

Síndic dels Socis
Informe Anual 19/20



FC BARCELONA

En compliment del que estableix l'article 57.1.d dels Estatuts del Club, presento el resum de l'actuació que he dut a terme com a síndic dels socis i sòcies durant l'exercici 2019-2020.

INDEX



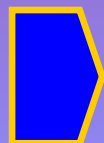
DADES I ESTADÍSTIQUES 3-4



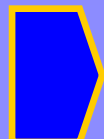
DEPARTAMENTS 5-8



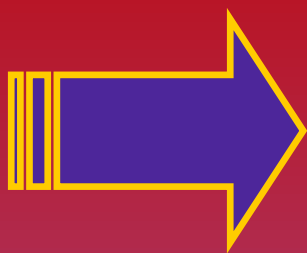
ACTUACIONS 9



RECOMANACIONS 10-11



CONCLUSIONS 11-13



1. DADES ESTADÍSTIQUES

L'oficina s'ha vist evidentment afectada pel confinament i la pandèmia, fet que ha motivat que el nombre d'atencions siguin majoritàriament via correu electrònic, a part de les telèfon, fax. No així als expedients, on presencialment iguala al correu electrònic.

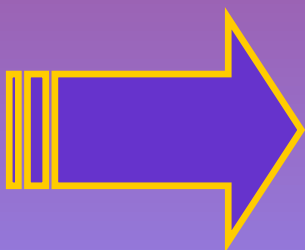
1234 SOCIS I SÒCIES s'han dirigit a la sindicatura

37%
Presencials

38%
Correu electrònic

25%
Altres canals

3645 socis i sòcies als darrers tres exercicis



EXPEDIENTS

D'aquestes actuacions s'han generat 266 expedients, un 22% de les consultes rebudes. Evidentment, les actuacions de la Comissió de Disciplina de l'anterior exercici que en aquest no s'han produït, fa que hagin baixat.

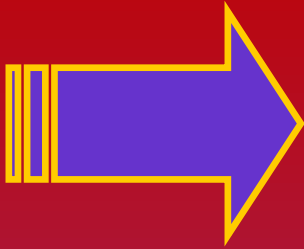
266
Expedients tramitats

21 %
Presencials

78 %
Correu electrònic

2 %
Altres canals

22% de les consultes acaben en expedient



TIPOLOGIES

Novament les mediacions són la part més fonamental dels expedients, augmenten els suggeriments i baixen les queixes.

14 %
Suggeriments

61 %
Mediacions

25 %
Queixes

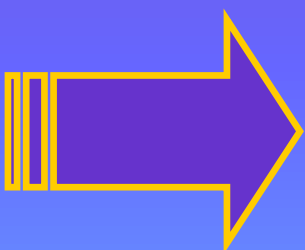


Temps
mig de
resolució
9 dies

81%
AGRAÏMENTS

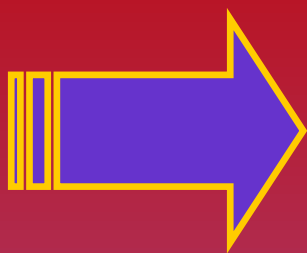


72%
MEDIACIONS POSITIVES



REUNIONS

La tasca de la sindicatura ha comportat mantenir 16 reunions amb socis i sòcies i més de 25 reunions amb comissions o executius del Club.



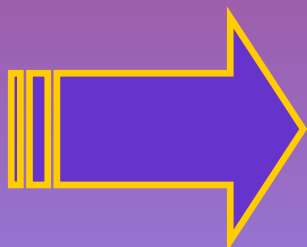
2. DEPARTAMENTS

Els expedients oberts estan relacionats amb els departaments del Club.

Aquest exercici s'han reduït els departaments implicats.

8
departaments
implicats

DEPARTAMENT	TOTAL	MEDIACIONS	SUGGERIMENTS	QUEIXES
Oficina Atenció Barcelonista	186	105	34	47
Comissió Disciplina	34	34	-	-
Patrimoni	13	13	-	-
Marca Digital	13	3	2	8
Junta Directiva	8	2	2	4
Seguretat	5	2	-	3
Aforaments	4	-	-	4
Departament Jurídic	3	3	-	-



DETALL PER DEPARTAMENTS OAB

432
sol·licituds
Carnet
Sènior 19/20

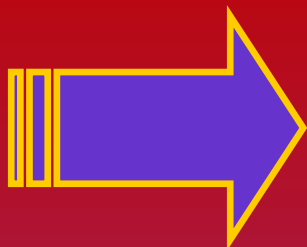
QUESTIÓ	TOTAL
Demanda compensació de l'abonament	33
Manca de resposta	15
Caldria endarrerir cobrament abonament	12
Lliure accés partits via Barça TV	8
Canvi de nom sense ser socis	8
Disconformitat localitats alternatives UCL	7
Ajut per pagar quota social	6
Disconformitat amb liquidació S.LL	6
Demanda de recuperació condició de soci i abonament	5
Disconformitat asimetria pagament abonament / entrada	5
Queixa funcionament llista d'espera	5
Demanda accés abonament fora llista d'espera	4
Disconformitat amb número llista d'espera	4
Disconformitat amb sistema tramesa abonaments	4

6153 socis i
sòcies s'han
acollit al
Carnet Sènior
des del 2016

**1764
DESPLAÇATS
VIA CLUB**

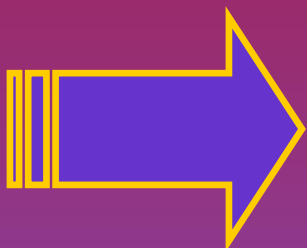
QUESTIÓ	TOTAL
Consulta sobre reubicacions UCL	3
Demanda de canvi d'abonaments per motiu excepcional	3
Demanda exempció pagament canvi de nom	3
Demanda de canvi d'abonament sense motiu justificat	3
Disconformitat amb bloqueig Seient lliure	3
Queixa per no rebre la revista del Club	3
Disconformitat per bloqueig carnet de soci	3
Demanda de plaça d'aparcament	2
Disconformitat per no poder fer alta soci no presencial	2
Demanda de recuperació abonament fora de termini	2
Demanda de retorn import entrades de seccions	2
Demanda de retorn import entrades de futbol	2
Suggestiment sobre Seient Lliure Solidari	2
Queixa per duplicat mal imprès	2
Queixa per impossibilitat de fer canvi de titular	2
Disconformitat per no conèixer gratuïtat carnet sènior	2
Suggestiments sobre ajuts pagament abonament	2
Avançar intervenció Síndic a l'Assemblea	1
Compensació entrada Museu Josep Lluís Nuñez	1
Demanda de bescanvi article promoció Seient lliure	1
Demanda de despeses de desplaçament	1
Històric de familiar antic soci	1
Informació sobre abonaments	1
Demanda nombre total abonaments donats de baixa	1
Demanda de canvi d'abonament lliga a complert	1
Disconformitat reducció curses Corrent fem Barça	1
Disconformitat eliminació Lliga de Socis	1
Disconformitat en eliminació procés de millora	1
Disconformitat normativa carnet de compromís	1
Disconformitat amb donar dades tarja crèdit per Barça TV	1
Demanda de ratificació fora de termini	1
No d'acord amb normativa carnet discapacitat psíquica	1
Suggestiment sobre carnet Sènior	1
No d'acord en la suspensió dels partits	1
Suggereix compensació amb material Club	1
Suggereix garantir entrades per desplaçaments propis	1
Suggereix més rodes de premsa Àrea Social	1
Suggestiment sobre aconseguir 25 anys de soci	1

**2633 TOTAL
DESPLAÇATS**



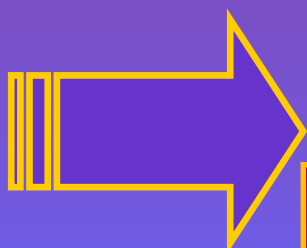
DETALL PER DEPARTAMENTS
COMISSIÓ DE DISCIPLINA

DATA ERRONIA FI SANCIÓ
SOLICITUT DE DEFENSA
DISCONFORMITAT AMB SANCIÓ
ASSESSORAMENT RECURSOS



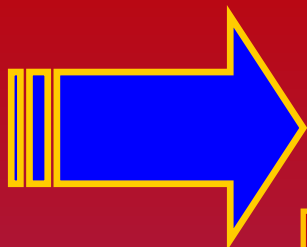
DETALL PER DEPARTAMENTS
PATRIMONI

ARRANJAMENTS SEIENTS
ARRANJAMENTS DESAIGUES
GOTERES REITERADES
MESURES HIGIENIQUES PALAU
PREVENCIÓ PAVIMENT



DETALL PER DEPARTAMENTS
MARCA DIGITAL

TERMINIS PROMOCIONS
ARTICLES POC DEFINITS
DATES PROMOCIONS
PRODUCTES PER CELIACS
PROBLEMES AMB PROMOCIONS
NAVEGADORS WEB COMPATIBLES



DETALL PER DEPARTAMENTS

JUNTA DIRECTIVA

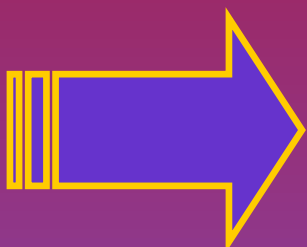
SUGGEREIX MÉS RODES DE PREMSA INFORMATIVES

NO D'ACORD AMB ERTO

NO D'ACORD AMB POSICIONAMENT POLITIC DEL CLUB

TRAMITACIÓ ESCRITS A JUNTA DIRECTIVA

DISCONFORMITAT EN JUGAR A DETERMINATS PAISOS

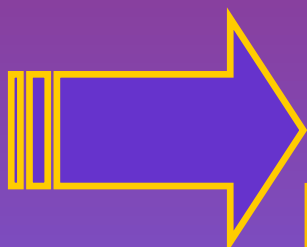


DETALL PER DEPARTAMENTS

SEGURETAT

NO D'ACORD AMB ESCORCOLLS

ACCÉS AMB CADIRA DE RODES



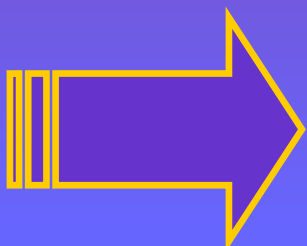
DETALL PER DEPARTAMENTS

AFORAMENTS

DEMANDA DE MÉS LOCALITATS

DISCONFORMITAT PREUS PALAU

PROCÉS WEB COMPRA ENTRADES

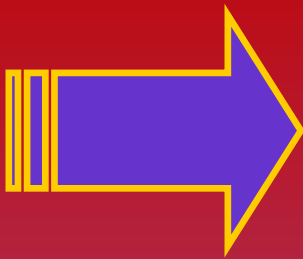


DETALL PER DEPARTAMENTS

JURIDIC

CONSULTES JURÍDIQUES

DISCONFORMITAT AMB RESPOSTA



3. ACTUACIONS

Dins les actuacions cal diferenciar entre les pròpies de la sindicatura, o estatutàries, i les provocades pels expedients i les conseqüents gestions que provoquen amb els diversos departaments del Club.

Dins de les estatutàries, cal tenir present que dins aquest exercici s'ha produït el sorteig de compromissaris, 2473, amb el conseqüent cens fet per la sindicatura. Afegí també aquest cens als habituals de cada mes i el preceptiu a data de 30 de juny, on el nombre de ascendeix a 140.175 socis i sòcies i 2473 socis i sòcies de compromís.

També reunions relacionades estatutàriament amb la Comissió de Transparència del Club.

Vull destacar també, que un total de 34 socis i sòcies s'han dirigit a la sindicatura en temes relacionats amb els 78 expedients que ha tramitat la Comissió de Disciplina dins aquest exercici.

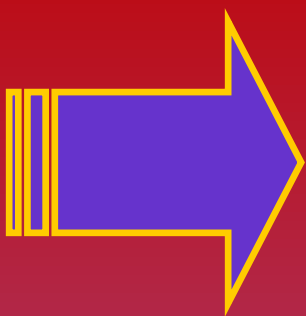
En relació a aquesta comissió, cal indicar que la sindicatura col·labora colze a colze amb ella en la lluita contra el frau, independentment que una de les seves atribucions sigui la defensa dels associats i en aquest objectiu treballa per concretar d'una manera més acurada les seves actuacions.

Dins les recomanacions que feia relacionades amb els viatges del Club, un total de 1764 socis i sòcies van viatjar-hi sense que arribés cap reclamació, fet que novament indica la bona gestió.

També s'han presentat poques reclamacions de temes bastant recurrents, com el passaport o entrada infantil que ha beneficiat a 15774 nens i nenes (928 mitjana per partit) i 35.323 (2078 mitjana per partit respectivament).

Seguint amb les recomanacions d'altres exercicis, la llista d'espera amb 12.661 socis i sòcies si ha presentat aquest exercici algun contratemps provocat per la manca d'obertura del procés. La publicació del llistat dels socis i sòcies que havien ratificat sense pràcticament cap canvi a la numeració per aquest motiu, ha tingut un efecte confusió en no tenir coneixement de que el procés no s'havia efectuat. També cal tenir cura amb la tramesa dels abonaments i carnets socials, que tot sigui dit han presentat menys incidències.

Una de les qüestions històriques a nivell de reclamacions, són les relacionades amb el Seient Lliure i la seva gestió, aplicació i liquidació i on la sindicatura any rere any proposa solucions, ateses les problemàtiques que se li van presentant. Amb força orgull podem avançar que aquest exercici i amb una mitjana de 31.958 alliberaments per partits, la sindicatura només ha rebut nou reclamacions i cap d'elles relacionada amb la qüestió que va recomanar la sindicatura sobre l'avís en arribar al topall. Finalment, també vull agrair al departament de Obre Nova, en el marc de les actuacions fetes a indicació de la sindicatura.



4. RECOMANACIONS

Dins aquest apartat, passaré a enumerar les recomanacions per departaments en relació als casos relacionats:

Oficina d'atenció al Barcelonista:

Crec fermament, que la predisposició i relació amb la sindicatura és molt bona, però que caldria millorar-la a nivell de disposar de determinades informacions abans siguin fermes, atès l'aportació positiva que es podria fer.

Cal també que determinats processos tinguin més ressò i informació, i a tal efecte torno a demanar es tingui en compte com ja vaig indicar anteriors exercicis altres canals fora els e-mails, SMS, etc.

Evidentment, el malaurat fet del Covid-19 i el confinament, ha provocat forces consultes sobre el rescabament d'una part de l'abonament, així com el possible retard en el cobrament i fins i tot l'aplaçament del pagament en casos de problemes laborals. A tal efecte, aquesta sindicatura va proposar una sèrie de mesures a la Junta Directiva que van formar part de les posteriors mesures adoptades.

Comissió de Disciplina:

La meva recomanació fruit de la experiència, és sense cap mena de dubte que caldria molta més interacció amb la sindicatura, atès que la experiència que disposem del tracte personal aporta moltes dades que no surten a un escrit. Amb la interacció personal amb els socis i sòcies treus molt millor l'entrellat dels casos exposats.

Patrimoni i Obre Nova:

Poc afegir dins un departament on el seu funcionament a requeriment de la sindicatura sempre ha estat exemplar en tots els exercicis anteriors igualment.

Si caldria revisar regularment el volum dels altaveus de l'estadi.

Marca Digital:

Departament que aquest exercici cobra rellevància. Les diverses promocions que efectua el Club han provocat queixes sobre tot per les confusions en no estar del tot ben detallades. Caldria per tant, tenir molt en compte com es fan les informacions i a qui van dirigides.

Crec també, que no tots els socis i sòcies del Club aprofiten les noves tecnologies, etc. i el fet de potenciar aquests aspectes deixant de banda altres, pot provocar en alguns associats es sentin marginats a nivell informatiu i per això torno a demanar una línia especial per ells.

Vull destacar també que s'han introduït forces referències a determinats punts de restauració de productes per celíacs, donant per tant resposta aquestes persones.

Finalment, no estaria de més, es faci un test a tots els navegadors de cara a que totes les funcions operatives via Web, i fins i tot el Web del Club funcioni amb totes les prestacions i complements de navegació.

Junta Directiva:

Dins els casos arribats arran el confinament. Davant la incertesa, alguns socis i sòcies creuen convenient que la Junta Directiva ha de informar sobre temes de rellevància en funció del temps, és a dir, no esperar esdeveniments abans de pronunciar-se i anar explicant-se conforme vagin produint-se.

S'han rebut alguns suggeriments o reclamacions varies, n'hi ha sobre el posicionament o no ,polític del Club, o el ERTO efectuat alguns treballadors i la disconformitat en jugar a determinats països.

També vull deixar constància de la petició que la compensació sobre l'abonament sigui voluntària, atès que una part de socis i sòcies poden decidir no demanar-la com també han manifestat.

Seguretat:

Sempre és un departament que rep reclamacions, però ateses les intervencions que efectua, aquestes no són gens significatives i sempre provenen de temes particulars i relacionats amb algun empleat dins els escorcolls que obligatòriament s'han de portar a terme.

També van tenir en compte dos qüestions que dos socis que accedeixen a l'estadi en cadira de rodes van presentar i es van solucionar ràpidament.

Aforaments:

Com sempre hi ha demanda de més localitats, disconformitat amb els preus i el procés Web a la compra d'entrades. Sobre aquests temes, crec que cal explicar força bé perquè unes zones de l'estadi a mateix preu de l'abonament disposen de preus diferents d'entrades. També perquè aquesta política de preus també es produeix a algunes seccions.

5. CONCLUSIONS

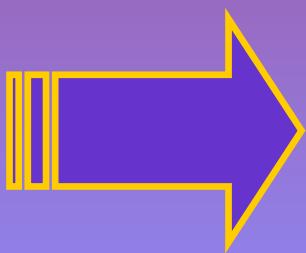
Abans de tot, vull tenir un record pels socis i sòcies que ens han deixat aquest exercici, i especialment els que han estat víctimes del virus que ens i està afectant, així com mostrar tot el meu recolzament als seus familiars i amics.

És evident, que aquesta pandèmia modifica tot el que estava previst, fins i tot les actuacions d'aquest Síndic, atès que l'objectiu és aportar tot el que calgui perquè els socis i sòcies disposin de tots els seus drets. Ara bé, aquest Síndic tampoc ha de ser una eina per enterbolir a la Junta Directiva a la seva relació amb els socis i sòcies.

Sobre aquest lamentable fet, torno a reiterar la petició que ja vaig fer de que es faci cada primer partit de l'any un minut de silenci a l'estadi pels socis i sòcies que ens han deixat.

Feta aquesta introducció, aquest apartat de les conclusions, serà més exposat amb més detall a l'Assemblea en relació a determinats aspectes que considero més importants, deixant de banda el moment en que ens trobem, atès que aquest informe és sobre l'exercici 2019/20.

Aquestes conclusions, neixen de la relació i interacció amb els socis i sòcies que es dirigeixen a la sindicatura i exposen les seves inquietuds, problemes, reclamacions i suggeriments.



Caldria millorar el sistema d'avís en quan s'acompleixen els 25 anys. Actualment, el homenatjat rep abans de la cerimònia de rebre la insígnia una carta, però aquest fet es produeix en la major part de casos quan ja ha fet un any. Penso que seria més correcte rebre primerament una carta felicitant i informant al soci i sòcia i posteriorment una segona amb la convocatòria. Cal tenir molt present, que per exemple aquest exercici han estat citats 1162 entre or i argent.

En relació al Seient Lliure, penso que una de les propostes força interessants seria la creació d'un Seient Lliure Solidari que consistiria en que els abonats cedissin la seva localitat a ONG's o entitats solidaries.

Aquest sistema, permetria que el Club disposés de localitats gratuïtes per col·lectius vulnerables i amb difícil accés als partits a l'estadi.

Dins aquest aspecte, també el Club va recollir el compromís de jugar partits amistosos dins les diverses afectacions dels aiguats o la pandèmia que patim, fet que valoro i valoren els associats d'una manera molt alta.

També recomanaria que el Club tingui en compte l'estat del nínxol de Ladislao Kubala (ACS) atès es troba molt malmès.

Vull deixar especial constància a un suggeriment sobre la meua exposició a l'Assemblea, on es demana aquesta s'avanci d'ordre.

També vull exposar una de les qüestions que entenc es reclama més per part dels socis i sòcies, i és el de la millora de la comunicació del Club i els seus diferents departaments amb tots els aspectes que curiosament provoquen moltes de les problemàtiques que han arribat a la sindicatura i que tenien en molts casos, fàcil solució.

A tall d'exemple, a les promocions o campanyes on hi ha material del Club com obsequi o descomptes addicionals, cal explicar molt millor tot plegat. Si s'ofereix una dessuadora, que s'indiqui de quina competició és, lliga o Champions, i si és de la primera o segona equipació, no pas indicar una referència que és la mateixa a totes elles. També crec que caldria no haver de deixar dades compromeses com la targeta de crèdit en determinats processos.

Vull deixar constància de que molts socis i sòcies han demanat aquesta sindicatura que els descomptes siguin amb bescanvi de material del Club, samarretes, mascaretes, per exemple, abans que dineraris, per la qual cosa penso seria interessant fer un estudi al respecte.

Una altre exemple el trobem als baners lluminosos a l'estadi, on s'anuncia un partit fora de l'estadi com "Equip X-FCB per 39 euros" comportant que alguna persona cregui està inclòs el desplaçament i entrada o que sigui el preu del desplaçament o només de l'entrada.

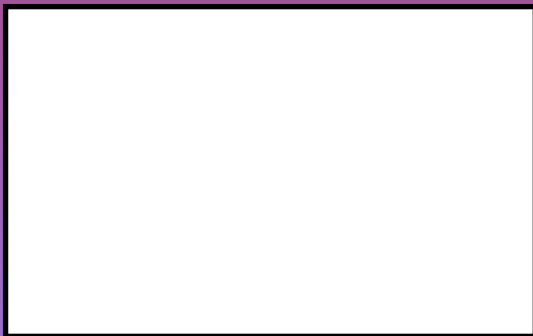
Dins d'altres qüestions rebudes, cal tenir present que es demana s'estudiï com fer el vot per correu per part dels socis i sòcies de fora de Catalunya, atesa la dificultat de desplaçar-se.

També a nivell de comunicació, s'hauria de fer un esforç per fer-la més entenedora sobre tot en qüestions que molts cops la explicació és complexa. A tall d'exemple, estaria referit a la diferència de preus de les entrades quan l'abonament és de la mateixa zona i preu, el bloqueig de determinades localitats al seient lliure per afavorir a tots els abonats, en resum més rodes de premsa informatives sobre tot el que respecte al Club. Sobre aquest aspecte recordar que aquest Síndic ja va proposar un lloc al web del Club on s'informi dels canvis.

Així mateix, vull insistir en la creació d'una petita revista o tríptic pels dies de partit, o fins i tot una guia virtual via alguna aplicació mòbil pels visitants i turistes que assisteixen als partits a l'estadi, tal com ja he deixat anotat anteriors exercicis.

Amb tot plegat, aquest Síndic creu humilment que hem de fer un esforç tots plegats per adaptar-nos al temps actual, i que aquest no és gens senzill de gestionar i estar atents als problemes dels socis i sòcies del Club que poden ser de diverses naturaleses

Barcelona 30 Juny 2020



Dr. Joan Manuel Trayter
Síndic dels Socis