

INFORMACIÓN CLIENTES/CONSUMIDORES

9.1 Salud y seguridad de consumidores

GRI 416-2 | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

GRI 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Otro de los aspectos que afectan a los grupos de interés del Grupo RC Celta, es el relacionado con la seguridad y salud de los usuarios (clientes) de los servicios que presta el Grupo. Es decir, tanto aquellas personas que acuden a los estadios como aquellos que participan de las actividades de la Fundación Celta de Vigo y los negocios de Afouteza e Corazón, S.L.U. Respecto a estos usuarios, se han identificado una serie de riesgos que afectan a su seguridad y salud, y que se traducen en:

Protección de datos personales

La protección de los datos personales de todas aquellas partes interesadas que interactúan con el Grupo RC Celta (abonados, simpatizantes, clientes/usuarios instalaciones y servicios de la Entidad, etc.) se rige conforme a los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679) y la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, estando en proceso de adecuación a los requisitos exigidos por ambas normativas.

De esta manera, tenemos habilitado y difundido un canal de protección de datos (lopdrccelta.es) común para todo el Grupo a través del cual se puede canalizar cualquier tipo de incidencia relativa a esta temática.

Igualmente, y dentro de la página Web del Grupo RC Celta (www.rccelta.es), además de este canal, se difunde la “Política de Privacidad” donde se detalla el tratamiento de los datos de carácter personal que efectúa el Grupo, conforme a los principios de información y transparencia asumidos por el mismo.

El Grupo de manera proactiva, se ha dotado de diferentes elementos para gestionar cualquier incidencia o externalidad negativa que pueda vulnerar o afectar a nuestro sistema de protección de datos, elaborando un protocolo específico de actuación interno frente a una violación de seguridad, adecuado a los requerimientos del Art. 33 del RGPD, donde se implantan los mecanismos necesarios para asegurar su identificación, violaciones de seguridad y notificación ante la Autoridad de Control (AEPD), así como dotarnos de asesoramiento legal externo continuo en materia de protección de datos, que complementa los recursos internos con los que cuenta el Grupo.

Todas las solicitudes de información o dudas recibidas de usuarios a través de lopdrccelta.es durante las temporadas 2021/2022 y 2020/2021 han sido respondidas y gestionadas adecuadamente ya que ninguna era relevante ni implicaba violación o brecha de seguridad que afecte a datos de carácter personal, y que haya tenido que ser comunicada a la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de Datos).

Prevención de delitos penales

Tal y como se menciona en el punto 6.1 de esta memoria, el Grupo dispone de sistemas de control implantados con el propósito de prevenir la comisión de los delitos tipificados en el Código Penal y entre los cuales destacamos la existencia de un canal de denuncias (canaldenuncias@rccelta.es) y protocolo para tratamiento de las mismas. A través de este canal, los socios, afiliados, empleados y terceros, pueden informar de aquellos indicios o sospechas de la comisión de algún delito o de la vulneración de alguno de los principios y valores reconocidos en el Código Ético y las políticas del Grupo. Esta información junto con el código ético y las políticas internas se detalla a toda nueva incorporación, así como en la formación anual de Compliance Penal que realiza el Grupo RC Celta y está disponible en la página web corporativa.

Durante las temporadas 2021/2022 y 2020/2021, no se ha recibido ninguna comunicación o denuncia a través de este Canal.

En este punto, cabe señalar, que desde la temporada 2019/2020 se ha implantado y auditado el Sistema de Gestión de Compliance bajo el estándar UNE 19601:2017. A fecha 30 de junio de 2022 se ha realizado la correspondiente revisión del sistema de gestión tras auditoría externa no detectándose ninguna no conformidad.

Protocolo para la prevención y erradicación del acoso

Tal y como se menciona en el punto 6.1 de esta memoria, el Grupo dispone de un buzón de denuncias de acoso, gestionado por el Comité de Prevención del Acoso a través del cual todos los integrantes del Grupo pueden reportar denuncias relacionadas con el acoso. Se difunde la existencia del mismo en la formación anual de Compliance Penal.

El buzón es denunciaacoso@rccelta.es no habiéndose recibido denuncias en el mismo a lo largo de la temporada 2020/2021.

En la temporada 2021/2022 se ha recibido en el buzón una denuncia de un posible caso de acoso que tras acometer y seguir los pasos del procedimiento aprobado concluyó con un informe de cierre del mismo y emisión de conclusiones finales a la Dirección de la Empresa.



INFORMACIÓN CLIENTES/CONSUMIDORES

Incidencias generales

Desde noviembre de 2017 el Grupo RC Celta pone a disposición de sus abonados, aficionados, y del público en general el canal “Escoitamos” (<https://escoitamos.rccelta.es/>).

Se trata de una plataforma web que canaliza todas las dudas, sugerencias, reclamaciones y quejas de las sociedades del Grupo RC Celta. En este sentido, el Grupo se compromete a responder a todas las peticiones en el plazo máximo de 3 días laborables. Este periodo se amplió a 5 días, de manera excepcional, durante la campaña de abonados debido al alto número de consultas recibidas. Desde su lanzamiento se han recibido un total de 22.307 “Escoitamos”.

Durante la temporada 2021/2022 se recibieron un total de 6.886 “Escoitamos”, siendo la temática:

“Escoitamos”	Nº Escoitamos T2021 2022	% Escoitamos T2021 2022	Nº Escoitamos T2020 2021
Abonos	2.867	41.6%	3.638
Entradas	1.528	22.2%	168
Instalaciones	111	1.6%	36
Tiendas RC Celta	448	6,5%	459
Clínica del Deporte A Sede	9	0.1%	12
Sugerencias Medioambiente	6	0.1%	4
Otras consultas	1.917	27.9%	1.344
Total “Escoitamos”	6.886		5.661

En la actualidad no hay implantado ningún sistema que gestione las respuestas a las consultas formuladas de manera centralizada. La interlocución con el aficionado/abonado se realiza mediante correo electrónico por lo que no hay un sistema que trace las respuestas. Sin embargo, si es cotejable el número de correos enviados desde la cuenta de correo electrónico que únicamente gestiona las respuestas (escoitamos@rccelta.es). Durante la temporada se enviaron un total de 8.337 correos, muestra del grado de cumplimiento con el compromiso de respuesta en tres días laborables.

El alto número de “Escoitamos” recibidos a lo largo de la temporada se debe a:

- El grado de efectividad del servicio es cada vez más conocido entre la afición celeste, lo que fomenta su uso en detrimento de otras vías que no garantizan respuesta como el teléfono, correo electrónico o visita a las instalaciones.
- Digitalización del proceso de gestión de abonados, apostando por la comercialización de abonos a través de la tienda online, lo que genera un importante número de consultas relativas al procedimiento de renovación.
- Tras las restricciones derivadas por la pandemia, de nuevo se ofreció la posibilidad de comprar entradas para acceder al estadio. De ahí que haya un incremento sustancial de dudas y consultas sobre compra de entradas para los diferentes partidos. Además, en esta temporada se ha recordado de manera rutinaria a los abonados históricos la opción de un número determinado de entradas por partido.

Violencia en el fútbol

Entre las prioridades del Grupo RC Celta se encuentra la de velar por el cumplimiento de la legislación orientada a erradicar la violencia en el ámbito del deporte. Entre la que cabe destacar la Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte y el Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.

En concreto, en el artículo 6 Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero, se regulan los reglamentos internos de los recintos deportivos. El Reglamento Interno del Real Club Celta de Vigo S.A.D, en vigor desde el 1 de Agosto de 2010, establece un conjunto de medidas dirigidas a determinar:

- a. Las obligaciones que deberán cumplir, toda persona que quiera acceder o haya accedido a las instalaciones deportivas durante la celebración de actos o acontecimientos deportivos organizados o gestionados directamente por el Real Club Celta de Vigo SAD, al objeto de garantizar la seguridad y el orden público en las instalaciones del mencionado Club". Estas obligaciones serán de aplicación a toda persona que quiera acceder o haya accedido a las instalaciones.
- b. El régimen y procedimiento disciplinario interno de aplicación a los/as socios/as, o abonados/as del Real Club Celta de Vigo SAD, por las infracciones relacionadas en el presente Reglamento.
- c. La regulación de las distintas medidas de fomento y apoyo a las actividades desarrolladas por personas o grupos de seguidores del Real Club Celta de Vigo S.A.D. así como las normas y condiciones para el acceso a las mismas y su anulación o cancelación.

Durante la temporada 2021/2022, de los 19 partidos celebrados en Abanca Balaídos por el primer equipo, se han producido incidencias reseñables únicamente en el transcurso de tres de ellos, resueltas sin mayores consecuencias, donde indicativos de UIP de los respectivos dispositivos procedieron a levantar un total de 2 actas por la L.O. 4/105 y 13 por incidencias en espectáculos deportivos, de las que una de ellas llevó aparejada la expulsión del recinto. (En la temporada 2020/2021 solo se jugaron 8 partidos del Celta B con público y 1 del primer equipo debido al COVID -19, sin registrarse incidencias por estos motivos)

Constatar, así mismo, que en ninguno de esos 19 encuentros se han producido incidentes ni en el interior ni en el exterior más cercano al estadio. Al mismo tiempo, en ninguno de ellos se han producido actos ni gritos o cánticos de carácter racista o xenófobo. En este punto, destacamos que todos los dispositivos de seguridad se desarrollaron y aplicaron correctamente, iniciándose horas antes del inicio de cada partido y finalizándolos horas después de la conclusión de los mismos.

Entre las acciones llevadas a cabo desde el Grupo RC Celta en nuestro empeño por velar por el cumplimiento de la legislación orientada a erradicar la violencia en el ámbito del deporte y el respeto por todas las personas presentes en el estadio, esta temporada hemos llevado a cabo, como medida de sensibilización y concienciación, la realización de carteles distribuidos por todos los accesos a las gradas desde el exterior, así como en aseos, cantinas y otras zonas de paso, instando a la máxima corrección de todos los espectadores en cuanto a sus actos y cánticos, para evitar casos de violencia, racismo, xenofobia e intolerancia en el deporte. Igualmente, esa información se ha compartido en redes sociales y emitido por videomarcador y megafonía antes y durante los partidos (descansos incluidos) para lograr un mayor alcance de nuestro mensaje.



DEMOSTREMOS POR QUE SOMOS

A MELLOR AFECCION

O RC Celta, na súa teima por un fútbol respectuoso e sen violencia, pode presumir dunha hinchada fiel e animosa na que non teñen cabida nin as actitudes nin as condutas racistas, xenófobas, homófobas e intransixentes.

É por elo que solicitamos aos nosos seareiros que non cesen no seu habitual e incesante apoio ao equipo durante os partidos, evitando ao mesmo tempo entoar cánticos ou berros contra xogadores e clubs rivais, membros do equipo arbitral ou calquera outra persoa ou colectivo participante ou non nos mesmos, que puideran levar a sancións e manchar a gran imaxe da nosa afección e desta institución case centenaria.

Club e seareiros debemos ir da man na procura dunhas bancadas tolerantes, exemplo de deportividade e co obxectivo común de dar folgos aos nosos futbolistas, que de seguro agradecerán sobre o céspede ese alento da afección.

RC Celta

Seguridad en instalaciones

A fin de garantizar la seguridad de todo usuario o visita de nuestras instalaciones, el Grupo RC Celta cuenta con protocolos internos de actuación ante cualquier acto o conducta que pueda alterar la seguridad en las instalaciones, pudiendo ello originar un riesgo para todas las personas presentes en las mismas.

El Grupo RC Celta recibió, en la temporada 2019/2020, el certificado AENOR de protocolos de actuación frente al COVID-19, un reconocimiento que destaca las medidas y protocolos puestos en marcha por el Grupo, colaborando en el proceso de vuelta a la normalidad, en el control de la situación sanitaria del día a día y aportando valor en los procesos de continuidad de negocio. **El RC Celta se convierte en el primer club de España que obtiene este certificado.**

De esta forma, AENOR respalda las buenas prácticas en la gestión de los riesgos derivados del COVID-19 en todas las instalaciones y sociedades del Grupo RC Celta (Real Club Celta de Vigo, S.A.D., Afouteza e Corazón, S.L.U. y Fundación Celta de Vigo).

Se ha realizado auditoría de renovación en junio de 2022 donde no consta ninguna no conformidad, solamente 2 observaciones a tener en cuenta para la próxima revisión que será en diciembre de 2022.

Todas las instalaciones y servicios del Grupo RC Celta tienen la seguridad de estar aplicando protocolos adecuados y, además, demuestran su compromiso para evitar la propagación del COVID-19. En concreto, el inmueble de A Sede, que alberga el Restaurante Silabario, Café A Sede-Trigal, Clínica RC Celta, tienda oficial del RC Celta, residencia A Canteira y oficinas del Grupo se convierte en un espacio que cumple los certificados COVID y que ha puesto un especial énfasis en la higienización y limpieza en todas las zonas comunes. Además, también se ha aumentado el número de dispensadores automáticos de gel y se han establecido medidas de distanciamiento interpersonal y restricción de movimiento entre las distintas plantas del edificio fomentando el uso de la tecnología evitando al máximo el contacto y el acceso de proveedores. Todos los centros de trabajo disponen de alfombras de desinfección, cartelería de sensibilización e información de prevención. El Grupo RC Celta entrega mensualmente a todos los empleados, mascarillas y material necesario para realizar su trabajo con la mayor protección.

El Grupo RC Celta ha realizado de forma periódica test de antígenos a todos sus empleados en la temporada 2020/2021. Durante la temporada 2021/2022 se realizaron test diarios a los jugadores del primer equipo. El resto de equipos realizaban un control periódico y en los centros de trabajo para el resto de personal se hacían pruebas voluntarias cuando había varios casos.

Asimismo, los días 5, 6 y 8 de Julio de 2022 se realizó la auditoría sobre gestión de seguridad y gestión, conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas y sede social por parte de AENOR. En ella se indica que el Grupo RC Celta cumple de manera general con los requisitos de la Norma y con el resto de criterios de auditoría (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente, requisitos propios del sistema de gestión interno). Además, se aportan recomendaciones, como la de distinguir los aspectos ambientales que se presentan en condiciones normales y los que se presentan en condiciones anormales, con el objetivo de que el Grupo RC Celta alcance el grado de eficacia óptimo mediante la mejora continua.

Por otro lado, el Grupo RC Celta está comprometido con la transparencia, muestra de ello es la puntuación del 100% obtenida en la última edición INFUT (Índice de Transparencia de los Clubes de Fútbol) (del año 2019). En el INFUT se evalúan 48 Indicadores, agrupados en cinco áreas de transparencia. Dentro del área de "Relaciones con los socios, aficionados y públicos en general", en relación con la seguridad en las instalaciones, el Grupo RC Celta cumple con los siguientes puntos:

INFORMACIÓN CLIENTES/CONSUMIDORES

- 23** Se publican las normas específicas y recomendaciones del Club a los aficionados sobre comportamientos, y contra la violencia, en sus instalaciones y recintos, así como en eventos en los que participe el Club en recintos ajenos.
- 24** Se informa sobre la simbología y material no permitido (bengalas, armas, punteros láser, etc) dentro del recinto deportivo del club.
- 25** Se publica el Reglamento interno del club, y/o al menos las medias adoptadas o previstas frente a los grupos potencialmente violentos o radicales que acuden al recinto deportivo.
- 30** Información sobre datos de presencia policial, seguridad privada en los eventos deportivos.

Asimismo, para garantizar la seguridad en las instalaciones el Grupo RC Celta lleva a cabo las siguientes medidas:

- En cuanto al control de accesos, desde el Grupo RC Celta cuenta con el apoyo de personal de seguridad que vigila cada una de las puertas de acceso desde el exterior al interior del recinto. Según la puerta y perfil de la persona que accede, el control de entrada se realiza de un modo u otro.
- El acceso al Palco se realiza por medio de listado de Autoridades elaborado y cotejado previamente por el responsable de Protocolo del Grupo RC Celta.
- El acceso del personal de Medios de Comunicación se realiza mediante listado de Prensa acompañado de la presentación del DNI y acreditaciones previamente elaboradas y cotejadas por el departamento de Seguridad del Grupo RC Celta.
- El acceso del personal de Servicios externos no pertenecientes al Grupo RC Celta (cantinas, azafatas, servicios de mantenimiento, etc) se realiza mediante listado acompañado de la presentación del DNI y acreditaciones previamente elaboradas y cotejadas por el departamento de Seguridad del Grupo RC Celta.
- El acceso de espectadores y abonados se realiza mediante lectura en los tornos de acceso, con entradas en soporte papel impreso o formato QR, o con carnets de abonado en soporte PVC con registro numerado, respectivamente.

Por otra parte, el control de incidencias se realiza con un informe de Servicios elaborado con posterioridad a la finalización de la jornada por la Seguridad Privada contratada por el Grupo RC Celta, y verificada por nuestro propio Departamento de Seguridad.

El Estadio Abanca Balaídos teniendo en cuenta las obras dispone de 31 salidas al exterior.