

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@rcelta.es](mailto:escoitamos@rcelta.es)).

El 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 ticketing, apostando por la comercialización de entradas a través de la tienda online, lo que genera un importante número de consultas relativas al procedimiento de compra.

## **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 S.A.D., 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 2022/2023, de los 19 partidos celebrados en Abanca Balaídos por el primer equipo, se han producido incidencias reseñables únicamente en el transcurso de cuatro de ellos (ante Real Madrid, Athletic Club, Girona y Barcelona), resueltas sin mayores consecuencias, donde indicativos de UIP de los respectivos dispositivos procedieron a levantar un total de 11 actas por incidencias en espectáculos deportivos, de las que una de ellas llevó aparejada la expulsión del recinto por lanzamiento de una botella al terreno de juego (Celta-Real Madrid). Destacar también que cinco de las actas levantadas, se han efectuado en el exterior del recinto por la ley 4/2015 relacionadas con el uso de bengalas y otras actuaciones sancionables recogidas en la Ley de Seguridad Ciudadana.

Constatar, así mismo, que en ninguno de esos 19 encuentros se han producido incidentes violentos 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 RCCelta 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 continuado, como medida de sensibilización y concienciación, con la distribución y/o colocación de carteles por todos los accesos a las gradas desde el exterior, así como en aseos, cantinas y otras zonas

9. INFORMACIÓN CLIENTES/CONSUMIDORES

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 video marcador y megafonía antes y durante los partidos (descansos incluidos) para lograr un mayor alcance de nuestro mensaje.

Con la apertura al público de la Grada de Marcador, coincidiendo con el último partido liguero, y aprovechando que es una zona utilizada por nuestras peñas y colectivos más animosos, hemos procedido a la misma operativa en cuanto a la colocación de cartelería con el mismo mensaje de sensibilización.



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.

### SEGURIDAD EN INSTALACIONES

A fin de garantizar la seguridad de todo usuario o visita de nuestras instalaciones, el Grupo RCCelta 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 la misma.

El Grupo RCCelta recibió, en la temporada 2019/2020, el certificado AENOR de protocolos de actuación frente al COVID-19, convirtiéndose RCCelta 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 RCCelta (Real Club Celta de Vigo, S.A.D., Afouteza e Corazón, S.L.U. y Fundación Celta de Vigo).

Se ha realizado auditoría de seguimiento en diciembre de 2022 donde no constan no conformidades.

Asimismo, los días 13,14,15 y 16 de junio de 2023 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 RCCelta 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 RCCelta alcance el grado de eficacia óptimo mediante la mejora continua.

Por otro lado, el Grupo RCCelta 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:

- |           |   |
|-----------|---|
| <b>23</b> | 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. |
| <b>24</b> | Se informa sobre la simbología y material no permitido (bengalas, armas, punteros láser, etc.) dentro del recinto deportivo del club.   |
| <b>25</b> | 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.  |
| <b>30</b> | Información sobre datos de presencia policial, seguridad privada en los eventos deportivos.   |

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

- En cuanto al control de accesos, desde el Grupo RCCelta se cuenta con el apoyo de personal de Seguridad Privada 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 RCCelta.
- 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 RCCelta.
- El acceso del personal de Servicios externos no pertenecientes al Grupo RCCelta (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 RCCelta.
- 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 empresa de Seguridad Privada contratada por el Grupo RCCelta, y verificada por el propio Departamento de Seguridad del Grupo.

El Estadio Abanca Balaídos dispone de 52 salidas habilitadas hacia el exterior.