agrupaments familiars.

Poder triar una zona de gol concreta, no que sigui el sistema qui l'assigni.

- Tema gestió

Que es permeti el fraccionament en qualsevol modalitat.

Possibilitat a la compra de localitats conjuntes, d'aplicar-se el descompte a cada soci i sòcia acompanyants, no només al titular de la compra.

Possibilitat de compra de localitat, als posseïdors dels passis al moment de confirmar. Amb l'objectiu de que si hagués disponibilitat, estessin junts.

Estudiar poder vincular diverses i diferents confirmacions de passis.

Període de confirmació extraordinari.

Deferència pels abonats al Spotify Camp Nou i els no abonats però amb passiu a Montjuïc a la tornada al Camp Nou.

- Fundació

Tot i que no s'ha registrat cap consulta, si vull deixar novament constància de l'acord amb les plaques de l'estadi i el compromís de continuació al nou estadi.

Per últim, donat que el meu mandat finalitza, deixo pel meu successor els temes que ell consideri per tractar a l'Assemblea.

Barcelona 30 Juny 2024

Dr. Joan Manuel Trayter

Síndic dels Socis