



Real Madrid

Informe de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad 2018-2019





Real Madrid

**Informe de
Responsabilidad Social
Corporativa y Sostenibilidad
2018-2019**



Real Madrid

**Informe de
Responsabilidad
Social
Corporativa y
Sostenibilidad
2018-2019**



REAL MADRID C. F.

04



**LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
EN EL REAL MADRID**

14



**CUMPLIMIENTO DE
COMPROMISOS
EN EL EJERCICIO
2018-2019**

18

1. REAL MADRID C. F.

1.1 PERFIL INSTITUCIONAL

El Real Madrid Club de Fútbol es una entidad deportiva que tiene como objeto y fin dedicar su actividad y patrimonio a conseguir de forma primaria y principal el fomento del fútbol, en sus distintas categorías y edades y, de forma general, la práctica de todos los deportes que determinen sus órganos rectores. De igual modo, como complemento, podrá promover el desarrollo de la cultura física, moral e intelectual de sus afiliados, facilitando las relaciones sociales y el espíritu de unión entre ellos.

El Real Madrid Club de Fútbol, fundado en marzo de 1902 y cuya primera acta fundacional lleva fecha de 18 de abril del mismo año, goza de personalidad jurídica de acuerdo con la legislación vigente, estando adscrito a la Federación Española de Fútbol, así como a las federaciones que lo exijan, según las distintas secciones deportivas que el club tenga establecidas en cada temporada.



Las 13 Copas de Europa del Real Madrid C. F. en el Tour Bernabéu.

1.1.1 MISIÓN

Un club abierto y multicultural, apreciado y respetado en todo el mundo por sus éxitos deportivos y por los valores que difunde, que, desde la búsqueda de la excelencia dentro y fuera del terreno de juego, contribuye a colmar las expectativas de sus socios y seguidores.

1.1.2 VISIÓN

Un club líder en fútbol y baloncesto que, a través de sus triunfos deportivos, da respuesta a las ilusiones y expectativas de todos sus seguidores a escala nacional e internacional, que preserva su importante legado histórico, que gestiona su patrimonio con rigor y transparencia en beneficio de sus socios, y que actúa con criterios de responsabilidad social y buen gobierno corporativo.

1.1.3 VALORES

ESPÍRITU GANADOR

El Real Madrid tiene como meta llegar a lo más alto en todas las competiciones en las que participa, sin darse jamás por vencido y dando prueba de su entrega, de su constancia en el trabajo y de su lealtad a su afición.

DEPORTIVIDAD

El Real Madrid es un rival sincero y honesto en el terreno de juego, que obra en él de buena fe y que respeta a todos los equipos con los que compite y a sus respectivas aficiones. Fuera del terreno de juego, desea mantener relaciones fraternales y solidarias con todos los demás clubes, ofreciendo a éstos y a las autoridades deportivas nacionales e internacionales su continua colaboración.

EXCELENCIA Y CALIDAD

El Real Madrid aspira a contar entre sus filas con los mejores jugadores españoles y extranjeros, inculcándoles su compromiso con los

valores propios del club, y a corresponder al apoyo de la afición con un trabajo deportivo basado en criterios de calidad, disciplina y capacidad de sacrificio. En la gestión de sus actividades se atiene a principios de buen gobierno y transparencia, y a la búsqueda permanente de la excelencia.

FILOSOFÍA DE EQUIPO

Cuantos forman parte del Real Madrid, tanto los deportistas como los demás profesionales, se comprometen a trabajar en equipo, aportando lo mejor de sí mismos en beneficio del colectivo, sin egoísmos personales ni profesionales.

FORMACIÓN

El Real Madrid consagra un esfuerzo elevado y permanente al descubrimiento y educación de nuevos valores deportivos, dedicando la atención y los recursos necesarios a la cantera de todas sus secciones y cuidando no sólo la for-

mación deportiva de los jóvenes, sino también su formación social, ética y ciudadana.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Real Madrid es consciente de la elevada repercusión social de sus actividades y por ello dedica recursos a cumplir los más altos estándares de buen gobierno corporativo y transparencia, y a la promoción de los mejores valores deportivos, al fortalecimiento de sus relaciones con sus socios, veteranos, peñas y seguidores, y al desarrollo de proyectos solidarios en favor de colectivos necesitados dentro y fuera de España.

RESPONSABILIDAD ECONÓMICA

El Real Madrid es consciente de que gestiona activos materiales e inmateriales de excepcional valor e importancia, por lo que se compromete a administrarlos de manera responsable, transparente, eficaz y honesta en beneficio de sus socios.

1.1.4 FUNDACIÓN REAL MADRID

La Fundación Real Madrid es la entidad que canaliza la acción social en el marco de la responsabilidad social corporativa del Real Madrid C. F. y desarrolla proyectos sociodeportivos en los ámbitos de la educación, la inclusión de colectivos vulnerables y la cooperación al desarrollo en los cinco continentes. En este sentido el Real Madrid, con carácter anual, procede a efectuar una donación a la Fundación para el desarrollo de sus actividades y proyectos en todo el mundo.

El objeto fundacional de esta entidad es fomentar, en España y en el extranjero, los valores positivos del deporte de equipo y la promoción de éste como instrumento de intervención social, susceptible de contribuir al desarrollo integral de la personalidad de quienes lo practican, así como factor de integración social en beneficio de quienes padecen cualquier tipo de marginación. Asimismo, la Fundación Real Madrid promueve y difunde todos los aspectos socioculturales vinculados al deporte que contribuyan a la mejora de la sociedad y a un futuro sostenible en todas las comunidades en las que desarrolla proyectos en colaboración con entidades locales.

Además de la aportación anual del Real Madrid C. F., la Fundación Real Madrid cuenta con el generoso apoyo que, en forma de mecenazgos y patrocinios, recibe de relevantes empresas nacionales e internacionales y, muy especialmente, cuenta con las aportaciones individuales de miles de madridistas que, de este modo, quieren expresar y reforzar su vinculación con el Real Madrid y garantizar la sostenibilidad de los proyectos educativos y sociodeportivos que se desarrollan.



Niños de la escuela sociodeportiva de Japón visitan la escuela sociodeportiva de Camboya.

La Fundación desarrolla sus programas de actividades en torno a seis grandes áreas, como son la educación en valores a través de la práctica deportiva, el fomento de la práctica deportiva semanal como instrumento de mejora personal e integración social, el desarrollo de proyectos que vinculan la cobertura de necesidades básicas con la práctica deportiva en valores, la cooperación internacional, las actividades institucionales y culturales en torno al deporte de equipo y la gestión del Centro de Patrimonio Histórico.

La Fundación está auditada anualmente y presenta los resultados de la auditoría a su Pa-

tronato, y al Protectorado de Fundaciones del Ministerio de Educación y Deporte, y adicionalmente se publican en la Memoria Anual de la Fundación.

1.1.5 ESCUELA UNIVERSITARIA REAL MADRID

Tras una profunda reflexión interna sobre la evolución del mundo del deporte, el club decidió extender su experiencia y conocimiento al mundo universitario, y a tal fin, en el año 2006 se llegó a un acuerdo con la Universidad Europea de Madrid para poner en marcha la Escuela Universitaria Real Madrid. La Escuela ofrece

en el ámbito español e internacional formación de nivel superior susceptible de proporcionar con la mejor calidad los conocimientos especializados que requiere la gestión deportiva, tanto en lo relativo a instalaciones y equipamientos como en la formación y práctica del deporte o su explotación como espectáculo, pasando por los aspectos relacionados con la comunicación, la salud y el ocio, y todo ello con titulaciones universitarias oficiales. El Real Madrid es así el club pionero mundial en crear una escuela universitaria para transmitir a futuras generaciones de gestores el legado del conocimiento acumulado en sus 117 años de historia.

1.2 SOSTENIBILIDAD EN EL REAL MADRID

Real Madrid Club de Fútbol es una institución centenaria, fundada en 1902. Su objeto social y la voluntad inequívoca de su masa social le dotan de un carácter permanente y perpetuo. Para ello, se orienta al futuro a largo plazo considerando la sostenibilidad en todos sus procesos de decisión. Esta sostenibilidad se concreta en cumplir estrictamente los principios de buen gobierno y transparencia, en una gestión económica responsable que permita la continuidad indefinida de sus actividades, en minimizar el impacto medioambiental de las mismas y en maximizar la aportación del club a la sociedad en términos económicos, de empleo, de fomento del deporte y de contribución a actividades comunitarias.

El Real Madrid es hoy el resultado acumulado por las generaciones precedentes de socios, jugadores, técnicos, empleados y seguidores que nos han legado el club líder que hemos heredado de ellos. Para el Real Madrid, la sos-

tenibilidad consiste en aceptar esa herencia junto con el compromiso de gestionar para las futuras generaciones de madridistas, de manera que los resultados presentes no comprometan, sino que potencien los futuros y que la gestión de todo tipo de recursos que hacemos en la actualidad no ponga en peligro el disfrute de los mismos a que tienen derecho las generaciones futuras que nos sucederán.

Siguiendo definiciones generalmente aceptadas, el Real Madrid concibe su sostenibilidad como la gestión de los impactos que genera su actividad en los colectivos con los que se relaciona de forma recurrente. Esa gestión de impactos se orienta a obtener relaciones sostenibles basadas en el beneficio mutuo y la búsqueda continua de sinergias y de un equilibrio edificado sobre el respeto a los intereses legítimos de ambas partes. Para ello, el Real Madrid ha definido todos los colectivos a los que reconoce como sus grupos de interés y con los que acepta compromisos a largo plazo que se explicitan más adelante en este mismo informe.

1.3 GOBIERNO CORPORATIVO Y POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DEL REAL MADRID

1.3.1 ESTRUCTURA SOCIAL

El Real Madrid Club de Fútbol es una entidad deportiva privada sin ánimo de lucro formada por sus socios con los objetivos de fomento y práctica del deporte que se establecen en sus Estatutos Sociales.

1.3.2 ADMINISTRACIÓN DEL CLUB

Corresponde la gestión y representación de la entidad a la Asamblea General, al presidente y a la Junta Directiva. Estos tres órganos son elegidos democráticamente por los socios, cuya voluntad representan en la administración del club. El principio de rendición de cuentas y transparencia se aplica sistemáticamente en todas las áreas del club, dentro de las normas de buen gobierno.

El buen gobierno corporativo se concreta en la administración del club mediante políticas transversales y procedimientos que aseguran el con-

trol de las decisiones clave, tales como nombramientos, retribuciones, compras e inversiones.

En todos los procesos críticos se han definido los procedimientos a seguir de forma que su ejecución sea plenamente verificable, trazable y auditable. Aplicando principios de buen gobierno corporativo, las decisiones clave son colegiadas y están sometidas en primer lugar a la propuesta del director del área correspondiente; en segundo lugar, a la validación de la dirección funcional que actúa transversalmente para toda la organización (Recursos Humanos, Servicios Jurídicos, Compras, Control del Gasto, etc.); y en tercer lugar a la aprobación de comités formados por altos ejecutivos del club y miembros de la Junta Directiva. Se han constituido un Comité Ejecutivo, un Comité de Compras y un Comité Económico que se reúnen periódicamente y toman decisiones sobre nombramientos, traslados, bajas y retribuciones del personal, compras de bienes y servicios, inversiones y seguimiento del presupuesto, y acciones para minimizar los riesgos. Asimismo, la Junta Directiva recibe informes periódicos del Comité de Compras y del Comité Económico, elabora los planes de acción y ejecuta las decisiones operativas para alcanzar los objetivos establecidos y supervisa y dirige la administración y gestión del club en sentido amplio. Finalmente, la correcta ejecución de todos los procesos es supervisada por la Dirección de Control y Auditoría Interna. Todos estos pasos aseguran la correcta toma de decisiones, así como su adecuación a la estrategia y al presupuesto aprobado.

Con el mismo objetivo existen procedimientos obligatorios y auditables para la conformación de facturas, las liquidaciones de gastos y las atenciones protocolarias, de forma que se eviten abusos en los temas sensibles.

El control exhaustivo de las operaciones no se limita a las áreas de gasto. El seguimiento del cobro de facturas emitidas está también sistematizado para mantener bajo estricto control la morosidad y los cobros fallidos en todas las áreas de ingresos del club, bajo supervisión de administración y, en última instancia, del Comité Económico.

Aficionados en el estadio Santiago Bernabéu.





Florentino Pérez durante la Asamblea de Socios del Real Madrid.

1.3.6 ELECCIÓN DEL PRESIDENTE Y JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano al que corresponde, de forma directa, la administración, gobierno, gestión y representación del club. La Junta Directiva supervisa la actuación de los niveles ejecutivos del club, y a su vez rinde cuentas a la Asamblea General de Socios, asegurando de este modo la aplicación de los principios de buen gobierno corporativo en la gestión del Real Madrid.

La elección del presidente y de la Junta Directiva se realiza democráticamente a través de las correspondientes elecciones, a las que concurren las candidaturas de socios que cumplen lo previsto en los Estatutos.

Se produce convocatoria de elecciones a presidente y Junta Directiva en los supuestos siguientes:

- Por expiración del mandato del anterior presidente y Junta Directiva.
- Por decisión del presidente, oída la Junta Directiva.
- Cuando lo acuerde la Asamblea General en razón de la dimisión o inhabilitación de la Junta Directiva o cuando por dimisiones, renunciaciones, fallecimientos o incapacidades físicas, haya quedado la Junta Directiva reducida a un número inferior a cinco miembros en total.
- Por voto de censura aprobado de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos, en ejercicio de los procedimientos de control que ejerce la Asamblea General de Socios dentro de las prácticas de buen gobierno del club.

La duración del mandato de la Junta Directiva es de cuatro años a contar desde su proclamación, pudiendo sus miembros presentarse a la reelección, bien conjuntamente o por separado en otras candidaturas. La Junta Directiva goza de las más amplias facultades para el gobierno, administración y representación de la entidad, sin más límites que aquellas cuestiones que especialmente estén reservadas a la Asamblea General, como máximo órgano de expresión de la voluntad de los socios.

1.3.3 POLÍTICA DE TRANSPARENCIA DEL CLUB

El Real Madrid adopta plenamente los compromisos de rendición de cuentas, publicación de datos relevantes y exposición abierta de sus actuaciones corporativas. Por ello ha venido implantando, a lo largo de los últimos años, una Política integral de Transparencia que ha culminado en la web <http://www.realmadrid.com/sobre-el-real-madrid/el-club/transparencia>, portal que publica el máximo de datos institucionales, económicos, organizativos y contractuales previstos por estándares nacionales e internacionales, como la Ley 19/2013 de Transparencia, información pública y buen gobierno, o los indicadores INFUT de Transparencia Internacional. La Política de Transparencia forma parte de las más amplias de responsabilidad social corporativa y buen gobierno, se complementa con el Código Ético y los programas de control que garantizan la prevención de incumplimientos, y se culmina con los sistemas de calidad y participación de grupos de interés.

1.3.4 DERECHOS DE LOS SOCIOS

Los socios tienen derecho al disfrute de las actividades del club dentro de las normas establecidas para ello, así como a elegir los órganos de representación y gobierno del club de forma democrática, y también los máximos órganos de seguimiento y control del gobierno corporativo del Real Madrid.

1.3.5 ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno del club a quien corresponde, entre otras funciones, la aprobación y ratificación o la censura del presidente y de la Junta Directiva.

La Asamblea General está integrada por todos los socios con derecho a voto, a través de la representación democrática desarrollada en los Estatutos.

La Asamblea General examina y en su caso aprueba la Memoria, Balance y Cuenta de Pérdidas y Ganancias de cada ejercicio económico, así como el presupuesto del ejercicio siguiente.

La Asamblea General es la mejor expresión de la aplicación sistemática del principio de rendición de cuentas que asegura el buen gobierno en la gestión del Real Madrid.

También son competencias exclusivas de la Asamblea General de Socios la modificación de Estatutos, las decisiones económicas de mayor importancia, la moción de censura al presidente o a la Junta Directiva, y la convocatoria de un referéndum entre los socios a fin de decidir sobre los asuntos de mayor trascendencia. Todo ello dota a la Asamblea General de amplísimas facultades, lo que garantiza el buen gobierno corporativo del club.

1.3.7 SISTEMAS DE CONTROL

El Real Madrid, como se ha expuesto, es una institución transparente y comprometida con los principios del buen gobierno corporativo, y especialmente con el principio de rendición de cuentas aplicado sistemáticamente en todos los niveles de la gestión del club. La actividad de control es resultado de un escrutinio permanente de su funcionamiento por parte de órganos ejecutivos internos, de su masa social, de las autoridades e incluso de la opinión pública a través de los medios de comunicación. El órgano ejecutivo interno es la Dirección de Control y Auditoría Interna, que en dependencia del presidente y la Junta Directiva del club, define y audita los procedimientos y sistemas de control necesarios para asegurar el máximo nivel de rigor institucional. La masa social ejerce el control a través de la Asamblea de Socios Representantes y de la Junta Directiva. Las autoridades deportivas (federaciones nacionales e internacionales, ligas nacionales y Consejo Superior de Deportes) ejercen también una supervisión permanente de las actividades del club, que también recibe una atención permanente de los medios de comunicación social como expresión de la transparencia del club en la gestión de todas sus actividades.

En su conjunto, los sistemas de control del Real Madrid aseguran su permanente adecuación a los principios de buen gobierno y transparencia a los que se adhiere sin reservas. El control, la colegiación de las decisiones y la rendición de cuentas se aplican rigurosamente para prevenir que se tomen decisiones arbitrarias y en último caso evitar que alguien pueda tomar decisiones que comprometan el buen nombre y administración del club.

Desde la temporada 2013-14 se encuentra en vigor el Modelo de Organización y Gestión del Real Madrid para la prevención de delitos, denominado por el club Sistema de Gestión de Riesgos Penales (SGRP). Este documento

responde al estado actual en materia de prevención de los riesgos derivados de la responsabilidad de las organizaciones. El Modelo de Organización y Gestión detalla los protocolos de control existentes en el club, el sistema de delegación de poderes, el sistema de sanciones y los órganos de vigilancia. De este modo se explicita a toda la organización el modo en que se forma en el club la voluntad para la toma de decisiones, las atribuciones y responsabilidades siguiendo los procedimientos de aprobación internos, la forma en que se va a vigilar y controlar la correcta aplicación de dichos procedimientos, y por último el sistema de sanciones para los casos en que se actúe de manera irregular, incumpliendo las normativas fijadas por el club. El Modelo de Organización y Gestión detalla los sistemas de control existentes en el club, definiendo las funciones de los órganos implicados en la función de control interno: Asamblea de Socios Representantes, Junta Directiva, Comisión de Disciplina Social, Comisión Ética, Comité Ejecutivo, Comité Económico, Comité de Compras y Dirección de Control y Auditoría Interna.

Asimismo, el club tiene establecida una política del SGRP que tiene como finalidad establecer las bases de actuación para la identificación y gestión de los riesgos para prevenir la comisión de delitos que afectan al club, encontrándose publicado el resumen ejecutivo de dicha política en el Portal de Transparencia dentro del apartado de Cumplimiento y Buen Gobierno.

La Junta Directiva, como máxima responsable del establecimiento de la política de control, ha procedido al nombramiento de un responsable de cumplimiento normativo (Compliance Officer) como máximo encargado, en el seno de la organización, de la vigilancia y control para la prevención de delitos y el cumplimiento normativo.

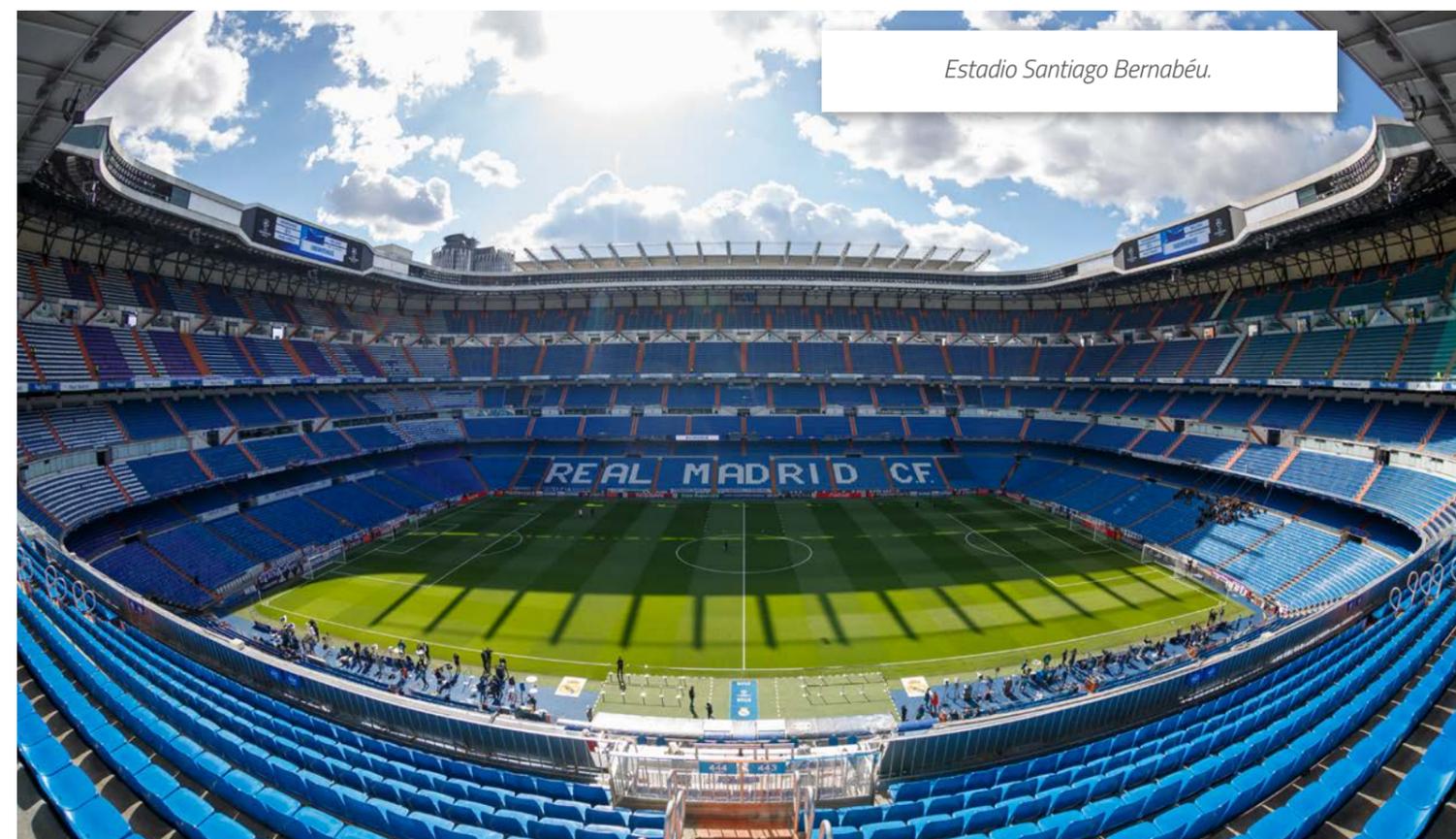
En un nuevo avance en la vigilancia del cumplimiento normativo y como prueba evidente del compromiso del Real Madrid por la efecti-

va implementación del modelo de prevención de delitos, el club ha obtenido el certificado otorgado por AENOR acreditativo del pleno cumplimiento de todos los requisitos del Sistema de Gestión de Compliance Penal conforme con la norma UNE 19601:2017. Se convierte así en una de las primeras entidades asociativas del país que lo obtiene y ratifica su continuo compromiso por situarse en la vanguardia en la adopción de las mejoras prácticas de buen gobierno y transparencia en la gestión del club, constituyéndose en un referente en la implantación de políticas de gestión de riesgos penales en el ámbito deportivo.

Uno de los campos más importantes, dentro del modelo de prevención de delitos, es el de la ciberseguridad. Para ello se creó en la temporada pasada, el Comité de Ciberseguridad con representantes de las áreas jurídica, tecnológica, de recursos humanos y de control,

que tiene como responsabilidad, además de la detección y bloqueo de acciones no autorizadas, el desarrollo de la normativa específica aplicable a los riesgos tecnológicos.

Otro aspecto sustancial en cuanto a Sistemas de Control es la implantación de la Política de Transparencia, en la que se ha querido ir más allá de las necesidades de cumplimiento legal establecidas por la Ley 19/2013 de Transparencia, publicando incluso la totalidad de datos e indicadores exigidos en el INFUT o Índice de Transparencia Internacional, en el que el Real Madrid ha obtenido una puntuación de 95,8 sobre 100 en la última auditoría realizada. Ello permite y activa un continuo escrutinio social a partir de la publicación permanente y actualizada de datos relevantes del club, elevando su nivel interno de autoexigencia y promoviendo la excelencia en los sistemas de control.



2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DEL REAL MADRID

2.1 GRUPOS DE INTERÉS A LOS QUE SIRVE EL REAL MADRID

2.1.1 SOCIOS

Son socios del Real Madrid Club de Fútbol aquellas personas físicas que, previo cumplimiento de las normas aprobadas por la Asamblea General, ingresen en la entidad, con los derechos y obligaciones contenidos en los Estatutos. Los socios son los propietarios del club y como tales son su primer grupo de interés.

2.1.2 DEPORTISTAS Y ÁRBITROS

El objeto social del Real Madrid es el fomento del deporte. Por ello, todos los deportistas, incluyendo en ellos a los árbitros, son un grupo del mayor interés para el club.

2.1.3 EMPLEADOS

El Real Madrid, para realizar sus actividades de todo tipo, no solamente precisa de sus deportistas, sino también del resto de empleados que prestan sus servicios profesionales a la entidad.

2.1.4 ADMINISTRACIONES DEPORTIVAS Y PÚBLICAS

Nuestra práctica del deporte implica la relación continua con las administraciones deportivas: federaciones nacionales e internacionales, ligas profesionales en que participamos y Consejo Superior de Deportes. Nuestra actividad económica implica también una relación continua con las Administraciones Públicas: Estatal (Hacienda Pública, Seguridad Social), Autonómica (Comunidad de Madrid) y Municipal (Ayuntamiento de Madrid).

2.1.5 OTROS CLUBES

La práctica deportiva del Real Madrid implica necesariamente la participación en competiciones locales, nacionales e internacionales. Los demás clubes con los que competimos son otro de nuestros grupos prioritarios de interés, con los que deseamos formular y cumplir compromisos firmes.

2.1.6 CLIENTES

Nuestra actividad necesita unos ingresos económicos que proceden de nuestros clientes. Nuestros clientes son tanto empresas como particulares. Entre las empresas figuran cadenas de televisión, patrocinadores, licenciatarios, arrendadores de palcos y de instalaciones para celebración de eventos de todo tipo. Los clientes particulares del club son quienes adquieren una entrada para cualquier espectáculo deportivo que organizamos, para la visita a nuestras instalaciones y exposiciones, o los que compran productos con nuestra marca.

2.1.7 AFICIONADOS

Los aficionados son los seguidores de nuestros equipos en las diferentes competiciones en que participamos. El Real Madrid es un club abierto a todos. Entre los aficionados, son grupos de especial interés para el Real Madrid sus peñistas y los seguidores que mantienen una relación directa con el club a través del programa de fidelización Madridistas.

2.1.8 PROVEEDORES

Los proveedores son, también, un grupo de interés estratégico en nuestra cadena de valor, como colaboradores imprescindibles para incorporar bienes y servicios que cumplan con los parámetros definidos y ayuden a la obtención de los objetivos generales del club.



Nueva Oficina de Atención al Socio en la Ciudad Real Madrid.

La gestión de compras y contratación de servicios está regulada a través de normativas, sistemas de control y procedimientos internos para conseguir la mejor alternativa de aprovisionamiento posible, optimizando la inversión realizada.

2.1.9 SOCIEDAD

Sentimos también una responsabilidad que deseamos instrumentar en forma de compromisos con la sociedad en general. El Real Madrid es una institución que se debe a la comunidad en la que se inscribe, y de la que recibe mucho apoyo. En correspondencia, el Real Madrid desea comprometerse en la ayuda a los más necesitados y a los proyectos comunitarios en los que sus valores y su experiencia en la práctica deportiva puedan ser útiles.

El Real Madrid también está comprometido con la formación de nuevas generaciones de ges-

tores del deporte que contribuyan al desarrollo de la salud, el ocio y la economía en sus comunidades.

Nuestra vocación de presente y futuro nos hace estar con los más jóvenes y comprometernos con su futuro. Para ello, buscamos que nuestro impacto en el medioambiente no perturbe el disfrute del mismo a que tienen derecho las generaciones futuras.

2.1.10 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El club es consciente del interés que despierta en la sociedad y en su opinión pública. Por ello, los medios de comunicación social cumplen un papel esencial del que el Real Madrid es consciente, por lo que desea comprometerse con ellos como un grupo de interés relevante.

2.2 COMPROMISOS DEL REAL MADRID CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

2.2.1 SOCIOS

El Real Madrid se compromete con sus socios a mantener y potenciar los valores del madridismo, a cumplir los más estrictos estándares de buen gobierno corporativo y transparencia, a propiciar la participación de los socios por las vías previstas en los Estatutos y sobre todo a la permanente búsqueda de logros deportivos, manteniendo unas finanzas saneadas, permanentemente supervisadas con transparencia a través de los sistemas de auditoría y control y bajo el principio general de rendición de cuentas continua y sistemática.

2.2.2 DEPORTISTAS

El Real Madrid se compromete con los deportistas y árbitros a abrazar los valores deportivos de juego limpio, respeto y competitividad. Con sus jugadores de todas las categorías el club tiene el compromiso permanente de desarrollar la cantera, potenciar el cuidado de la salud de los deportistas, mantener un estricto cumplimiento de lo acordado en sus contratos, mantener la más alta competitividad para aspirar deportivamente a lo más alto, ofrecer a los deportistas buenas instalaciones, excelentes profesionales técnicos, y visibilidad por presencia en medios de comunicación. Estos compromisos se extienden a quienes han abandonado la práctica profesional del deporte de competición en el club y pertenecen a su Asociación de Veteranos.

2.2.3 EMPLEADOS

El Real Madrid aspira a ser un excelente lugar en el que trabajar por ofrecer a sus trabajadores empleo fijo y retribuido en condiciones de mercado, respeto a los más estrictos principios de igualdad y fomento de la diversidad, oportunidades de conciliación de la vida profesional con la vida personal y familiar, oportunidades de formación y énfasis en la seguridad y salud laboral.

2.2.4 ADMINISTRACIONES DEPORTIVAS Y PÚBLICAS

El Real Madrid se compromete con las administraciones deportivas al respeto estricto de los principios de juego limpio, colaboración institucional, respeto a la autoridad y participación en todas las instancias de la organización del Deporte. Con relación a las administraciones públicas, el compromiso del Real Madrid se concreta en ser una institución cumplidora plenamente de sus obligaciones en materia fiscal, social, de buen gobierno corporativo y transparencia, y medioambiental, colaborando estrechamente con las autoridades en proyectos comunitarios y especialmente en el orden y seguridad de los espectáculos deportivos que organizamos.

2.2.5 OTROS CLUBES

Como competidor deportivo, el Real Madrid ofrece en todas sus actuaciones juego limpio, espíritu competitivo, respeto y colaboración en iniciativas comunes y proyectos solidarios.

2.2.6 CLIENTES

El Real Madrid se compromete con sus clientes a mantener y promover altos estándares de calidad e innovación, promoción de la satisfacción del cliente, mantenimiento de procesos profesionales de gestión de reclamaciones y valoración y mejora continuada de los servicios.

2.2.7 AFICIONADOS

El Real Madrid ofrece a todos los aficionados al deporte su adhesión a los principios de la competición basada en el juego limpio, aportando siempre su mejor esfuerzo para promover los valores deportivos, la transparencia informativa, el respeto y la mayor seguridad en los eventos que organiza. Con aquellos seguidores adscritos al programa Madridista, el Real Madrid mantiene una relación más estrecha facilitándoles infor-



mación de primera mano, ventajas en la adquisición de productos y servicios del club, así como diferentes oportunidades promocionales en empresas de ocio con las que el Real Madrid tiene acuerdos. Igualmente, el club se compromete a mantener una estrecha relación con las peñas madridistas establecidas en todo el mundo, en su objetivo compartido de defensa de los colores del Real Madrid y el apoyo a la entidad.

2.2.8 PROVEEDORES

El Real Madrid C. F. tiene el firme compromiso de desarrollar políticas de compras responsables que vinculen a los proveedores en el cumplimiento de los estándares aplicables en materia de derechos humanos, ética y cuidado medioambiental.

La política de selección de proveedores y adjudicación de pedidos y contratos se basa en los principios de ética profesional, publicidad y concurrencia y se realiza de forma transparente, justa y responsable bajo la supervisión del Comité de Compras, estableciéndose relaciones de colaboración con los proveedores y evitando condiciones de pago que pongan en peligro su solvencia. Se establecen vías de comunicación que favorecen la transparencia en la relación comercial y el conocimiento de necesidades mutuas. El objetivo de esta po-

lítica de compras es cumplir los objetivos del club según la normativa y procedimientos establecidos.

Adicionalmente y en la medida de lo posible, se potencia la compra a través de proveedores locales incidiendo en la creación de riqueza en el entorno.

2.2.9 SOCIEDAD

El Real Madrid concreta su compromiso con la sociedad a través de la actividad que desarrolla la Fundación Real Madrid, especialmente en la creación y gestión de escuelas socio-deportivas, adaptadas e inclusivas, así como el apoyo a acciones solidarias, con especial dedicación a los menores, niños y niñas, los deportistas en activo y veteranos y los colectivos desfavorecidos.

2.2.10 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El Real Madrid asume responsablemente una relación de colaboración basada en la profesionalidad y la transparencia informativa con los medios de comunicación social, sin perjuicio del cumplimiento de las normativas de protección de datos e informaciones, y con el reconocimiento de la importante labor que desempeñan.

3. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS EN EL EJERCICIO 2018/2019

3.1 SOCIOS

La masa social del Real Madrid está compuesta de 93.176 socios, de los que 65.144 son adultos, 19.410 son socios infantiles y 8.622 son socios con más de 65 años de edad o más de 50 años de antigüedad. De todos los socios 73.340 son hombres y 19.836 son mujeres.

El número de abonados de fútbol es 61.590, todos ellos socios, y el número de abonados de baloncesto es 7.333, de los que 3.831 corresponden a socios, 1.864 a tenedores del carné Madridista y 1.638 a público general.

Los socios representantes son los socios que componen la Asamblea General, que es el órgano supremo de gobierno del club. Actualmente está compuesta por 2.073 socios, entre los que están incluidos la Junta Directiva, socios de honor, y los cien primeros socios.

La Comisión de Disciplina Social es elegida por la Asamblea General de Socios, a propuesta de la Junta Directiva, teniendo a su cargo la apreciación y calificación de los hechos cometidos y actitudes por los socios del club, que les son denunciados y sometidos a consideración. La Comisión se reúne una vez por semana para estudiar y resolver los asuntos inherentes a sus funciones. Durante la temporada 2018/19 se han incoado 251 expedientes disciplinarios y han sido ratificados un total de 1.428 expedientes. Asimismo, el Reglamento de Disciplina Social del Real Madrid, C. F. cuya entrada en vigor tuvo lugar el día 7 de diciembre de 2017, se encuentra a disposición de los socios en el apartado Socios – Atención al Socio – Comisión de Disciplina Social – Nuevo Reglamento Comisión Disciplina Social, de la página web corporativa www.realmadrid.com

3.1.1. ACTOS INSTITUCIONALES CON LOS SOCIOS

ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS REPRESENTANTES:

El 23 de septiembre de 2018 se celebraron las Asambleas Generales Ordinaria y Extraordinaria, en las que se aprobaron los siguientes puntos:

- Liquidación del Presupuesto, la Memoria, el Balance de Situación y las Cuentas de Pérdidas y Ganancias del Real Madrid C. F., así como las Cuentas Anuales Consolidadas con las empresas participadas, correspondientes todas ellas al ejercicio 2017/18.
- Presupuesto consolidado de Ingresos y Gastos y del Proyecto de Actividades para el ejercicio 2018/19.
- Base imponible de las cuotas de socio para la temporada 2019/2020.

ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE SOCIOS REPRESENTANTES:

La propuesta de autorización a la Junta Directiva para endeudarse para la financiación de las obras de remodelación del estadio Santiago Bernabéu.

ENTREGA DE INSIGNIAS

El pasado 3 de noviembre de 2018 se celebró el acto de entrega de insignias a todos los socios que cumplieron 25, 50 y 60 años de afiliación al club. Se concedieron 4.593 insignias, de las cuales 116 fueron de oro y brillantes, 1.159 de oro y 3.318 de plata.

El presidente del club, Florentino Pérez, presidió el acto junto al presidente de honor, Francisco Gento, y una representación de la Junta Directiva, acompañados por leyendas del madridismo.



Acto de entrega de insignias 2018. El vicepresidente del club Eduardo Fernández de Blas y su padre, Eduardo Fernández García, reciben la insignia de oro de manos de Florentino Pérez y Paco Gento.

CESIÓN TEMPORAL DE ABONO AL CLUB

La Junta Directiva del Real Madrid adoptó la medida de que nuestros socios pudiesen solicitar la cesión temporal del abono al club durante un periodo igual a una temporada deportiva, quedando eximido de su pago durante el periodo señalado, siendo obligatorio el pago de la cuota de socio.

Esta medida consistió en que los socios abonados pudieron poner su abono a disposición completa del club por motivos debidamente justificados, tales como:

- Problemas económicos.
- Problemas de salud.
- Cambio de residencia por motivos laborales.
- Cambio de residencia por motivos de estudios.

En la temporada 2018/19 se acogieron a dicha cesión 2.031 socios.

FINANCIACIÓN CUOTA DE SOCIO Y ABONO

Fruto del acuerdo alcanzado con Caixabank-Consumer Finance, nuestros socios abonados pudieron solicitar su financiación a 3, 6 o 10 meses sin intereses.

En la temporada 2018/19 financiaron sus cuotas 6.691 socios.

3.1.2. ACTUACIONES EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y TRANSPARENCIA

El Real Madrid mantiene un firme compromiso con los más elevados y exigentes estándares de buen gobierno corporativo y transparencia.

La Junta Directiva es el máximo órgano de supervisión de estas políticas y al que corresponde de forma directa la administración, gobierno, gestión y representación del club. La Junta Directiva ha mantenido ocho reuniones durante la temporada 2018/19.

En el marco del esquema de gobierno corporativo y para el desarrollo de las funciones de la Junta Directiva, el club dispone de los Comités Ejecutivo, Económico y de Compras, constituidos por miembros de la Junta Directiva y ejecutivos del club.

El Comité Ejecutivo celebra varias reuniones mensuales, en función de los asuntos a tratar y tiene como función principal la toma de decisiones para la implementación de las políticas definidas por la Junta Directiva.

El Comité Económico, que ha mantenido seis reuniones a lo largo de la temporada, tiene como funciones supervisar la evolución del ejercicio económico, introducir medidas correctoras, revisar los cierres parciales de cuentas y actualizar las previsiones anualizadas de cumplimiento del presupuesto anual del club.

El Comité de Compras, que ha mantenido seis reuniones a lo largo de la temporada, tiene la responsabilidad de supervisar y, en su caso aprobar, las compras de bienes y servicios de elevado importe o que, por sus características, se considera que deben ser analizadas a este nivel organizativo.

Adicionalmente, la función de control se refuerza con el trabajo llevado a cabo por Auditoría Interna, que ha elaborado un Manual de Procedimientos que en la actualidad se compone de 54 referencias, que establecen la operativa del club en sus procesos internos más importantes. El cumplimiento de dichos procedimientos se asegura a través de la supervisión realizada por Auditoría Interna, que elabora cada temporada un plan de auditoría que recoge los trabajos a realizar en dicha temporada. En concreto, durante la temporada 2018/19 se ha completado la auditoría de los siguientes procesos: Compras, Liquidación de partidos, Impuestos, Almacenes de ropa deportiva y Liquidaciones de gastos y viajes.

Asimismo, durante la temporada 2018/19 se ha continuado con la revisión global de este Manual de Procedimientos y que se inició en la temporada 2017/18, para determinar la adecuación o necesidad de modificación de los ya existentes y conveniencia de incorporación de otros nuevos que regulen procesos que lo precisen.

Además de lo indicado anteriormente, Auditoría Interna ha llevado a cabo durante esta temporada otros trabajos tales como informes requeridos por distintas direcciones del club, control de la morosidad y medidas a adoptar, planteamiento de nuevas aplicaciones informáticas para facilitar la gestión de diferentes procesos e informes especiales relativos a organización interna, código ético, etc. También ha colaborado activamente junto con la Dirección de Cumplimiento en la monitorización y supervisión continua del Modelo de Prevención de Delitos (Sistema de Gestión de Riesgos Penales), mediante la participación en las auditorías internas y externas del SGRP, con el fin de mantener la certificación en la norma UNE 19601:2017, y la

realización de auditorías específicas respecto a la formación y concienciación por parte de los empleados del club sobre esta materia.

Con respecto a la ciberseguridad institucional, en la temporada 2018/19 el Comité de Ciberseguridad ha mantenido reuniones periódicas y un elevado nivel de actividad en la vigilancia de amenazas, el seguimiento de incidentes de seguridad informática y la neutralización de ataques, siguiendo lo marcado en el Plan de Gobierno de la Seguridad Corporativa del club. Sus líneas de actuación han incluido la adquisición y puesta en servicio de nuevas herramientas de seguridad informática, la sustitución de software y procedimientos de tratamiento de la información por otros más seguros, las campañas de información y comunicación interna dirigidas a los usuarios de nuestros sistemas informáticos y los programas de formación y de concienciación a empleados para el cumplimiento estricto de los protocolos de seguridad que garantizan la integridad de la información y la protección de nuestros sistemas informáticos. Estos programas de formación han ido acompañados de acciones de auditoría, control y vigilancia interna para prevenir y bloquear vulnerabilidades internas, y para permitir la alerta temprana ante riesgos informáticos basada en la monitorización continua de la utilización de nuestros sistemas.

En cuanto a la protección de los datos de terceros custodiados por el club, la Oficina de Protección de Datos, durante esta temporada ha continuado con su responsabilidad de velar por el cumplimiento de la nueva normativa de protección de datos, realizando las labores de monitorización, seguimiento, mantenimiento y mejora continua de la nueva normativa de protección de datos (Reglamento Europeo de Protección de Datos).

El cumplimiento de las normas de buen gobierno corporativo se manifiesta, también, en todas las fases del ciclo presupuestario, desde su elaboración, siguiendo las directrices fijadas por la Junta Directiva y realizada con la participación de todas las direcciones del club, hasta su aprobación por



Acto de entrega de insignias 2018.

la Asamblea de Socios Representantes a propuesta de la Junta Directiva, así como su posterior seguimiento, detección de posibles desviaciones y correcciones de las mismas que realizan las correspondientes direcciones del club bajo la supervisión de los Comités Ejecutivo y Económico.

En la temporada 2018/19 se ha mantenido como en años anteriores la realización estricta del ciclo presupuestario. El grado de cumplimiento del presupuesto, con la lógica influencia de los éxitos deportivos logrados por el club, ha sido muy satisfactorio, lográndose un elevado beneficio. El objetivo económico del club es el mantenimiento en el largo plazo del equilibrio financiero y la solvencia del club para hacer frente a todas las obligaciones derivadas del desarrollo y cumplimiento de sus objetivos deportivos, siempre bajo el respeto estricto de la normativa aplicable. Todo ello se constata en las cuentas anuales del club, que muestran un crecimiento significativo de la cifra de negocios y una elevada eficiencia, rentabilidad y solvencia. Estos buenos datos económicos constituyen la base de la sostenibilidad a largo plazo del Real Madrid.

Las cuentas anuales del club correspondientes a la temporada 2018/19 han sido auditadas externamente por la firma EY, y su informe sin salvedades se acompaña al Informe Económico del club de esta temporada. Las cuentas anuales del club, una vez aprobadas por la Junta Directiva, son sometidas al escrutinio y aprobación definitiva de la Asamblea de Socios Representantes.

En la temporada 2018/19 han continuado las actuaciones formativas y de concienciación en materia de buen gobierno corporativo y transparencia dirigidas a la plantilla de empleados. Las novedades legislativas han seguido aumentando las exigencias de cumplimiento, especialmente en lo relativo a la protección de datos de carácter personal, donde el club ha realizado un gran esfuerzo de adaptación al nuevo reglamento, así como de comunicación interna y mentalización de la plantilla para su cumplimiento estricto.

También han continuado los programas de formación en Integridad, Buenas Prácticas y Prevención del Fraude en la Competición, en colaboración con la Real Federación Española de Fútbol, Liga de Fútbol Profesional, y las campañas de comunicación interna y concienciación a los diferentes colectivos de empleados y deportistas del club. Como nuevas campañas, en esta temporada se han realizado cinco lanzamientos para apoyar la lucha contra el acoso, los delitos de odio, el dopaje, las apuestas deportivas y la protección de datos de carácter personal.

Respecto al cumplimiento continuo de la Ley de Transparencia, durante esta temporada se ha continuado revisando y actualizando de forma permanente el Portal de Transparencia del club, que recoge la rendición de cuentas en los ámbitos más sensibles al escrutinio público marcados por la Ley de Transparencia y por los estándares internacionales más exigentes. El portal recoge amplísima y



Fachada del nuevo edificio de oficinas corporativas de la Ciudad Real Madrid.

detallada información económica y financiera, de contratos, de retribuciones, de compromisos éticos y de valores, o de gestión y servicios, yendo mucho más allá de las prescripciones y normativas. Este compromiso con la transparencia, se ve refrendado con la publicación en el Portal de Transparencia de todos los indicadores exigidos por el INFUT de Transparencia Internacional, en cuya última auditoría el Real Madrid ha obtenido una alta puntuación, así como en el liderazgo alcanzado por el Real Madrid en el ranking elaborado por Dyntra entre los equipos de la primera división española y los que disputan la UEFA Champions League.

3.1.3. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LOS SOCIOS

Oficina de Atención al Socio

La nueva Oficina de Atención al Socio está situada en la Ciudad Real Madrid y desde el 4 de septiembre de 2018, da servicio a los socios del club. El acceso se ubica en la Avenida de las Fuerzas Armadas, 402. Los medios de transporte público para llegar a ella son el Cercanías (parada de Valdebebas) o los autobuses de la EMT correspondientes a las líneas 171 y 174.

El horario de la Oficina de Atención al Socio es de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas ininterrumpidamente, tanto en las nuevas oficinas de la Ciudad Real Madrid como en las del estadio Santiago Bernabéu.

La Oficina de Atención al Socio ha recibido más de 11.000 visitas anuales y ha atendido más de 10.000 llamadas telefónicas. Además, desde el correo electrónico oficial de la Oficina de Atención al

Socio se han respondido y resuelto más de 13.000 solicitudes de información y gestiones diversas.

Asimismo, se han llevado a cabo más de 4.000 llamadas a socios representantes y socios para distintos actos como entrega de insignias, firmas, etc.

La atención a los socios representantes se presta exclusivamente en la Oficina de la Ciudad Real Madrid. El horario en este caso, es de lunes a jueves de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas, siendo los viernes de 10:00 a 14:00 horas.

Además, los socios representantes y el Club de los 100, formado por nuestros 100 socios más antiguos, disponen de una atención personalizada y privilegios especiales en agradecimiento a su lealtad y servicio al club.

Oficina online de Atención al Socio

La Oficina online de Atención al Socio (<https://socios.realmadrid.com>) es el portal web que permite realizar consultas y operaciones relacionadas con su condición de socio sin necesidad de desplazarse a las oficinas del club, sin limitación de horario y con total seguridad y confidencialidad.

Durante la temporada 2018/19 la Oficina online ha registrado 431.936 visitas de socios, quienes con total comodidad han resuelto sus trámites, y suma 2.361.111 accesos desde su puesta en marcha en marzo de 2011.

En la actualidad, la Oficina online mantiene trámites permanentes para que los socios puedan modificar sus datos personales (domicilio, telé-

fonos, email, etc.), comprobar su domiciliación bancaria y modificarla si lo desean, cambiar su código PIN o acceder a la cesión de asiento; junto con trámites temporales como los que se habilitaron para solicitar la financiación de los abonos y cuotas sociales de la temporada 2018/19, solicitar entradas para partidos de la Champions League, así como de la Copa del Rey. Temporalmente también se incluyeron, entre otros, trámites como el cambio de tipo de abono o la cesión temporal del abono al club.

Ciudad Real Madrid

Todos nuestros socios y aficionados, previa solicitud, pueden visitar las instalaciones de la Ciudad Real Madrid. En la temporada 2018/19 ha sido visitada por más de 5.000 personas.

Acto de firmas de jugadores

Como en temporadas anteriores, en todos los partidos que el Real Madrid ha jugado fuera de Madrid, se han organizado actos de firmas de jugadores, a los que han sido invitados los socios del club en las ciudades donde el equipo se ha desplazado.

Taquilla de incidencias

Servicio que se presta en días de partido para atender principalmente los casos de aquellos socios que han olvidado, extraviado o les ha sido sustraída la tarjeta de abono. Una vez que se ha identificado al socio, se emite la entrada correspondiente a la localidad del abono que tienen asignada. Durante la temporada 2018/19 han sido atendidos en esta taquilla de incidencias 4.685 socios.

Línea de Atención al Socio 91 344 54 45

Línea exclusiva para socios. Para acceder es necesario identificarse previamente con el número de socio y código PIN. La llamada a este número puede resultar gratuita ya que la práctica totalidad de operadoras no facturan la operación al estar incluida en su tarificación habitual. Además, se puede comunicar con el club desde cualquier parte del mundo, marcando el **0034 91 344 54 45**, sin que exis-

ta restricción por parte de ninguna compañía de telefonía. También sigue disponible el teléfono de atención al socio **902 21 2002**.

En la temporada 2018/19 han sido atendidas 34.800 llamadas.

Boletín electrónico exclusivo para socios

Revista electrónica de periodicidad semanal que ofrece a los socios del Real Madrid las noticias más destacadas del club, vídeos exclusivos, fechas de venta de entradas, etc. Más de 80.000 socios reciben en la actualidad el boletín electrónico en su email, lo que supone un volumen total de 2.610.900 correos electrónicos enviados.

Comunicados a socios

Como complemento a los Boletines electrónicos y aprovechando las nuevas tecnologías, desde el Departamento de Socios se envían también por correo electrónico comunicados a socios con periodicidad variable en función de las necesidades informativas del club y de nuestros socios. Durante la temporada 2018/19 se han enviado más de 5.000.000 de correos electrónicos con información de gran utilidad e interés para el socio, haciendo la comunicación entre el club y el socio más rápida, ágil y eficiente. Desde este medio queremos animar a todos aquellos socios del Real Madrid que no hayan comunicado su dirección de correo electrónico al club que pueden hacerlo de una manera fácil y sencilla en la dirección "<https://socios.realmadrid.com>", registrándose con su número de socio y su código Pin y eligiendo el trámite "Cambio de datos personales".

Mensajes SMS

Durante la temporada 2018/19, a través de este medio de comunicación se ha procedido al envío de mensajes a móviles con la última información del club en cuanto a fechas de compra de localidades, cesión de asiento y otras informaciones relevantes. En total se enviaron 241.132 SMS.

Revista Hala Madrid

Envío trimestral a los socios, con toda la actualidad del club.

3.2 DEPORTISTAS

FÚTBOL

Después de hacer historia y levantar tres Champions League de forma consecutiva, el equipo afrontaba una nueva temporada con las máximas expectativas en todas las competiciones. En diciembre, el conjunto blanco logró conquistar su tercer Mundial de Clubes seguido, el séptimo en la historia del club, tras superar primero en las semifinales al Kashima Antlers japonés y, ya en la final, al equipo de los Emiratos Árabes, el Al Ain.

En la Liga, el Real Madrid, que es el líder de la clasificación histórica, acabó la temporada en tercera posición. Antes, se convirtió en el primer equipo en la historia del campeonato en alcanzar los 4.500 puntos, sumó su victoria 600 a domicilio en el Wanda Metropolitano y superó los 6.100 goles.

En la Champions League el Real Madrid finalizó primero del Grupo G y cayó en los octavos de final frente a uno de los equipos revelación de la presente edición del torneo, el Ajax de Ámsterdam. En la Copa del Rey, superó las tres primeras rondas con solvencia y se quedaron a un paso de la final tras una eliminatoria de semifinales frente al Barcelona.

Por último, como vigentes campeones del Viejo Continente, el equipo disputó la Supercopa de Europa que daba comienzo a la temporada oficial, pero no se pudo superar al Atlético en la final que tuvo lugar en Tallin (Estonia).

Fútbol – Cantera

Con nueve jugadores procedentes del Juvenil A de la campaña anterior arrancó el curso el primer filial de la cantera madridista. Un equipo muy joven, pero de mucho talento, que se adaptó con rapidez a la complicada y veterana Segunda División B. El Castilla completó una temporada muy

regular ocupando durante todo el curso los puestos altos de la clasificación para terminar cuarto del Grupo I al final de la temporada y certificar así su pase para disputar la fase de ascenso a Segunda División. El equipo fue muy superior y venció en el partido de ida frente al Cartagena, pero no pudo rubricar el pase en la vuelta tras un duro encuentro ante el equipo murciano.

El Juvenil A se mantuvo con opciones de ganar el campeonato hasta el final, pero terminó subcampeón del Grupo V de la División de Honor. En la Copa del Rey se quedó a las puertas de disputar su séptima final de la competición consecutiva.

En la UEFA Youth League el equipo buscaba disputar su cuarta Final Four, de seis ediciones, y se quedó a un paso tras luchar hasta el final a domicilio en los cuartos de final frente al Hoffenheim. El equipo logró también su clasificación para la Copa de Campeones, pero cayó eliminado en la tanda de penaltis de cuartos de final frente al Sevilla.

Juvenil B y Juvenil C se proclamaron campeones de sus respectivas competiciones domésticas, al igual que el Cadete A, que conquistó además el Torneo de Campeones de la categoría tras vencer en la final al Cadete B, vencedor también en su grupo.

El Infantil A y el Alevín A fueron igualmente campeones de sus ligas, y completaron sus grandes temporadas ganando a su vez los Torneos de Campeones de sus respectivas categorías de Madrid. En el caso del Alevín A, además, para levantar el citado Torneo de Campeones tuvo que eliminar en semifinales al Alevín B, que también consiguió el campeonato de liga.

Los equipos Benjamín A y Prebenjamín se proclamaron campeones en sus grupos de fútbol 7. Mención especial para el primero, que se proclamó por tercer año consecutivo mejor equipo de la categoría de todo Madrid.



El Alevín A ganó la Liga y el Torneo de Campeones de Madrid.

Por otro lado, hay que destacar que el Infantil B y el Alevín A ganaron el Torneo Internacional y el Nacional de LaLiga Promises, respectivamente.

Durante esta temporada, se han incorporado a las diferentes categorías inferiores del club 85 jugadores, de los cuales 11 corresponden al equipo Prebenjamín.

En el marco de la política de colaboración con otras entidades que viene realizando el Real Madrid, se continúa fomentando el desarrollo de la actividad deportiva. Se ha suscrito un convenio de colaboración con 29 clubes.

En su sexta temporada en activo, la residencia de la cantera de la Ciudad Real Madrid ha albergado a 84 jugadores, 66 de fútbol y 18 de baloncesto, que utilizan todos los recursos de la instalación diariamente.

Dentro del acuerdo que el club tiene con Sanitas, durante la temporada 2018/19 se han realizado en Valdebebas más de 2.400 consul-

tas médicas a lesionados y se ha mantenido el programa de evaluación Médico-Deportiva con alrededor de 500 reconocimientos médicos a jugadores. Todo ello completado con un trabajo multidisciplinar con la realización de sesiones clínicas semanales de fisioterapia, trabajo conjunto con el departamento de Psicología y Nutrición, y readaptación y preparación física para el mantenimiento, puesta al día y actualización de la evolución de los jugadores.

Continuando con la dinámica de la pasada campaña en materia de nutrición, se han llevado a cabo acciones de educación nutricional con los jugadores y su entorno, gestionando y diseñando estrategias específicas para periodos de mayor carga y competición. Del mismo modo, se ha trabajado en la misma línea para la perfección de las diferentes comidas llevadas a cabo en la residencia de cantera. Además, se ha completado un seguimiento constante de la composición corporal de toda la cantera, realizando intervenciones nutricionales específicas coordinadas con todo el equipo de los servicios médicos y cuerpos técnicos.

Del mismo modo y con objeto de promover el juego limpio y luchar contra el fraude de cualquier tipo, el Real Madrid ha colaborado para impartir en la cantera y personal asociado los cursos de la Guardia Civil, LFP y UEFA sobre integridad, doping, apuestas deportivas y redes sociales. Además, se han impreso carteles y folletos del Consejo Superior de Deportes, de UEFA y otros propios del club en apoyo al fútbol sin violencia y la práctica del juego limpio.

Jugadores provenientes de la cantera del Real Madrid

Durante la temporada 2018/19, hubo 93 jugadores en activo formados en la cantera del Real Madrid inscritos en la Primera y Segunda División de la Liga. De ellos 50 jugaron en la Primera División pertenecientes a 15 clubes: Real Madrid (9), At. Madrid (5), Getafe (5), Rayo Vallecano (4), Leganés (4), Espanyol (4), Valencia (4), Huesca (3), Sevilla (2), Betis (2), Alavés (2), Real Sociedad (2), Valladolid (2), Levante (1) y Girona (1).

En la Segunda División jugaron 43 futbolistas provenientes de la cantera del Real Madrid, pertenecientes a 17 clubes: Málaga (5), Real Oviedo (4), Córdoba (4), Almería (4), Albacete (3), Sporting de Gijón (3), Granada (3), Rayo Majadahonda (3), Deportivo de La Coruña (2), Lugo (2), Tenerife (2), Elche (2), Nástic de Tarragona (2), Osasuna (1), Alcorcón (1), Cádiz (1) y Numancia (1).

Adicionalmente, fuera de nuestras fronteras, 82 jugadores formados en la cantera del club militaron en equipos de ligas extranjeras.

La presencia de canteranos en las diferentes selecciones nacionales es muy relevante, aportando el siguiente número de jugadores: en la sub-19 (9), en la sub-18 (8), en la sub-17 (9), en la sub-16 (8) y en la sub-15 (7). Asimismo, aportamos jugadores de nuestra cantera a otras selecciones nacionales como Brasil, Argentina, Francia, Islandia, Japón o Rumanía.

La selección nacional se proclamó campeona del Europeo sub-19, celebrado en julio en Armenia, con una destacada participación de cuatro de nuestros canteranos. Hay que reseñar también el protagonismo de jugadores de la talla de Martin Odegaard o Raúl de Tomás como ejemplo de futbolistas que terminan su formación en otros equipos de envergadura de diferentes ligas.

BALONCESTO

El Real Madrid disputó en el curso 2018/19 un total de tres partidos amistosos durante la pretemporada, dos en la VIII edición del Torneo Costa del Sol y otro ante el San Pablo Burgos.

Los madridistas conquistaron su primer título de la temporada en Santiago de Compostela al adjudicarse la Supercopa Endesa, la quinta en su palmarés. El equipo entrenado por Pablo Laso se impuso en semifinales al anfitrión, Monbus Obradoiro, por 61-81 y en la final a Kirolbet Baskonia por 80-73. Sergio Llull fue designado MVP del torneo.

En la Copa del Rey que se disputó en Madrid, el conjunto madridista cayó en la final ante el FC Barcelona por 93-94 tras vencer en cuartos a Movistar Estudiantes por 94-63 y a Divina Seguros Joventut en la semifinal por 93-81.

El Real Madrid se clasificó para su séptima Final Four de la Euroliga en los últimos nueve años. Después de conquistar el tercer puesto en una Fase Regular en la que firmó un balance de 22 victorias y ocho derrotas, los madridistas se midieron en el playoff de cuartos de final al Panathinaikos, conjunto al que derrotaron por un contundente 3-0.

En la Final Four disputada en Vitoria, el equipo entrenado por Pablo Laso perdió en semifinales ante el CSKA de Moscú por 90-95 y derrotó en el partido por el tercer puesto al Fenerbahçe Beko por 75-94.

En la Liga Endesa, el Real Madrid finalizó en la primera posición de la Liga Regular con 28 partidos ganados y seis perdidos. En el playoff de cuartos de final se impuso a BAXI Manresa por 2-0 y en el de semifinales a Valencia Basket por 3-0.

En la final de la Liga Endesa, el conjunto blanco se enfrentó al FC Barcelona Lassa, equipo al que derrotó por 3-1. Con su triunfo por 68-74 en el cuarto encuentro de la eliminatoria disputado en el Palau Blaugrana, el Real Madrid conquistaba su título de Liga número 35. Gracias a su excelente juego, Facundo Campazzo fue designado MVP de la final.

El Real Madrid firmó otra gran temporada en la que disputó tres finales, se clasificó para la Final Four de la Euroliga y levantó dos títulos: Liga Endesa y Supercopa Endesa. Como resultado de estos éxitos del equipo, varios jugadores se hicieron merecedores de algunas distinciones a título individual:

- Facundo Campazzo fue galardonado con el MVP de la final de la Liga Endesa. Además, el base argentino junto al pívot Walter Tavares, fueron seleccionados en el quinteto ideal de la Liga Endesa. Por su parte, Santi Yusta fue incluido en el mejor quinteto joven de la competición.
- Walter Tavares fue elegido en el segundo mejor quinteto de la Euroliga y se alzó con el galardón de mejor defensor de la competición.
- Sergio Llull fue designado MVP de la Supercopa Endesa.

Incorporaciones

En esta temporada el Real Madrid adquirió los derechos de dos jugadores para el primer equipo (Klemen Prepelic y Gabriel Deck). Melwin Pantzar se integró en la primera plantilla después de formar parte del equipo EBA del Real Madrid el curso anterior.



Cantera

En cantera se adquirieron los derechos de 14 jugadores, repartidos de la siguiente forma: 9 jugadores en el Infantil B, 2 en el Infantil A, 1 en el Cadete B, 2 en el Cadete A, y ninguno tanto en el Júnior como en el Real Madrid de Liga EBA.

El segundo equipo de baloncesto, que disputó la Liga EBA, finalizó en la segunda posición del Grupo B de Liga Regular con idéntico balance de victorias que el primer clasificado Gran Canaria (24-6).

El equipo Júnior ganó la Euroliga en Vitoria, conquistó el Campeonato de España celebrado en Zaragoza, el Campeonato de Madrid y el Adidas Next Generation de Múnich.

Mario Nakic se alzó con el MVP en la fase final de la Euroliga de la categoría y tanto él como Usman Garuba fueron incluidos en el quinteto ideal de la competición. Garuba fue designado MVP del Adidas Next Generation de Múnich e integró con Amar Sylla el quinteto ideal de este torneo. Ziga Samar fue elegido MVP de la final del Campeonato de España y Garuba recibió el MVP del torneo.

El Cadete A ganó el International Basketball Gathering Patras, fue campeón de la Comunidad de Madrid y se impuso en el Campeonato de España disputado en Huelva, donde Eli John Ndiaye fue elegido MVP del torneo.

El Infantil A se proclamó campeón de la Comunidad de Madrid, conquistó la Minicopa Endesa disputada en Madrid y se alzó con el Campeonato de España de clubes que se celebró en Lugo. Kaya Mutambirwa fue designado MVP de la Minicopa.

Los equipos Cadete B e Infantil B lograron los objetivos de formación que se fijaron al inicio de la temporada.

El Cadete B terminó la temporada en el decimocuarto lugar en categoría Cadete Especial de Madrid. Además, se proclamó campeón de la IX edición del Torneo de Baloncesto Fundación Leucemia y Linfoma.

Por su parte, el Infantil B obtuvo la 15ª posición de la categoría Infantil Especial de Madrid. También se proclamó campeón del Torneo Ciutat de Viladecans 2019.

Por tercera temporada consecutiva, la cantera del Real Madrid ha conseguido imponerse en los campeonatos de España júnior, cadete e infantil, firmando una racha histórica con tres tripletes consecutivos. Igualmente, estos tres equipos se han proclamado campeones de la Comunidad de Madrid.

Jugadores provenientes de la cantera

Durante la temporada 2018/19 un total de 13 jugadores formados en la cantera del Real Madrid formaron parte de equipos inscritos en la máxima categoría del baloncesto español, la Liga Endesa.

Hay que resaltar la participación con la primera plantilla de baloncesto en entrenamientos de los jugadores pertenecientes al equipo Júnior-EBA Mario Nakic y Usman Garuba. Los dos debutaron con el primer equipo en esta temporada.

Adicionalmente, hay que destacar que 14 jugadores provenientes de la cantera del Real Madrid fueron convocados por sus respectivas selecciones nacionales dividiéndose de la siguiente manera:

Selección sub-18 (4); sub-16 (2); sub-15 (2); sub-14 (2) y sub-13 (4).

En la temporada 2018/19 la cantera del Real Madrid mantuvo el acuerdo de colaboración con el Colegio Veritas firmado el año anterior, siendo los resultados de los mismos muy satisfactorios hasta el momento.



El Real Madrid Júnior, campeón de Europa.

Durante la temporada 2018/19 el club concedió becas a 18 jugadores provenientes de otras comunidades y países. A todos ellos se les facilitó el internado en la Ciudad Real Madrid y escolarización en el SEK, uno de los centros formativos más prestigiosos en España.

El acuerdo que el club mantiene con Sanitas se ha desarrollado con total satisfacción.

3.3 EMPLEADOS

Los empleados del Real Madrid constituyen un colectivo al que el club presta una especial atención. Siguiendo estándares internacionales de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, el Real Madrid aplica en su gestión de personas los principios contenidos no solamente en la normativa laboral de aplicación, sino también en las recomendaciones y declaraciones de derechos provenientes de organismos internacionales.

El Real Madrid entiende el papel clave que juegan sus empleados en la fiabilidad de sus operaciones y en la calidad de su gestión, que son unánimemente reconocidas en la industria del deporte. Por ello, aplica una política de división del trabajo y especialización funcional, al mis-

mo tiempo que estrictos principios de eficiencia, productividad y buena administración en la gestión del personal.

La transparencia en las relaciones laborales es un pilar básico de nuestra política de personal. En la temporada 2018/19 el Real Madrid ha ocupado la primera posición en transparencia tanto de la 1ª división española como de los equipos que disputan la UEFA Champions League según el estudio realizado por Dyntra, la primera plataforma colaborativa mundial para medir la información pública de diferentes entidades. Además, en esta misma temporada ha comenzado la colaboración del Real Madrid con el Instituto para las Relaciones Laborales Transparentes, a fin de auditar la transparencia del club en esta materia y en su caso obtener la certificación del sello correspondiente respecto a sus procesos de gestión de personas, diálogo con los representantes legales de los trabajadores y negociación colectiva.

Hay que destacar que en la temporada 2018/19 el Real Madrid ha mostrado un gran dinamismo empresarial en todas sus áreas, abordando proyectos de amplio calado como el inicio de la remodelación del estadio Santiago Bernabéu; la internacionalización de nuestra oferta comercial de patrocinio; la aceleración de la transformación



Edificio de oficinas corporativas de la Ciudad Real Madrid.

digital del negocio y las operaciones; la renovación de Realmadrid TV; la organización en un tiempo récord de la final de la Copa Libertadores en el estadio Santiago Bernabéu; el análisis para la puesta en marcha de una sección femenina de fútbol; o la optimización del negocio de merchandising. Todo ello ha supuesto un reto para el equipo de trabajadores, especialmente teniendo en cuenta que el club mantiene excelentes ratios de productividad y eficiencia por empleado, basados en una plantilla de dimensiones limitadas, pero con una formación y especialización superiores. Prueba de ello es que más del 55% de los empleados de estructura cuentan con formación superior universitaria, siguiendo una política de gestión del talento basada en una elevada cualificación que permite extraer todos los beneficios derivados de la división del trabajo y la especialización funcional.

Adicionalmente, el control de los gastos de personal y la política de austeridad en beneficios sociales, en retribuciones en especie y en conceptos extrasalariales, contribuye a la obtención

de excelentes resultados en términos económicos y de cumplimiento de las normativas del *fair play* financiero en el deporte, al mismo tiempo que se mantiene una demostrada capacidad de atracción y retención de talento para contar con el capital humano necesario para mantener una productividad elevada y un liderazgo de gestión en nuestro sector sostenido a lo largo del tiempo.

Por otra parte, en la temporada 2018/19 se han producido numerosos y profundos cambios en la legislación laboral, que se han traducido en retos adicionales para nuestra plantilla de empleados y especialmente para el equipo de Recursos Humanos y para la Representación Legal de los Trabajadores. Estas novedades, sobradamente conocidas por su repercusión en los medios de comunicación, han afectado a las retribuciones, los diagnósticos y planes de igualdad, la obligación de registro de salarios por género, el registro diario de la jornada efectiva de trabajo, el derecho a la adaptación de jornada laboral, y el derecho de los trabajadores a la desconexión digital, entre otros temas.

Todos estos cambios en la normativa laboral afectan notablemente a la gestión del trabajo en el club, incluso más que a otras organizaciones dado que nuestra actividad exige adaptación a los horarios de partidos, entrenamientos y otros eventos que abarcan todos los días de la semana y que exigen una elevada flexibilidad de la jornada de los empleados, a lo que también contribuye la internacionalización de nuestras operaciones, que supone contacto continuo con diferentes zonas horarias.

La negociación colectiva con los representantes de los trabajadores ha sido continua y muy intensa, buscando aunar la cobertura de las necesidades del servicio al club con las oportunidades de conciliación para los trabajadores, asegurando al mismo tiempo el cumplimiento de la legislación laboral de aplicación. Durante la temporada 2018/19 se produjo el vencimiento del mandato de los representantes legales de los trabajadores de estructura del club, lo que dio lugar al correspondiente proceso electoral que se desarrolló con total normalidad. La nueva representación surgida de las elecciones sindicales celebradas también refleja el cambio experimentado en la distribución de los empleados en los centros de trabajo del club como consecuencia del traslado de la mayoría de los trabajadores a la Ciudad Real Madrid tras la entrada en pleno funcionamiento del nuevo edificio de oficinas corporativas en Valdebebas. Por ello, la plantilla de empleados con centro de trabajo en el estadio Santiago Bernabéu se ha reducido al mínimo ante el inicio de las obras de remodelación del mismo. Estos cambios también han tenido el lógico reflejo en el dimensionamiento de la representación de los trabajadores en cada centro de trabajo, de acuerdo con la normativa laboral aplicable.

Como fruto del mencionado proceso continuo de diálogo y negociación con la representación legal de los trabajadores, se han suscrito nuevos acuerdos en materia de igualdad de género, protección de datos y garantía de los derechos digitales, desconexión digital en el ámbito labo-

ral, registro horario de la jornada diaria de trabajo, teletrabajo, y mecanismos de flexibilidad de jornada para la conciliación de la vida familiar y personal con la disponibilidad de la plantilla para atender las necesidades del servicio. Por otro lado, con el objetivo de conciliar la vida familiar y laboral y teniendo en cuenta el auge en los últimos tiempos del comercio electrónico, en el que los horarios de reparto de las empresas de mensajería se solapan en muchas ocasiones con los horarios de trabajo, se ha puesto en marcha el servicio de recepción y entrega de este tipo de paquetería privada para todos los empleados dentro de las instalaciones del club.

Merece especial mención la firma del Plan de Igualdad con la representación legal de los trabajadores, a fin de traducir el compromiso del club con la evitación de cualquier forma de discriminación por razón de género. El Plan de Igualdad se basa en un diagnóstico previo de la situación de la plantilla en lo relativo a igualdad de género, e incluye una serie de actuaciones concretas para evitar la discriminación y potenciar la igualdad de género entre la plantilla de empleados y en todas las prácticas de la gestión de los recursos humanos. También se ha creado una comisión paritaria de igualdad, formada por la Responsable de Igualdad del club y su adjunta, en representación de la dirección del club, y 2 empleadas elegidas como representantes de los trabajadores en las elecciones sindicales celebradas en esta misma temporada. Esa comisión paritaria se reúne periódicamente para supervisar el cumplimiento del Plan de Igualdad y para evaluar los resultados de aplicación del mismo. Al cierre de la temporada 2018/19 el Real Madrid cumple con los estándares de igualdad generalmente aceptados y recomendados, tanto en proporción de la plantilla del género menos representado como en brecha salarial de género en todos los grupos profesionales definidos en el convenio colectivo vigente.

En relación con el punto anterior, nuestros planes de formación han incluido las novedades en la legislación laboral, y especialmente la nueva



Ley de Igualdad en la empresa y las acciones de registro de retribuciones desagregadas por género como forma de combatir la brecha salarial. La lucha contra la intolerancia y la discriminación también ha formado parte de las actividades de formación en el club, a través de talleres sobre diversidad sexual y de género en el deporte combinados con acciones de comunicación interna para combatir los prejuicios y potenciar la tolerancia y la inclusión de colectivos potencialmente discriminados.

Durante la temporada 2018/19 el Real Madrid ha mantenido una plantilla media de 717 cotizantes a la Seguridad Social, de los que 315 son deportistas. Entre los empleados de convenio colectivo, el 39% son mujeres (146 mujeres y 231 hombres en total), de las que 61 ocupan puestos de responsabilidad. La tasa de temporalidad entre los empleados del club es del 0,26%, ya que el 99,74% de ellos son fijos con contrato indefinido.

La plantilla de empleados no deportistas incluye a trabajadores de 13 nacionalidades diferentes, lo que da idea de la internacionalización de las actividades del club. En la temporada han disfrutado de permisos por maternidad o paternidad 9 empleadas y 9 empleados. También se ha producido una excedencia por cuidado de hijos menores o familiares dependientes, y 4 reducciones de jornada por guarda legal de hijos menores o familiares dependientes. También se han producido 2 excedencias voluntarias, 4 resoluciones de contrato por mutuo acuerdo, 2 bajas por incapacidad permanente y 2 jubilaciones en la temporada 2018/19.

En la citada temporada se han intensificado las actuaciones en materia de buen gobierno corporativo, cumplimiento e integridad dirigidas a la plantilla de empleados. Las medidas reglamentarias establecidas por las autoridades deportivas para asegurar que se implantan modelos de gestión y de cumplimiento cada vez más estrictos en el fútbol profesional incluyen numerosos controles y acciones de formación y de comunicación interna dirigidas a los empleados del club. Por

ello el club ha diseñado y puesto en vigor un plan de formación en esta materia dirigido a toda la plantilla de empleados, con el objetivo de reforzar nuestra cultura corporativa de cumplimiento, juego limpio y transparencia. También ha continuado la impartición de una acción formativa sobre regulación de apuestas deportivas dirigida a todos los empleados, deportistas y directivos del club, siguiendo la normativa externa en la materia y lo dispuesto en el Código Ético del club, que previene cualquier irregularidad en este tema tan sensible para las instituciones deportivas. Junto a estos temas, también cabe destacar los programas de formación en integridad, buenas prácticas y prevención del fraude en la competición deportiva, impartidos en colaboración con la Liga de Fútbol Profesional para difundir a todos los niveles en el club el código de conducta elaborado para entidades deportivas.

En esta temporada ha aumentado la inversión del club en la formación continua de su plantilla. Esta inversión ha superado los 390.000 euros y cerca de 15.000 horas dedicadas a formación en la temporada. Los principales esfuerzos en formación se han orientado a contribuir a la estrategia, apoyando los planes de internacionalización del negocio y las operaciones del club, por una parte, e impulsando la transformación digital de toda nuestra organización por otra. Por otro lado, el uso intensivo de la tecnología que implica la transformación digital también ha hecho aconsejable la impartición de un ambicioso programa de formación en Ciberseguridad para difundir entre la plantilla el conocimiento de los riesgos informáticos y la forma de prevenirlos. En esta línea, se ha mantenido la colaboración con las fuerzas de seguridad del Estado para la formación en la lucha contra el cibercrimen, especialmente cuando este tiene como objetivo a los menores de edad que forman parte de nuestras canteras.

Otro aspecto importante en relación con los empleados del club es la colaboración con nuestra Escuela de Estudios Universitarios Real Madrid. En ese marco, se han concedido 3 becas a em-

pleados del club para realizar cursos de especialización y programas máster en la Escuela con un coste económico para el empleado muy reducido, mejorando de ese modo su capacitación profesional para su trabajo actual y también su cualificación para otros retos futuros en su trayectoria laboral en el club.

Otro compromiso capital del club con sus empleados y con la sociedad es atender a la prevención de riesgos laborales y potenciar continuamente la salud, seguridad e higiene en el trabajo. Este compromiso continuo también se ha plasmado en actuaciones concretas en la temporada 2018/19. Las actuaciones en el campo de la prevención y la medicina del trabajo han comprendido reconocimientos médicos enriquecidos con nuevas pruebas diagnósticas para la detección precoz de diferentes enfermedades, que se han practicado a un total de 294 empleados comunes y técnicos, y a 12 empleados fijos discontinuos. Igualmente, se ha desarrollado una campaña de vacunación voluntaria contra la gripe, dentro de la cual se han vacunado 54 empleados.

El Real Madrid mantiene el compromiso continuo de que sus instalaciones sean espacios cardioprottegidos, para lo que mantiene una red de un total de 21 desfibriladores distribuidos estratégicamente

por nuestros edificios para asegurar que ante cualquier emergencia cardiovascular existe un equipo disponible y cercano para su tratamiento urgente. Para ello, cada temporada se realiza el mantenimiento preventivo de los equipos y la actualización de la formación a las personas encargadas de su utilización en caso necesario.

Los avances en la implantación de la prevención de riesgos laborales dentro de todas las áreas del proceso productivo del club han continuado en esta temporada mediante el seguimiento y supervisión de las instalaciones y procesos, llevando a cabo las medidas preventivas necesarias y procediendo a la elaboración, actualización, mejora y adaptación de la documentación y las actuaciones a los cambios producidos tanto en las instalaciones como en los puestos de trabajo y en las tareas realizadas en los mismos. Durante este período, y coincidiendo con la puesta en marcha del nuevo edificio de oficinas corporativas, se han realizado en el mismo un simulacro de evacuación y diferentes mediciones de iluminación, calidad del aire, temperatura y humedad de todos los puestos de trabajo.

Adicionalmente, también se han realizado simulacros de evacuación en la residencia de cantera, el edificio de cantera de fútbol, campos de fútbol



El Santiago Bernabéu cumplió 71 años durante esta temporada.

y gradas de la Ciudad Real Madrid, pabellón de baloncesto, Tour Bernabéu, residencia del primer equipo, estadio Alfredo Di Stéfano y estadio Santiago Bernabéu. La política preventiva del club incluye velar por que nuestras instalaciones ofrezcan las mejores condiciones a los empleados y a los restantes usuarios, para lo que se realizan revisiones continuas del estado de las mismas. En esta temporada se ha prestado especial atención a las que han sido objeto de modificaciones que puedan generar riesgos específicos, y se ha evaluado el riesgo de presencia de atmósferas explosivas en estaciones de regulación y medida de gas, zonas de instalaciones de gas, garajes, zonas de almacenamiento de productos químicos inflamables y zona de carga de baterías de la Ciudad Real Madrid y el estadio Santiago Bernabéu. Esta evaluación de riesgos ha incluido el seguimiento de los medios técnicos con que cuenta el club para hacer frente a situaciones de emergencia.

Se ha realizado la coordinación de actividades empresariales para prevención de riesgos laborales con 320 empresas nuevas, además de la

gestión de mantenimiento realizada con las 513 empresas activas existentes en la plataforma de coordinación en temporadas anteriores.

El Comité de Seguridad y Salud, formado por representantes de los trabajadores y de la dirección del club, ha continuado con sus actividades, proporcionando avances notables en los planes de prevención de riesgos para todas las áreas y reuniéndose periódicamente. Durante esta temporada se ha constituido el nuevo Comité de Seguridad y Salud tras la celebración de elecciones sindicales y la posterior elección de Delegados de Prevención.

Por último, en materia de formación para la prevención de riesgos laborales cabe destacar como novedades los cursos de conducción para mejora de la seguridad vial y la formación específica en extinción de incendios para los equipos de intervención designados en cumplimiento de lo establecido en los planes de autoprotección y medidas de emergencia de las diferentes instalaciones del club.

3.4 ADMINISTRACIONES DEPORTIVAS Y PÚBLICAS

Durante esta temporada, el Real Madrid ha continuado con su política de cumplimiento puntual de sus obligaciones tributarias y de cotizaciones a la Seguridad Social, encontrándose en todo momento al día en sus obligaciones de pago con las administraciones públicas, tal como consta en el Portal de Transparencia. Del mismo modo, ha continuado con su colaboración institucional con las administraciones autonómica y local.

BALANCE FISCAL

La contribución directa del Real Madrid durante el ejercicio 2018/19 a los ingresos fiscales del Estado y entes locales así como a la Seguridad Social ha sido un importe de 319,1 millones €. El desglose por partidas es el siguiente:

- 243,4 millones € en concepto de pago de impuestos a la Hacienda estatal y local así como en cuotas a la Seguridad Social, que representa un coste del 32% de la cifra de negocios del club; es decir, por cada 100 euros ingresados, el Real Madrid destina 32 euros a pagos de impuestos y cuotas a la Seguridad Social.
- 75,7 millones € en concepto de IVA que, como consecuencia de su actividad económica, el Real Madrid ha ingresado en Hacienda (diferencia entre IVA repercutido a clientes e IVA soportado de proveedores).

El Real Madrid se encuentra a 30 de junio 2019, como siempre, completamente al corriente de pago de todas sus obligaciones fiscales.

IMPORTES INGRESADOS EN EL EJERCICIO 2018/2019

	MILES €
IRPF e IRNR (retenciones trabajo personal e imagen)	203.874
IMPUESTO DE SOCIEDADES	15.062
IBI y otros impuestos locales	15.742
CUOTAS SEGURIDAD SOCIAL (cuota empresa)	7.207
CUOTAS SEGURIDAD SOCIAL (cuota trabajador)	1.557
TOTAL COSTE POR PAGO IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL	243.441
% S/CIFRA DE NEGOCIOS	32%
SALDO NETO DE IVA INGRESADO EN HACIENDA	75.663
TOTAL CONTRIBUCIÓN REAL MADRID A INGRESOS FISCALES Y SEGURIDAD SOCIAL	319.104



El Real Madrid conquista su séptimo Mundial de Clubes.

FÚTBOL

El Real Madrid está presente en los máximos organismos del fútbol, tanto a escala nacional como internacional. Destacamos la participación del club en los siguientes organismos:

UEFA: el Real Madrid ha tenido durante esta temporada una presencia muy activa en los diversos comités y actividades del organismo europeo especialmente en UEFA Events S. A. cuya representación la ha ejercido el presidente. Además, nuestro vicepresidente es miembro del Comité de Competiciones de Clubes de la UEFA y vicepresidente del Consejo de Administración del Comité de Competiciones de Clubes SA. También forma parte del asesoramiento para la Eurocopa 2020 nuestro director de campos y medio ambiente.

ECA: organismo que engloba a los principales clubes europeos en cuyas asambleas generales nos representa nuestro vicepresidente, que fue nombrado vicepresidente de la ECA, así como otros altos directivos del club. En el Comité Ejecutivo el club está representado por el vicepresidente. Asimismo, tanto en el Comité de Marketing y Comunicación como en el Comité de Competiciones, el Real Madrid está representa-

do por un ejecutivo del club. Asimismo, el grupo de trabajo dedicado al Juego Limpio Financiero (Financial Fair Play) contiene una representación del club (el director de Proyectos Corporativos y Regulación).

FIFA: nuestro club está representado en el máximo estamento del fútbol por medio del vicepresidente, tanto en la Comisión del Estatuto del Jugador como en la Comisión de Grupos de Interés del Fútbol.

RFEF: el club ha tenido durante esta temporada la presencia institucional que le corresponde, incluyendo la participación en la Junta Directiva.

FFM: el club también ha tenido durante esta temporada la presencia que le corresponde en la Federación de Fútbol de Madrid.

LNFP: el club, cuya representación en este organismo ostentan el director general y el director de los Servicios Jurídicos, ha tenido durante esta temporada una participación muy activa en todas las actividades desarrolladas por este organismo, destacando la Asamblea General y la Comisión Audiovisual.

BALONCESTO

El Real Madrid está presente en los organismos decisivos del baloncesto tanto a nivel nacional en la ACB como europeo en la Euroliga.

COMUNIDAD DE MADRID

El club sigue manteniendo unas excelentes relaciones con la Comunidad de Madrid. Su colaboración con esta institución es más activa que nunca, como demuestra la buena salud del acuerdo de cesión por parte del gobierno regional del WiZink Center para la disputa por parte del Real Madrid de sus partidos de la Liga Endesa y la Euroliga.

FEDERACIONES DE BALONCESTO

Los gestores de la cantera del Real Madrid participaron activamente tanto en la Asamblea General de la Federación Española de Baloncesto (FEB) como en la de la Federación de Baloncesto de Madrid (FBM), consiguiendo una mejor comunicación entre el club y estas federaciones, así como una dinámica de trabajo más fluida.

3.5 OTROS CLUBES

La relación del Real Madrid con otros clubes se plasma en la participación en torneos y encuentros amistosos.

Fútbol

Durante la temporada 2018/19 nuestros equipos de cantera han podido competir en los mejores torneos nacionales e internaciones de sus respectivas categorías.

El equipo **Juvenil A** viajó en agosto a Croacia para disputar el prestigioso Memorial Mladen Ramljak, formando parte del cartel de participantes del torneo organizado por el Dinamo Zagreb.

Por su parte, el **Juvenil B** durante la temporada participó en el Torneo MIC (Mediterranean International Cup), que tuvo lugar en Lloret de Mar.

El **Juvenil C**, una campaña más, jugó el Torneo Internacional Al Kass en Doha (Catar) y, posteriormente, disputó el Mundial de Clubes sub-17, que se desarrolló en Fuenlabrada.

El **Cadete A** viajó a Japón para afrontar una nueva edición de la Kirin Lemon Cup y no faltó a su cita con la Puskás-Suzuki Cup, celebrada en Budapest. Además, inauguró con un amistoso un nuevo campo en las instalaciones del AZ Alkmaar (Holanda).

El **Cadete B** se desplazó durante la temporada a Portugal para participar la Ibercup en Cascais y fue el representante del club en el XIII Torneo Miguel Malbo, que tuvo lugar en la Ciudad Real Madrid.

El **Infantil A**, por su parte, se trasladó durante unos días a Italia para disputar la sexta edición del Torneo delle Sirene en Sorrento.

El **Infantil B** tuvo un gran año, conquistando la XXIII edición del Torneo LaLiga Promises Internacional en Arona. Además, fue uno de los equipos que formaron parte de la Dubai International Cup.

El **Alevín A**, no obstante, también se alzó con edición nacional del Torneo LaLiga Promises, disputado en Villarreal, y viajó a Nuevo York para afrontar la edición internacional del mismo.

El **Alevín B** afrontó varios torneos durante la temporada, destacando el Azpeitia (Guipúzcoa) y Calamocho (Teruel).

El **Benjamín A** participó un año más en la Iscar Cup. En esta pequeña localidad vallisoletana se reúnen durante tres días todos los equipos de Primera División, pero en versión benjamín. Otro torneo destacado fue el Memorial Frances Vila, en Andorra.

El **Benjamín B** también participó en varios torneos a lo largo de la temporada, entre lo

que destacan el II Memorial Pozo María o el Torneo Soccer School 10, que tiene lugar en Campo Real.

Por último, el **Prebenjamín** fue uno de los participantes, entre otras competiciones, del IX Torneo Amancio Amaro (Soto del Real) o el XI Torneo Real Sitio Cup (La Granja de San Ildefonso).

El Real Madrid ha tenido durante la temporada 2018/19 un total de 40 clubes convenidos, veintiuno de ellos en la capital y diecinueve en el resto de las comunidades españolas.

Con una periodicidad mensual, las diferentes direcciones deportivas de los clubes convenidos están obligadas a enviar al coordinador deportivo de esta sección en el Real Madrid una relación de los futbolistas que más han destacado en los partidos que han celebrado, así como un análisis pormenorizado de cada uno de los futbolistas que componen su club. Al final de la temporada se realiza una valoración y se decide qué clubes causan baja y cuáles son los que les sustituyen dentro de las numerosas peticiones que recibimos cada año.

Por lo que se refiere a futbolistas cedidos, en la temporada 2018/19 el Real Madrid ha tenido cedidos dos futbolistas en el Real Madrid Castilla, mientras que ha cedido a otros clubes, un total de 18 futbolistas. Con los futbolistas que tenemos cedidos, la duración es de un año y, en su mayoría, el Real Madrid se hace cargo del salario de cada uno de los futbolistas.

En el caso de los futbolistas que el Real Madrid cede, se reparte el salario del futbolista entre el equipo al que va cedido y el Real Madrid.

En esta misma línea de cooperación con otros clubes, son muchos los equipos que solicitan el uso de nuestras instalaciones para preparar partidos o hacer pretemporadas, esta temporada hemos tenido como invitados a:

- Las selecciones absolutas de Argentina, China, Guinea Ecuatorial y Camerún.
- Equipos que estaban disputando la Champions League: Liverpool, Tottenham, Ajax de Ámsterdam, Borussia de Dortmund, Viktoria Plzen y CSKA de Moscú.
- Equipos de otras ligas extranjeras: River Plate y Chicago Fire.
- Equipos nacionales: Rayo Vallecano, Alavés y Melilla.
- Equipos de categorías inferiores: Viktoria Plzen sub-19, CSKA de Moscú sub-19, F.C. Barcelona sub-19, Rápido de Bouzas y Adarve.

Baloncesto

La relación del Real Madrid con otros clubes se refleja en la participación en distintos torneos y encuentros amistosos. En la pretemporada, el primer equipo disputó tres partidos amistosos. En la VIII edición del Torneo Costa del Sol, jugó ante Olympiacos y Unicaja y posteriormente se enfrentó a San Pablo Burgos.

Los equipos de la cantera de baloncesto jugaron partidos amistosos y participaron en los torneos más prestigiosos nacionales e internacionales, sumando un total de 17. Entre ellos hay que destacar el triunfo del Real Madrid junior en la Euroliga de Vitoria.

3.6 CLIENTES

El Real Madrid es uno de los referentes mundiales en materia de Patrocinio. Hasta 24 empresas colaboran con el club en las secciones de fútbol y baloncesto, aprovechando nuestra imagen para desarrollar sus campañas de marketing. Líderes mundiales en diferentes categorías y partners regionales en mercados tan interesantes como México o China.



El Real Madrid celebra la Supercopa de España de baloncesto.

En esta última temporada, además, nuevas marcas como el banco chino Citic y la casa de apuestas asiática ManBetX se han incorporado como socios del club. También hemos renovado acuerdos estratégicos con partners como Hankook, Codere y Hugo Boss, en la búsqueda de construir relaciones de largo plazo con nuestros socios.

El club, bien directamente o a través de su licenciario Master, ha gestionado una cartera de 141 contratos de licencia con el objeto de poder ofertar productos y servicios oficiales que utilizan los derechos de propiedad intelectual del Real Madrid. Entre ellos destaca la línea de productos textiles, que incluye las réplicas de las camisetas de juego y las licencias en el entorno digital, que ha generado un catálogo de juegos y servicios para el entorno móvil al que han accedido más de 5 millones de usuarios a nivel mundial.

En el capítulo de partidos amistosos, el club centró su actividad en EE. UU., donde se disputaron 3 partidos de la competición International Champions Cup junto a nuestro socio local Relevent. El equipo jugó en Miami, Washington y Nueva York, siendo el equipo con mayor promedio de asistencia de la competición.

El Área de Eventos se consolida de forma notable dentro de la industria del turismo de negocio, ocupando un lugar privilegiado por el número de eventos realizados a lo largo del año. Nuestras instalaciones, su extraordinaria ubicación y la polivalencia de sus espacios nos permiten crear eventos a la medida de cada empresa, romper con la estacionalidad y mantener una oferta competitiva los 365 días del año. Año tras año el número de eventos corporativos va en aumento y se han realizado más de 200 esta temporada.

Las instalaciones del Real Madrid ocupan un lugar preferente dentro del turismo de negocio y son, por tanto, unos de los espacios más demandados para la celebración de jornadas profesionales: reuniones, incentivos, congresos y eventos.

Destacar la irrupción de la Ciudad Deportiva como un nuevo centro de explotación con multitud de posibilidades. Su extraordinaria ubicación e instalaciones la convierten en un espacio único y singular.

El Tour Bernabéu vuelve a superar sus registros y este año ha cerrado por encima del 1.300.000 visitantes. Es uno de los principales atractivos turísticos de la ciudad y, por tanto, uno de los productos más demandados por turistas nacionales e internacionales. La apuesta por la tecnología, la interactividad y enriquecimiento de contenidos convierten al Tour Bernabéu en uno de los productos mejor valorados y con mejor índice de satisfacción. Hemos de subrayar la importancia de los servicios complementarios que ofrecemos durante la visita y el afán de mejora continua para adaptarnos a las necesidades del mercado con productos y servicios de gran nivel. El Tour Bernabéu se consolida como uno de los espacios más visitados y como un icono turístico de Madrid. Además, se ha puesto en marcha el nuevo y pionero sistema de audioguías de última generación en 5 idiomas.

La oferta gastronómica de nuestros cuatro restaurantes del estadio sigue ocupando un lugar privilegiado en el ranking de Madrid. Se están mejorando los servicios de restauración asociados a los días de partido y mención especial merece el desarrollo internacional del proyecto de restauración del club.

El Real Madrid desarrolla su negocio de tiendas oficiales a través de su patrocinador técnico adidas, que a finales de la temporada 2018/19 opera en las tiendas oficiales situadas en Madrid en las calles Gran Vía, Arenal y Carmen, así

como en el centro comercial Las Rozas Village y en el Aeropuerto de Barajas (terminales T4 y T4 satélite). En Barcelona, en el Aeropuerto del Prat (terminal 2), en Las Ramblas, en la calle Ferrán, y en el centro comercial Maremagnum. Y también en Palma de Mallorca, y en México D. F. (Carranza, Polanco y Santa Fe).

A estos puntos de venta se suma la tienda del estadio Santiago Bernabéu, con un tráfico total anual entre todas las tiendas en torno a los 5,4 millones de visitantes.

El Área VIP del Real Madrid comercializa 4.703 butacas distribuidas por todos los anillos del estadio Santiago Bernabéu y 590 localidades VIP de baloncesto en el Palacio de los Deportes de Madrid (WiZink Center). Las plazas VIP del Santiago Bernabéu se distribuyen en 245 palcos, con capacidad de 3.009 butacas, y 1.694 butacas individuales. Además, los cuatro restaurantes del Bernabéu (Puerta 57, Asador de la Esquina, Real Café Bernabéu y Zen Market) se transforman en zonas de hospitalidad en cada partido.

Los 633 clientes de Área VIP son empresas procedentes de todo tipo de sectores, multinacionales, empresas del IBEX 35, pymes y particulares. Adicionalmente, durante la temporada 2018/19 se han vendido más de 11.000 localidades VIP de partido, distribuidas entre todos los partidos de la temporada celebrados en nuestro estadio.

Se ha mantenido un año más la estrategia publicitaria de captación y fortalecimiento de percepción de marca, con presencia en soportes *offline* y *online* españoles e internacionales de gestión de negocio, lujo, finanzas, estilo de vida premium, turismo y hostelería. Asimismo, se ha vuelto a asistir y participar en las ferias más importantes con presencia permanente en IFEMA. Todas estas acciones han contribuido a que el Área VIP tuviera una ocupación del 96% durante la temporada 2018/19.



La afición del WiZink Center volvió a ser decisiva para llevar al equipo hacia la conquista del título.

Como complemento a todas las acciones desarrolladas por los distintos departamentos del club hacia sus clientes, el canal Realmadrid TV se distribuye en más de 50 países como fruto de la colaboración con diez de los principales operadores mundiales de televisión. En línea con el objetivo de potenciar el contacto con los seguidores del club, se ha aumentado tanto la oferta de contenidos como los servicios de la App del Real Madrid para móviles, que cuenta con más de cinco millones de descargas en todo el mundo.

3.7 AFICIONADOS

La Oficina de Atención al Público, que nace en el 2013, con el objeto de que nuestros aficionados, que no pertenecen a colectivos que forman parte del club, como son Socios, titulares de Carnet Madridista o Peñistas, tuvieran también un servicio específico para

consulta e información de todas las gestiones que se realizan en el club. Actuaciones que han superado nuevamente los 50.000 registros.

Nuestros aficionados se pueden dirigir al club a través del número de teléfono 902 32 18 09, con una atención personalizada a través de nuestros operadores, o bien pueden dirigirse al correo atencionpublico@corp.realmadrid.com, servicio que se presta de lunes a domingo de 9 a 21 horas, todos los días del año a excepción de Navidad y Año Nuevo.

Debemos destacar que a través de nuestro servicio telefónico se han atendido más de 33.000 llamadas, y más de 17.000 correos, donde ofrecemos a nuestros aficionados una información de los temas relacionados con el club, desde fechas de salida de venta de entradas, como obtener la condición de Madridista, o bien dónde dirigirse para realizar las pruebas de acceso.



Florentino Pérez, en la entrega de premios del Torneo de Peñas 2018.

Los días de partido de nuestro primer equipo, como también en los partidos del Castilla, y grandes eventos que se realizan en nuestras instalaciones, el club habilita una taquilla de atención al público, donde se gestionan de forma presencial, dudas, incidencias, o solicitudes de información que puedan surgir a nuestros aficionados.

Por último, esta oficina gestiona las reclamaciones de consumo que pueden interponer nuestros aficionados, intentando consensuar las discrepancias que puedan surgir entre sus aficionados y el club.

Madridistas

El Real Madrid cuenta con 281.000 aficionados activos adscritos al Programa de Fidelización Madridistas. Estos Madridistas, son titulares de un carné de simpatizante oficial que les facilita una relación directa y regular con el Real Madrid.

El club también mantiene relación permanente con los Madridistas mediante comunicaciones electrónicas periódicas, habiendo realizado 354 campañas con más de 21 millones de envíos por email y 214.000 envíos de SMS a los móviles de los aficionados durante la temporada 2018/19.

La Línea Madridista ha gestionado la recepción de 37.000 llamadas telefónicas. Asimismo, se han recibido y atendido más de 31.000 emails a la dirección de atención de la Línea Madridista

y se han contestado 6.600 chats *online* y más de 14.000 *click to call* tratados.

Por último, se han enviado más de 892.000 ejemplares de la revista *Hala Madrid* a los hogares de los socios y Madridistas, y más de 261.000 ejemplares de la revista *Hala Madrid Júnior* a los socios infantiles y a los Madridistas júnior.

Registrados

El club también mantiene relación mediante comunicaciones electrónicas periódicas con los usuarios registrados que no pertenecen a los colectivos de socios y Madridistas, y que actualmente suman casi 15 millones de fans. En total se han enviado más de 90 millones de comunicaciones electrónicas.

Adecuación RGPD

Durante esta temporada, el club ha continuado con las campañas de adecuación al nuevo Reglamento Europeo en materia de Protección de Datos Personales, de la base de registrados. Por otro lado, todas las acciones puestas en marcha durante esta temporada que conllevaban la recogida de datos personales, estaban debidamente adecuadas a la nueva normativa. A día de hoy tenemos más de 5.000.000 de usuarios regularizados conforme a RGPD.

Peñas

El Real Madrid C. F. tiene 2.412 peñas repartidas por el mundo, de las que 2.211 se encuentran en España y 201 en el resto del mundo.

En estos momentos, tenemos 67 peñas nacionales e internacionales en proceso de formación.

A lo largo de la temporada, las peñas celebran sus aniversarios en los que el club ha estado presente enviado representación institucional. Hemos asistido a 298 actos, casi la totalidad de los celebrados. 12 peñas han celebrado su 25º aniversario, tres su 50º aniversario y tres su 60º aniversario.

En cada uno de los desplazamientos del primer equipo, convocamos a las peñas de la zona para mantener una reunión con ellas y cambiar impresiones y dudas sobre el funcionamiento del club. Al término de la temporada, hemos mantenido contacto con más de 530 peñas.

Todas las peñas que lo han solicitado han podido conocer y visitar la Ciudad Real Madrid, recorriendo sus instalaciones.

En los partidos que jugamos en el estadio Santiago Bernabéu, el departamento de Peñas se pone en contacto con el departamento del Área Social del equipo que nos visita para invitar a una representación de su afición a una comida de confraternización.

Al finalizar la temporada, el departamento de Peñas organizó el Torneo de Peñas fútbol 7 en las categorías benjamín, prebenjamín y alevín. Más de 10.000 personas pertenecientes a 132 equipos que representan a casi 90 peñas madridistas, se dieron cita en la Ciudad Real Madrid los días 22 y 23 de junio para disfrutar una jornada llena de madridismo. El primer día se jugó la fase previa y el segundo se disputaron las fases finales. La entrega de trofeos tuvo lugar en la Ciudad Real Madrid con la presencia del presidente D. Florentino Pérez. Además, como en la edición anterior, también se hizo entrega del trofeo al campeón de cada categoría en el estadio Santiago Bernabéu en la previa del partido Fiesta Corazón Classic Match. Fernando Hierro e Iván Campo entregaron los trofeos a los campeones.

3.8 PROVEEDORES

Durante la temporada 2018/19 se han realizado 3.975 gestiones de adquisición de bienes y servicios, incluyendo tanto los correspondientes a gastos operativos como de inversión. La facturación total gestionada se ha distribuido entre 971 proveedores distintos. Del importe total de las compras del club, el 99% se ha dedicado a compras nacionales y el 1% a proveedores extranjeros, la mayoría de ellos radicados en la Unión Europea. Este dato es significativo respecto al impacto del club en el comercio local y la creación de riqueza en nuestro entorno.

Los proveedores del Real Madrid cuentan con el compromiso del club de mantener las disponibilidades líquidas necesarias para hacer frente a los pagos comprometidos en los plazos previstos. Las políticas del club establecen los límites mínimos de liquidez que se deben mantener para ello en todo momento. El período medio de pago a proveedores en operaciones comerciales es de 57 días, y el volumen total de pagos realizados a 30 de junio de 2019 asciende a 231.426.000 euros, quedando a dicha fecha un total de pagos pendientes de 57.625.000 euros.

El Comité de Compras, órgano del club formado por altos ejecutivos y miembros de la Junta Directiva para la toma de decisiones, ha celebrado seis reuniones, en las que se han aprobado y supervisado las principales compras de bienes y servicios e inversiones que ha realizado el club durante la presente temporada, además de verificar la evolución del presupuesto y su cumplimiento por las diferentes áreas.

A petición de la Dirección de Medio Ambiente, el Comité de Compras en su reunión del 25 de enero de 2019 ordenó la realización de un estudio de la huella de carbono para que se pueda utilizar como un indicador ambiental global de las actividades que desarrolla la organización, desarrollando un inventariado de los gases de efecto invernadero y posteriormente, para la temporada 2019/2020 la creación de un sumide-

ro de CO₂ mediante la plantación de un bosque en la Comunidad de Madrid que podrán visitar sus socios y simpatizantes. Con esta gestión el club se posiciona como una organización referente en la lucha contra el cambio climático, logrando la excelencia en sostenibilidad y obteniendo el sello CO₂, emitido por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).

Durante la temporada 2018/19, como resumen de las actuaciones realizadas con proveedores en materia de prevención de riesgos, se han realizado coordinaciones de actividades empresariales con 324 nuevas empresas proveedoras y se ha continuado con la realización de simulacros de evacuación de los diferentes edificios e instalaciones de la Ciudad Real Madrid, lo que ha supuesto la coordinación con las empresas contratadas cuyo personal se encontraba trabajando en el momento del simulacro. También se han completado los trabajos relativos a las fichas de riesgos por puestos de trabajos de todo el personal de contrata y se han revisado los documentos de evaluación de riesgos, planes de autoprotección y medidas de emergencia de las instalaciones, incluyendo los correspondientes al nuevo edificio de oficinas corporativas del club.

Asimismo, se ha realizado asesoramiento en temas de prevención de riesgos laborales a las distintas empresas proveedoras que contratan con las áreas del club y que en razón de los servicios que prestan tienen a algunos de sus trabajadores llevando a cabo funciones en las instalaciones del club. Todas estas actuaciones han tenido como objeto asegurar que los trabajadores de empresas proveedoras de Real Madrid cumplen con las políticas de protección de la seguridad y de la salud en el trabajo, contenidas en el Estatuto de los Trabajadores, y fundamentalmente en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y en el R.D. 171/2004, que desarrolla la coordinación de actividades empresariales en los casos de concurrencia de trabajadores de varias empresas en un centro de trabajo.

3.9 SOCIEDAD

La acción social del Real Madrid, canalizada a través de la Fundación, ha centrado sus actividades en la temporada 2018/2019 en las siguientes áreas:

3.9.1 ESCUELAS SOCIODEPORTIVAS EN ESPAÑA

La educación en valores a través del deporte continúa siendo la principal herramienta de acción social, para lograr la integración de colectivos con y sin riesgo de exclusión (en torno al 80% de los alumnos acuden becados o semibecados a estas actividades extra escolares cada semana), utilizando las escuelas sociodeportivas de fútbol y baloncesto como principal actividad, para fomentar los hábitos de vida saludable, el deporte como adecuado uso del tiempo de ocio, la promoción de valores universales y colaborar con las familias en la formación integral de más de 6.000 niños y niñas con edades comprendidas entre los 5 y 17 años. En total se desarrollan en España 69 escuelas sociodeportivas, adaptadas e inclusivas, para la atención de todos los niños y niñas que lo deseen, independientemente de sus capacidades.

La metodología didáctica impartida se centra en la transmisión de valores positivos propios del deporte de equipo (Respeto, Compañerismo, Motivación para el esfuerzo, hábitos saludables, autonomía e igualdad) y la integración de colectivos diferentes jugando juntos (escuelas adaptadas, inclusivas y de baloncesto en silla de ruedas). Destaca la apertura de nuevos proyectos para la atención deportiva de menores desfavorecidos y de mayores con discapacidad. En el marco de la educación en la diversidad, es reseñable la actividad inclusiva de la Fundación con la cantera del Real Madrid en un partido de integración en la Ciudad Real Madrid.

La práctica de lo aprendido por los beneficiarios de las escuelas de Madrid y alrededores fue el



Acto de la Fundación Real Madrid 'En Navidad, ningún niño sin regalo.'

torneo sociodeportivo que se realizó desde noviembre de 2018 hasta junio de 2019, durante 14 fines de semana en la Ciudad Real Madrid. Los torneos contaron con jornadas inclusivas en las que participaron alumnos con y sin discapacidad, sin distinción. Las escuelas inclusivas y adaptadas de baloncesto disfrutaron también de actividades en el WiZink Center durante los partidos de Euroliga.

Por primera vez se realizó un Campus de fútbol en Navidad en la Ciudad Real Madrid con XL radio kids, con medio centenar de participantes, en una experiencia única de refuerzo de la autoestima al combinar fútbol y sus valores con aprendizaje de expresión oral y técnicas de radio. Finalizada la temporada, durante los meses de julio y agosto se celebraron los campus de verano. En el caso de baloncesto se celebró la XI edición del Campus Inclusivo para chicos y chicas con y sin silla de ruedas, el X Campus de verano en Madrid y el segundo en Toledo, así como el V Campus de baloncesto adaptado para jóvenes con discapacidad psíquica severa.

En fútbol, se celebraron 17 Campus Experience en cinco países además de España durante la época estival, con especial relevancia del Campus Experience de Madrid, que cuenta con más de 3.500 participantes.

3.9.2 PROYECTOS SOCIODEPORTIVOS CON OTROS COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

Destaca especialmente el proyecto sociodeportivo con menores de origen foráneo que desarrolla la Fundación desde esta temporada en el barrio de Tetuán en Madrid en colaboración con CESAL. Asimismo, destaca la repercusión de los proyectos con el colectivo de Personas Sin Hogar, con tres grupos de entrenamiento en colaboración con Cruz Roja Española, el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación P. Garralda, y su participación en hitos deportivos como la *Spartan Race* o la III Carrera Popular Solidaria.

En el ámbito de los menores vulnerables, es especialmente significativo, como cada año, el programa de Escuelas Sociodeportivas en Centros de Protección e internamiento de Menores, con más de 1.600 menores participantes en toda España, con el objetivo de que encuentren en el fútbol, el baloncesto y su equipo una alternativa para el adecuado uso del tiempo de ocio que les aleje de prácticas nocivas, acercando el deporte y sus valores a los niños y niñas en circunstancias especialmente difíciles por causa del abandono o la delincuencia, y que son, además, beneficiarios de la campaña *En Navidad, ningún niño sin regalo.*



Jugadores del Real Madrid en los campus de la Fundación Real Madrid.

El programa infantil de baloncesto en hospitales continúa desarrollándose cada semana con más de 1.200 participantes esta temporada en 11 centros hospitalarios, además de los más de mil beneficiados por la campaña *En Navidad, ningún niño sin regalo*, que organiza la Fundación con el apoyo de diferentes entidades. En otra línea de actividad, la Fundación ha continuado acompañando a lo largo de la temporada a los más de 150 menores gravemente enfermos que cada semana visitan a los jugadores en la Ciudad Real Madrid para animarles en tan difíciles circunstancias. En el ámbito de la salud, el programa de fisioterapia deportiva aplicada a enfermedades raras y neurológicas ha atendido en Madrid a más de medio centenar de pacientes con bajos recursos, en colaboración con la Universidad Europea, Sanitas, COFM y Fundación Esclerosis Múltiple Madrid.

En lo que se refiere a colectivos en exclusión atendidos, destaca la actividad semanal en centros penitenciarios, que este año se ha desarrollado con más de 2.250 reclusos en 22 proyectos de fútbol y 21 de baloncesto con el objetivo de contribuir a la reeducación para la reinserción de los internos. Además de la actividad deportiva semanal y la organización del torneo inter-centros, se han celebrado actividades culturales con la visita de internos al Tour Bernabéu y a la Ciudad Real Madrid, así como con los partidos de voluntarios los fines de semana.

También hay que destacar la participación de los beneficiarios del programa *Emprendeporte* de actividad física para desempleados de larga duración en actividades organizadas por la Fundación como las carreras solidarias o talleres y ferias de empleo. Finalmente, el programa de actividad física para mayores ha contado esta temporada con más de 300 participantes en las sesiones de entrenamiento semanal, que han disfrutado además de charlas formativas en materia de mantenimiento de los hábitos de vida saludable. En total, más de 13.000 personas han participado en los proyectos sociodeportivos permanentes de la Fundación en España en la temporada 2018/19, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) nº1 (reducción de la pobreza y sus efectos), nº 3 (salud y bienestar), nº 4 (educación de calidad), y nº 5 (fomento de la igualdad de género), al ser mixtas todas las escuelas sociodeportivas, para ofrecer las mismas oportunidades a niños y niñas.

3.9.3 ÁREA INTERNACIONAL DE LA FUNDACIÓN REAL MADRID

El Área Internacional finaliza la temporada 2018/19 con 312 escuelas y proyectos de permanencia en 76 países de los cinco continentes, que atienden a casi 45.000 beneficiarios participantes. En estos proyectos, la actividad

sociodeportiva forma parte de programas integrales que incluyen escolarización y educación complementaria y/o atención sanitaria y/o asistencia alimentaria. Destaca además que se ha formado a más de 2.000 técnicos y educadores nacionales e internacionales, en la metodología única y pionera de la Fundación Real Madrid: *Por una educación REAL: Valores y Deporte* y cuyo valor académico está ya contrastado.

En **Asia-Pacífico**, se desarrollan 25 proyectos en los que se ha atendido a 5.676 niños y niñas, en siete países. La educación de calidad, la igualdad y el empoderamiento de las niñas, la mejora de la salud y la lucha contra el hambre son claves de la labor en Asia-Pacífico y parte de los principales Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 2030). La Fundación trabaja con este enfoque en todos sus proyectos en India, Filipinas, Indonesia y Camboya y, ahora también, en Tamano, provincia de Okayama (Japón).

Gracias a la alianza con Global Football Management, se garantiza la sostenibilidad de las tres escuelas de Camboya en las que se atiende de manera integral a más de 500 beneficiarios. Asimismo, continúa la educación en valores a los niños de Indonesia, que de nuevo han sufrido un tsunami y erupciones volcánicas.

También en Asia-Pacífico esta temporada se ha celebrado la primera Copa Alma en India y la segunda en Filipinas, reforzando el compromiso de los alumnos con su propio desarrollo.

La mayor escuela de la Fundación por número de participantes continúa su desarrollo en colaboración con Evergrande Football School en China, que este año se ha reforzado con la incorporación de Ricardo Gallego como director deportivo de los entrenadores que atienden y educan a más de 2.700 alumnos.

En el **continente americano**, con 164 escuelas socio deportivas y casi 24.000 beneficiarios, la estrategia de la Fundación Real Madrid ha estado marcada por favorecer la sostenibilidad técnica y económica de los proyectos, promoviendo el establecimiento y fortalecimiento de alianzas estratégicas con entidades locales en cada uno de los 22 países en los que se implementan los proyectos, y de alianzas transversales con organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo y CAF – Banco de Desarrollo de América Latina.

El fomento de la igualdad entre todos los seres humanos es uno de los ODS que la Fundación trabaja con más fuerza en sus proyectos. Por ello, el fenómeno migratorio en América tiene un doble reflejo en la actividad de la Fundación y se implementan proyectos de especial



Marcelo acompaña a los niños de un campus de la Fundación.

atención a jóvenes migrantes de origen hispano en situación de vulnerabilidad, destacando la puesta en marcha de la primera escuela sociodeportiva de Baloncesto de la Fundación en EE. UU., en la ciudad de Lawrence, Massachusetts, que se suma a los 22 proyectos sociodeportivos en este país. De igual modo, se han fortalecido las actividades de la Fundación en países como Honduras, El Salvador y Guatemala, que tradicionalmente son emisores de emigrantes, donde se han inaugurado nuevas escuelas sociodeportivas, ampliando las 18 existentes en estos países, y completando con el baloncesto la oferta de actividades sociodeportivas para asegurar que los menores y sus familias reciban una atención integral que favorezca su educación y genere oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Ya en **Europa**, el triunfo del Primer equipo en la final de UEFA Champions League, Kiev 2018, supuso el arranque de la actividad de la Fundación Real Madrid en Ucrania, noveno país europeo que cuenta con escuelas de la Fundación, sumando un total de 13 proyectos europeos en funcionamiento actualmente fuera de España. El proyecto en Ternopil se desarrolla con la organización Epicentr for Children y fue inaugurado por Álvaro Arbeloa en octubre 2018.

En la actividad de la Fundación en Europa hay que reseñar la celebración de la sexta edición del torneo social Copa Alma Europa en Hungría, en colaboración con la Fundación de la Academia Puskas.

La búsqueda de excelencia en la gestión se pone de relieve a través de la medición de impacto realizada en las dos Escuelas sociodeportivas de la Fundación en Rumanía, en colaboración con la Asociación FDP, evidenciando la relevancia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las mismas. Las escuelas sociodeportivas en Portugal continúan su excelente labor con gran apoyo de diferentes entidades. La gala benéfica celebrada en Guimarães en abril 2019 refleja la importancia del apoyo municipal y de empresas locales.

En **África** se ha profundizado en el objetivo general de promover el desarrollo integral de niños y niñas, fomentando su escolarización y formación profesional, reduciendo las tasas de repetición y abandono, y reforzando la educación en valores de paz y ciudadanía, a través de la práctica deportiva. Para ello, se ha consolidado la red de escuelas sociodeportivas en el continente, con un mayor énfasis en la sostenibilidad de las intervenciones, el control de

gestión y la calidad de los 57 programas con presencia efectiva en 31 países, con un total de 7.094 beneficiarios.

Esta promoción de la educación en valores, se hace especialmente importante en **Oriente Medio**, donde se enfoca a los valores de ciudadanía y paz, con el objetivo de contribuir a la reducción de radicalismos y la promoción de hábitos de vida saludable. Se han desarrollado intervenciones de ayuda humanitaria a través del deporte con refugiados sirios, cristianos iraquíes y palestinos, tanto en Palestina como en Líbano y Jordania. La Fundación desarrolla 47 proyectos sociodeportivos en nueve países de la región, con un total de 3.410 beneficiarios.

En el ámbito educativo, por otro lado, se consolida el modelo de clínicas de la Fundación, que incluye la introducción de los valores positivos para la formación integral de las futuras generaciones. Durante la temporada se han realizado más de 415 clínicas internacionales en 39 países de los cinco continentes, con participación de más de 34.000 niños, niñas y jóvenes. Además, 145 de estos clínicas se han desarrollado en las instalaciones de la Ciudad Real Madrid, que ha recibido a más de 4.000 jugadores de más de 25 nacionalidades.

3.9.4 COMUNICACIÓN, EVENTOS Y ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

La Fundación ha mantenido en la temporada 2018/19 un elevado dinamismo en realización de eventos deportivos (Corazón Classic Match, Carrera Popular solidaria) y culturales (concierto Plácido en el alma, Real Family Fest, Foro Luis de Carlos, presentación de libros, publicación de artículos académicos, participación en congresos, conferencias y seminarios).

En todas sus actividades, la Fundación cuenta con el apoyo continuo de los veteranos del Real Madrid, sus embajadores y sus iconos, así como de los jugadores en activo de las prime-

ras plantillas de fútbol y baloncesto, que demuestran su sensibilidad volcándose en diferentes eventos y proyectos sociales de forma generosa. Gracias a la valiosa colaboración de todos ellos ha sido posible el éxito de numerosas iniciativas de la Fundación y que ésta haya recibido diversos premios como el Reconocimiento por parte de la Hermandad de San Juan de Dios por la labor en el Hospital San Rafael; el Premio Solidaridad de la Fundación Ramón Grosso, el Premio Excelencias turísticas en Futur, el nombramiento de socio de honor de la ONG Atades, o el premio de la Real Academia de la Diplomacia a la labor solidaria en todo el mundo.

3.9.5 PRESENCIA DE VETERANOS, EMBAJADORES DEL REAL MADRID E ICONOS

Los embajadores del Real Madrid han participado en los Foros Luis de Carlos (*Campeones de baloncesto*, con Emiliano Rodríguez, Pablo Laso y Alberto Herreros; Foro especial en colaboración con la academia de la Diplomacia *Deporte y diplomacia*, con Emilio Butragueño; y foro *Luis de Carlos, una vida de madridismo* con Amancio Amaro, Clifford Luyk y Emilio Butragueño) y en la promoción de los eventos benéficos de la Fundación, especialmente en la Campaña *En Navidad, ningún niño sin regalo*, que contó con los veteranos Rafael Rullán y Alberto Herreros de baloncesto y Emilio Butragueño y Álvaro Arbeloa de fútbol.

Destaca especialmente la participación de Emilio Butragueño como director de Relaciones Institucionales del Real Madrid en las presentaciones de acuerdos y colaboraciones, así como sus viajes a México y Honduras con la Fundación y su apoyo permanente en entrevistas, presentaciones y foros. Por su parte, es destacable la involucración de Álvaro Arbeloa que ha participado en diferentes actos y eventos de la Fundación, viajando incluso a Trinidad y Tobago o a Granada, visitando al grupo de Personas Sin Hogar o encabezando junto a Raúl González la

III Carrera Popular de la Fundación, así como prestando sus redes sociales para promocionar los eventos de la Fundación Real Madrid como el Fiesta Corazón Classic Match. De forma similar, destaca la presencia de Xabi Alonso y Raúl González en la *Coaching convention*, en la que también participó Álvaro Arbeloa, y la participación de Roberto Carlos y Julio Baptista en el programa *El Hormiguero* para promocionar el Fiesta CCM2019. Otros veteranos como Rafael Rullán o los componentes del equipo de veteranos en el Fiesta Corazón Classic Match, apoyan también como iconos la labor de la Fundación.

3.9.6 PRESENCIA DE JUGADORES

Los jugadores de la primera plantilla de baloncesto participaron en diferentes acciones como la grabación de videomensajes de solidaridad por parte de Lull, Carroll o Thompkins; la visita de Lull a las escuelas de baloncesto sociodeportivo, incluso y en silla: o la participación de Felipe Reyes en el Foro Luis de Carlos *Campeones de baloncesto*.

Entre los jugadores de la primera plantilla de fútbol, destaca la sensibilidad de Marcelo Vieira, que visitó la Residencia Infantil Chamberí y la escuela sociodeportiva de Fuenlabrada, así como su visita al torneo sociodeportivo de fútbol y participación en la acción de reciclaje con Ecopilas, además de colaborar con la donación de parte de los beneficios de su nuevo libro. La colaboración de Marcos Llorente en las acciones públicas de la Fundación Ramón Grosso, socio de la Fundación Real Madrid en Chad; y el encuentro de Vinicius Jr. con los alumnos de la escuela de Japón.

Destaca, como cada año la participación de ambas plantillas al completo en la tradicional visita a los niños hospitalizados, en el marco de la campaña *En Navidad, ningún niño sin regalo*, así como la visita del primer equipo de fútbol a los campus de verano en la Ciudad Real Madrid, la atención semanal a menores gravemente enfer-

mos, por parte de los jugadores del primer equipo de fútbol o los videomensajes promocionales en los que han colaborado Marcelo, Vallejo, Carvajal, Nacho, Odriozola, Reguilón o Keylor Navas.

También los beneficiarios de escuelas internacionales que visitan Madrid tienen oportunidad de saludar a los jugadores de la primera plantilla, en un breve encuentro que supone para ellos la mayor inyección de ilusión y motivación para seguir esforzándose. En línea similar, los beneficiarios de escuelas en Dubái o EE. UU. pudieron conocer a los jugadores durante los desplazamientos del equipo para la pretemporada o el Mundial de Clubes.

Y, un año más, destaca la presencia y apoyo a los programas de la Fundación por parte del presidente, la Junta Directiva y especialmente de Emilio Butragueño con innumerables intervenciones a lo largo de la temporada como gran embajador de la Fundación.

3.9.7 PUBLICACIONES, PREMIOS, PONENCIAS Y FOROS

Esta temporada ha comenzado la implementación del nuevo manual *Valorcesto y fútbol inclusivo*, con el que se forma a los técnicos de la Fundación asignados a proyectos de discapacidad. Asimismo, se ha creado un nuevo manual para los clínicos y la escuela de China en chino y destacan especialmente los materiales de educación vial complementaria para las escuelas adaptadas e inclusivas, desarrollado en colaboración con Gonvarri. Más de 2.400 entrenadores-educadores dentro y fuera de España han sido formados por la Fundación este año en más de 500 intervenciones formativas (cursos, talleres y jornadas).

Esta temporada el Área de Formación y el Grupo de Valores de la Fundación han publicado, además, tres artículos académicos sobre la actividad en centros penitenciarios y la interacción social en las escuelas sociodeportivas de baloncesto.



Florentino Pérez presidió el acto de graduación en el Santiago Bernabéu.

Asimismo, se ha participado en el XV congreso AEISAD, el *II Transnational Meeting Display*, el Congreso Ibérico de Baloncesto, el XIII Congreso Internacional FEADDEF; el II Simposio de baloncesto de la UEM, el I Seminario de Formación Deportiva metodológica; el Seminario para entrenadores de fútbol; la II Semana de Formación de Salamanca; el Congreso Cubamotricidad; el Foro sobre Filantropía del S. XXI; las jornadas de Baloncesto y TEA de la UEM; El curso *Mujer y Deporte*; la XII conferencia *Football is More* en Londres y el Foro Internacional de fútbol para el desarrollo de Panamá, además de la organización de la *Coaching Convention* para entrenadores europeos.

Por otra parte, la Fundación ha recibido diversos premios como el Reconocimiento por parte de la Hermandad de San Juan de Dios por la labor en el Hospital San Rafael; el Premio Solidaridad de la Fundación Ramón Grosso, el Premio Excelencias turísticas en Fitur, el nombramiento de socio de honor de la ONG Atades, o el premio de la Real Academia de la Diplomacia a la labor solidaria en todo el mundo.

3.9.8 ACTIVIDAD DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA REAL MADRID UNIVERSIDAD EUROPEA

La escuela está presente en diez países: España, EE. UU., México, Chile, Colombia, China, Alemania, Portugal, Reino Unido y Australia.

Centrados en las áreas de la salud, el deporte, la gestión y la comunicación, nuestra escuela ofrece quince másteres presenciales y online que se imparten en español y en inglés, incluyendo varios MBA, universitarios en Gestión, Derecho, Marketing, Comunicación y Periodismo, Entrenamiento y Nutrición, Dirección de Fútbol, Actividad Física y Salud y Fisioterapia, todos ellos centrados en el sector del deporte. Por sus aulas han pasado ya más de 11.500 estudiantes.

Cinco son los valores que nos identifican y diferencian como escuela: espíritu emprendedor, trabajo en equipo, integridad, liderazgo y excelencia. Nuestro objetivo es transmitirlos y compartirlos con nuestros alumnos, conforme a los valores históricos del Real Madrid.



Acto de graduación de la XIII promoción de la Escuela Universitaria Real Madrid Universidad Europea.

Durante el curso 2018/19 la escuela ha impartido los másteres a 512 alumnos en su sede de Madrid, y a 553 en sus diez sedes internacionales. En cuanto a la escuela de Madrid, el 72% de los alumnos eran estudiantes internacionales que procedían de más de 50 países distintos, el número más alto desde que se fundó la escuela en el año 2006, lo que nos consolida como una escuela internacional gracias a la multiculturalidad en nuestras aulas.

Siguiendo el marcado carácter internacional de la escuela, prestigiosos profesores de Estados Unidos, Sudáfrica, Alemania, Reino Unido, Bélgica, Australia y Francia, entre otros países, han impartido clases durante este curso.

Se ha consolidado la oferta de nuevos programas en inglés como Sports Communication Master degree, Sports Law International Master, y Sports Nutrition Master Degree. Cabe destacar el crecimiento del 33% en programas

como el MBA Sports Management, siguiendo una de las grandes tendencias mundiales.

En el ámbito de la expansión internacional nos llena de satisfacción los acuerdos con universidades tan prestigiosas como Columbia University, considerada entre las mejores del mundo, y Beijing Sport University, la mayor universidad de China y un referente mundial en la educación superior en el Deporte.

Por lo que respecta a los viajes académicos, un año más, nuestros alumnos de los diferentes programas han visitado instalaciones, organizaciones y entidades deportivas en Londres, Nueva York, Valencia, Vitoria, Amsterdam, Munich, Dortmund, Gelsenkirchen, Zürich, Nyon, Mies, y Lausana.

Cada uno de los programas ha contado con un ejecutivo del club como codirector. Fieles a nuestro compromiso, muchos profesionales

del Real Madrid han formado parte del claustro de profesores de los diferentes másteres, lo que ha sido altamente valorado por los estudiantes al facilitarles más directamente el aprendizaje de la gestión interna del club. Asimismo, hay que destacar que 107 estudiantes han realizado prácticas en los distintos departamentos del club.

La escuela en su misión de preparar a los profesionales más cualificados para liderar la industria deportiva ha obtenido tasas de empleabilidad del 86% y ha contribuido a que estos alumnos hayan cumplido su objetivo de trabajar en mundo del deporte. Asimismo, ha implementado un plan de seguimiento y relacional, planes de carrera, eventos y formación para seguir aportando el máximo valor a sus estudiantes.

Ha sido un honor para todos que el acto de graduación, presidido por Florentino Pérez y celebra-

do en el Estadio Santiago Bernabéu el 4 de julio, haya contado como padrino de la decimotercera promoción con José María Álvarez-Pallete, presidente ejecutivo de Telefónica.

Esta graduación es el mejor reflejo de los ya trece años en los que la escuela ha crecido en número de estudiantes, pero también en reconocimiento y prestigio, siendo nuestros más de 11.500 antiguos alumnos la garantía de la influencia que queremos seguir teniendo en la profesionalización del sector deportivo.

Es un orgullo para todos que la Escuela Universitaria Real Madrid Universidad Europea haya sido reconocida este año con el Premio Nacional del Deporte por su especial contribución a las tareas de promoción y fomento del deporte. Esta distinción es el reconocimiento a un proyecto que ha alcanzado un prestigio que ha traspasado nuestras fronteras y se ha ganado la admiración de todos.

3.9.9 ACCIÓN MEDIOAMBIENTAL

En la temporada 2018/19 el Real Madrid ha continuado desarrollando su política de cuidado del medioambiente dentro de su estrategia de sostenibilidad. Esta temporada ha sido la primera temporada completa contando en nuestra organización con la Dirección de Medioambiente, desde la que se ha impulsado una amplia gama de acciones para reducir el impacto de las actividades del club sobre los recursos naturales.

Las actividades de reciclado de materiales y residuos, la producción y el consumo de energía por parte del club, el uso y tratamiento de aguas, la emisión de gases contaminantes a la atmósfera y el cultivo de árboles, césped deportivo y plantas ornamentales son puntos clave en la agenda medioambiental del Real Madrid liderada desde esta Dirección.

Entre los proyectos llevados a cabo por dicha Dirección podemos destacar la sustitución de vehículos y maquinaria con motor de combustión interna por equipos eléctricos. Además de la maquinaria de jardinería y de limpieza, esta medida ha comenzado a llegar a la movilidad de personas, ya que en la temporada 2018/19 el club ha comenzado a contar con coches eléctricos en su flota dentro del acuerdo con nuestro patrocinador Audi. Al mismo tiempo, la movilidad en el interior de la Ciudad Real Madrid ha incorporado vehículos eléctricos de diferentes tamaños para asegurar el movimiento de personas con cero emisiones de gases de escape.

Otro de los proyectos medioambientales en los que el Real Madrid es pionero es la utilización de luz ultravioleta en todos los campos de césped natural como método de prevención de enfermedades de las plantas, con la consiguiente eliminación de sustancias químicas para dicho tratamiento. Al mismo tiempo se lleva a cabo un programa de control biológico tanto en el césped deportivo como en la jardinería ornamental, contando con nuestra propia máquina para producir té de compost o biol (*compost tea*) para



este programa. Por otro lado, el agua de riego se trata magnéticamente para reducir el consumo de agua con el mismo resultado en términos de irrigación, y todo nuestro equipo de jardineros ha recibido formación y sensores manuales para controlar el riego, dentro de un sistema de gestión y control del riego orientado a la máxima eficiencia en el uso del agua.

Actualmente, el Real Madrid está poniendo en marcha un proyecto pionero entre todos los clubes de fútbol para evaluar nuestra huella de carbono y certificar el sistema de evaluación, con el fin de conocer objetivamente nuestro impacto medioambiental y poder de ese modo diseñar medidas adecuadas para equilibrarlo. En ese sentido, se han iniciado los trabajos y las inversiones para crear un bosque de 25 hectáreas como proyecto para neutralizar nuestra huella de carbono. Y se ha obtenido la inscripción oficial en el Registro de huella, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono



Vista de la Ciudad Real Madrid.

no en el Ministerio para la Transición Ecológica, siendo el primer club deportivo que obtiene el sello oficial de inscripción correspondiente. Esa inscripción en el Registro oficial se basa a su vez en la Declaración de la Verificación de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero obtenida por el club frente a la Norma UNE EN ISO 14064-3:2012, lo que supone el cumplimiento de todos los criterios de UNE EN ISO 14064-1:2012 para las actividades de Club de Fútbol y Baloncesto en sus instalaciones del estadio Santiago Bernabéu y Ciudad Real Madrid.

Para eliminar el uso de herbicidas se ha puesto en marcha un proceso de formación y mentalización para concienciar al equipo de jardineros para la eliminación manual de malas hierbas diariamente en su trabajo habitual. En la misma línea se ha pasado a utilizar fertilizantes granulares orgánicos en sustitución de los químicos.

En cumplimiento de nuestra política de sostenibilidad y eficiencia energética, esta temporada se ha continuado estudiando y realizando acciones encaminadas tanto a la reducción de consumos de electricidad como a la gestión responsable de los recursos naturales en su proceso de producción.

A través de los convenios de colaboración suscritos con entidades de recogida selectiva y coordinada, se han atendido las necesidades de

recogida, transporte y tratamiento de la totalidad de los residuos, tanto no peligrosos como peligrosos, derivados de la actividad del club.

Real Madrid mantiene desde 2007 un convenio con Ecoembes España, S. A. para la implantación de recogida selectiva y recuperación de envases ligeros y papel cartón, tanto en el estadio Santiago Bernabéu como en la Ciudad Real Madrid, por el que se ha creado un sistema de recogida, transporte y posterior tratamiento que supera ampliamente los requisitos fijados en las directrices marcadas por la Unión Europea.

En la temporada 2018/19 y a través de este convenio se han gestionado 522.520 kg de residuos procedentes de nuestras instalaciones, tanto en la manzana del estadio Santiago Bernabéu, que incluye el centro comercial La Esquina del Bernabéu, como en la Ciudad Real Madrid.

De esta cantidad, el 87% es material reciclable de envases ligeros, papel y cartón con tan solo un 13% de impropios, lo que, comparado con las cifras habituales en el conjunto del país, muestra una correcta separación en origen de los residuos.

Durante la temporada 2018/19 se han recuperado 303 toneladas de envases ligeros y 156 toneladas de papel y cartón en base a este proceso.



Residencia del primer equipo de fútbol y baloncesto en la Ciudad Real Madrid.

El reciclaje de residuos permite un ahorro significativo en materias primas escasas. Con estas 459 toneladas recicladas entre envases y papel-cartón provenientes de las instalaciones del Real Madrid, se han podido fabricar multitud de productos de uso común en la sociedad. Este reciclaje conlleva, además, importantes ahorros de energía y agua, así como reducción de la emisión de gases de efecto invernadero a la atmósfera. La correcta gestión de los residuos de envases ligeros ha supuesto un ahorro de:

- 35 toneladas de emisiones de CO₂, igual a la emisión que producen 103 vehículos.
- 332.000 kwh de consumo de energía eléctrica.
- 7.853.779 litros de agua, lo que supone el consumo diario de 55.308 ciudadanos.

A lo largo de los 11 años de vigencia del convenio con Ecoembes, se han reciclado más de 5.000 toneladas de envases ligeros y 1.496 toneladas de papel y cartón, con los ya comentados beneficios medioambientales en reducción de emisiones de CO₂ a la atmósfera, y ahorro en los consumos de agua y electricidad.

Durante la temporada 2018/19 se ha ampliado aún más la dotación de contenedores en el esta-

dio para la correcta segregación de los residuos en los días de partido, sustituyendo también papeleras en las galerías de público general con información sobre el correcto reciclaje. Durante la temporada se han venido realizando jornadas de concienciación y formación entre los diferentes colectivos para un correcto reciclaje de los residuos generados, principalmente en las zonas VIP del Estadio. Dichas jornadas fueron promovidas desde la Dirección de Producción de Eventos y Operación de instalaciones y llevadas a cabo por personal técnico de Ecoembes.

A su vez, se han retirado por empresas especializadas, aproximadamente 1.000 kilos de residuos peligrosos, tales como envases contaminados provenientes de los trabajos de mantenimiento, como pintura, spray, siliconas etc, con lo que aseguramos el correcto destino de dichos residuos.

Se han recogido y por tanto reciclado a través de nuestro gestor de residuos, 25.200 kilos de vidrio, provenientes de los diferentes eventos y de las zonas VIP durante los partidos en el estadio.

A lo largo de la temporada pasada fueron sustituidas las máquinas sopladoras utilizadas en la limpieza con motores de combustión por máquinas eléctricas.

Durante la presente temporada se han venido haciendo gestiones para la futura sustitución del vehículo de retirada de basura. Se trata de un vehículo diésel de pequeñas dimensiones para el tránsito por el interior del estadio. A futuro, se pretende la utilización de un vehículo de propulsión eléctrica.

También han continuado desarrollándose los proyectos de reducción de consumo de papel en el club, utilizando progresivamente soportes digitales en documentación interna y en comunicaciones externas.

En el mantenimiento de los activos patrimoniales del club, en cumplimiento de su política de sostenibilidad y eficiencia energética, se están reforzando las actuaciones dirigidas tanto a la reducción de consumos como a la gestión responsable de sus recursos.

Entre ellas se han realizado las siguientes actuaciones:

- Instalación de tecnología LED en luminarias de emergencia para gradas y edificios de la Ciudad Real Madrid y el estadio Santiago Bernabéu.
- Ejecución de la fase IV de sustitución de las luminarias existentes por otras nuevas de tipo LED en alumbrado de viales de acceso a la Ciudad Real Madrid y sus parkings.
- Mejoras en la telegestión y monitorización de los equipos que permiten optimizar las horas de funcionamiento de los mismos, y en especial en lo que se refiere a las programaciones horarias de climatización en función de la ocupación real de los espacios.
- Ejecución de la fase III de instalación de variadores de frecuencia tanto en grupos de bombeo como en ventiladores de climatizadores.

Todas las acciones que se acometen se ven reforzadas con la obligación por parte de nuestra empresa de mantenimiento integral (durante las labores operativas y conductivas) de realizar una

gestión energética eficiente sobre todas nuestras instalaciones.

Cumpliendo a su vez con la Ordenanza Municipal ANM 2006/50, se han actualizado los Planes de Gestión Sostenible del Agua del estadio Santiago Bernabéu y de la Ciudad Real Madrid, en los cuales se monitorizan los suministros y se establecen las medidas correctoras y mejoras orientadas a la reducción del consumo de agua.

El Real Madrid C. F. dispone de certificados de garantía en origen de sus suministros de energía eléctrica. El 100% de la compra de kWh para nuestros edificios se ha producido previamente con fuentes de energía renovables (solar y eólica principalmente).

El 100% del consumo hídrico anual de nuestros campos de fútbol y jardinería ornamental de la CRM proviene de la red de aguas regeneradas del Ayuntamiento de Madrid, así como de la recuperación de las aguas pluviales y de drenaje de campos.

Todos estos criterios de sostenibilidad y eficacia energética además de implementarlos en las instalaciones existentes se toman como punto de partida del desarrollo de las nuevas infraestructuras.

Por otro lado, las oficinas del Real Madrid tienen implantado un sistema de gestión de residuos integrado en las políticas de cuidado del medioambiente del club. Entre otras iniciativas, se ha facilitado a los usuarios la correcta gestión de sus residuos, distribuyendo diferentes puntos limpios en todo el edificio para asegurar la correcta separación de residuos desde el origen, con contenedores para papel, envases, residuos orgánicos, pilas y tóner.

Durante la temporada 2018/19 se ha instalado en el edificio de oficinas corporativas un sistema inteligente de gestión de llamadas a los ascensores que permite asignarlos en función del tráfico existente en cada momento, sin necesidad de tener todas las cabinas funcionando a la vez y racionalizando flujos y paradas en planta, con el consiguiente ahorro energético.

Como resultado del compromiso con el medioambiente desde la concepción del nuevo edificio de oficinas del club, este ha obtenido la certificación energética más alta, la A, con un consumo de energía certificado de 241 Kw h/m² año y unas emisiones al exterior de sólo 41 kg CO₂/m² año, siendo el 100% de la energía que consume proveniente de la producción de energías renovables.

Conforme a la UNE 171330-2014, el nuevo edificio de oficinas cuenta con el certificado de Calidad de Aire Interior emitido por parte de AENOR.

Por otro lado, se ha puesto en marcha el Campeonato de la Sostenibilidad dirigido a todos los trabajadores del Real Madrid. Se trata de una campaña divulgativa que, a modo de juego con escenarios virtuales interactivos, hablará durante 13 meses (coincidiendo con el número de Copas de Europa que tiene el club) sobre aspectos de sostenibilidad y medioambiente. Entre las temáticas que se tratan se encuentra la movilidad sostenible, la gestión del agua, la naturaleza, la iluminación natural, la gestión sostenible de los residuos, las energías renovables, la utilización sostenible de los recursos naturales, etc. Dicha iniciativa está teniendo una participación media de unos 200 trabajadores del club.

Dentro de la mencionada campaña de Sostenibilidad Medioambiental promoviendo conductas respetuosas con el medioambiente que se está realizando entre los empleados, se han repartido botellas de cristal retornables y se han instalado en las áreas de *coworking* fuentes de agua con filtros purificadores conectadas a la red del Canal con el objetivo de mejorar la calidad del agua y optimizar el consumo, así como una importante reducción de contaminación evitando el uso de plástico, ya que las botellas de este tipo de material son uno de los mayores residuos contaminantes debido a su largo proceso de degradación.

Durante esta temporada y amparado por el RD 244/2019 de Autoconsumo, se han iniciado los

análisis y estudios previos para la instalación de una planta solar fotovoltaica que ayudará a cubrir la demanda energética eléctrica de la Ciudad Real Madrid.

A su vez, el parque de vehículos eléctricos está aumentando progresivamente, lo cual hace que también se esté analizando una alternativa a esta demanda creciente con la futura instalación de una marquesina fotovoltaica para alimentar cargadores eléctricos.

El área de mantenimiento de campos de fútbol y jardinería ornamental en nuestras instalaciones del estadio Santiago Bernabéu y Ciudad Real Madrid está especialmente comprometida con el cuidado del medioambiente. Sus operaciones recurrentes incluyen planes de mejora continua en esta materia, que han continuado en esta temporada con acciones como la sustitución de fertilizantes granulados por abonos orgánicos, la eliminación progresiva hasta la práctica desaparición del uso de insecticidas y herbicidas, el uso de tecnología de radiación UV para la prevención de enfermedades del césped, la aplicación de microorganismos beneficiosos para conseguir el equilibrio natural de suelos, y la liberación de insectos y nematodos para control de plagas y enfermedades.

En consumo de agua de riego se han alcanzado nuevas reducciones mediante el uso de variedades de césped y capas de enraizamiento con menores necesidades hídricas, la optimización del riego mediante el uso de sensores, la modificación del acolchado en jardines para aumentar la retención de humedad o la reducción del tiempo de cultivo del césped a instalar en el estadio de 18 a 4 meses con la consiguiente disminución de necesidades de consumo de agua.

Todas estas medidas han hecho al Real Madrid merecedor de la certificación medioambiental de STMA - *Sports Turf Management Association* (Asociación para la Gestión de Céspedes Deportivos) con validez hasta 2020.

Para el futuro, la Dirección de Medioambiente ha diseñado nuevos planes de acción que se encuentran todavía en fases iniciales, pero que asegurarán el mantenimiento del compromiso del Real Madrid con el cuidado de la naturaleza. Entre ellos destacan los estudios continuos para buscar alternativas más ecológicas a los motores de combustión interna en todos los equipos y máquinas del club, los análisis sobre alternativas de producción de energía en nuestras instalaciones a través de fuentes 100% renovables, especialmente energía solar, y el estudio de formas de reducir drásticamente nuestro consumo de envases de plástico, y especialmente las botellas de agua utilizadas por los deportistas en sus partidos y entrenamientos.

El proyecto de remodelación del estadio Santiago Bernabéu también ha sido diseñado

teniendo en cuenta la producción del menor efecto medioambiental posible para su ejecución, incluyendo tanto el proyecto de césped como la iluminación en todos sus aspectos bajo especificaciones de máximo respeto a los recursos naturales y mínimo impacto medioambiental.

También en la Ciudad Real Madrid avanza el proyecto de que toda la iluminación sea LED, incluyendo las luminarias de los campos de fútbol.

El Real Madrid también trabaja en la extensión del cuidado del medioambiente a través de su red de proveedores, incluyendo en nuestros pliegos de condiciones para el suministro de productos y servicios el cumplimiento de compromisos de respeto medioambiental.



3.10 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Dirección de Comunicación tiene como finalidad una comunicación eficiente y continua con los socios del Real Madrid, al mismo tiempo que funciona como nexo de unión entre el club y los medios de comunicación.

3.10.1 REALMADRID.COM

Realmadrid.com informa en tiempo real de toda la actualidad institucional, social y deportiva del club. Por tercer año consecutivo ha sido la página web de clubes de fútbol más vista del mundo, con 2.950.000 usuarios únicos a 30 de junio (según datos de Comscore). Traducida a nueve idiomas (español, inglés, francés, alemán, portugués, japonés, chino, indonesio y árabe) Realmadrid.com ha tenido

esta temporada 45,5 millones de usuarios distintos, alcanzando los 90 millones de sesiones y más de 210 millones de páginas vistas. El consumo de Realmadrid.com desde dispositivos móviles continúa aumentando y este año representa el 71% del tráfico total. El 42,9% del total de usuarios está en la franja de los 25 a 34 años, lo que supone un aumento de ingresos del 14% en los productos online por la capacidad adquisitiva de nuestros seguidores (Tour, tienda, entradas, etc).

La web del club también ofrece la posibilidad de seguir en directo las 24 horas de emisión de Realmadrid TV en sus dos versiones: española e inglesa. En Realmadrid.com hay además un amplio espacio destinado al Portal de Transparencia, que cumple de forma sobresaliente la Ley de Transparencia 19/2013 e incluso los indicadores internacionales INFUT.



Karim Benzema es entrevistado en el plató de Realmadrid TV.

3.10.2 PUBLICACIONES

El club edita actualmente 14 publicaciones, unas en papel y otras *online*, entre ellas las memorias del club y de la Fundación Real Madrid; las revistas de carácter trimestral *Hala Madrid*, con una tirada de 892.000 ejemplares y *Hala Madrid Júnior* (más de 261.000 ejemplares) y la revista *Hala Madrid online*, que llega por correo electrónico a cerca de 250.000 socios y Madridistas; la revista del partido *Grada Blanca*, con una tirada de 30.000 ejemplares que se distribuyen por el estadio; y 800 ejemplares de un dossier de prensa para los profesionales acreditados.

3.10.3 REALMADRID TV

Realmadrid TV se ha consolidado como el generador de contenidos para todas las plataformas del club. El canal termina la temporada 2018/19 con una cuota de pantalla de 0,30%, incrementando en 0,01 puntos con respecto al curso pasado. 22.312.000 espectadores tuvieron contacto con la cadena a lo largo de esta temporada, con una media de 1.219.000 espectadores diarios.

Realmadrid TV ha reforzado sus transmisiones en directo en los eventos más importantes de los primeros equipos de fútbol y baloncesto, y en sus respectivas canteras. Cada jornada de Champions League, Liga, Copa del Rey y Liga Endesa, Realmadrid TV ha sido testigo y protagonista de toda la actualidad. El canal ha transmitido el minuto a minuto de los partidos y los análisis detallados con comentaristas como Roberto Carlos y Álvaro Arbeloa.

La cadena oficial blanca logró su máximo diario esta temporada el domingo 9 de diciembre de 2018. Con una cuota de 0,87% por la cobertura del directo de la jornada 15 de la Liga Santander contra la SD Huesca y la final de la Copa Libertadores entre el River Plate y el Boca Juniors, celebrada en el estadio San-

tiago Bernabéu. *La Cuenta Atrás* final de la Copa Libertadores logró una audiencia media de 249.000 espectadores y 1,68% de cuota de pantalla, siendo la emisión histórica más vista de este espacio.

La presentación de Eden Hazard obtuvo 231.000 espectadores y 2,41% de cuota de pantalla, siendo el mejor registro de presentación/renovación en la historia de la cadena en abierto. Tuvo una cuota de 1,90%, la tercera mejor franja histórica de la tarde, por detrás de las celebraciones de la Duodécima y la Decimotercera.

El especial *La Tertulia: gala Balón de Oro* se alzó como la tercera emisión más vista de la temporada en Realmadrid TV con una audiencia media de 228.000 espectadores. El 11 de marzo de 2019, el magazine *La Tertulia* logró su mejor registro histórico con una audiencia media de 156.000 espectadores y 1,41% de cuota de pantalla gracias a la emisión en directo de la presentación de Zinedine Zidane en su regreso al club blanco.

El Corazón Classic Match 2019 logró 214.000 espectadores y 2,14% de cuota de pantalla. El evento solidario creció en un 0,26% con respecto a su edición de 2018. Al igual que la emisión en directo de la gala *The Best FIFA Football Awards*, que consiguió una audiencia media de 102.000 espectadores y 0,94%, logrando su mejor histórico de la cobertura del galardón.

90 Minuti logró el 11 de febrero de 2019 su tercera emisión histórica más vista con 134.000 espectadores y una cuota de 0,73%. El *prime time* cerró con 0,30% lo que supone 0,03 puntos más que el curso pasado. La franja de sobremesa, con 0,21% de cuota de pantalla, creció en 0,02 puntos consiguiendo su mejor temporada histórica.

La mayoría de los programas del canal han experimentado un crecimiento esta temporada. *La cuenta atrás* cerró con una audiencia

media de 73.000 espectadores y una cuota de 0,63%, creciendo 0,02 puntos. *Minuto a minuto*, por su parte, con 111.000 espectadores y 0,81% de cuota de pantalla creció en 0,09 puntos. *El análisis*, con una audiencia media de 68.000 espectadores y una cuota de 0,53%, creció 0,06 puntos. El programa *Hoy jugamos: minuto a minuto de la UEFA Champions League* logró su mejor registro de la temporada con una audiencia media de 130.000 espectadores y una cuota de 0,79%.

El playoff de ascenso a Segunda División entre el Real Madrid Castilla y el Cartagena logró ser la tercera emisión histórica más vista del primer filial blanco con una audiencia media de 221.000 espectadores y 1,96% de cuota de pantalla.

Por otra parte, la semifinal de la Copa del Rey Juvenil frente al Villarreal consiguió su dato histórico más competitivo para el Juvenil A con 2,02% siendo también el segundo partido más visto de la historia con 114.000 espectadores.

3.10.4 REDES SOCIALES

Las redes sociales del Real Madrid son el canal de comunicación con mayor audiencia del club. En ellas, nos comunicamos en seis idiomas y esta temporada, además de estar presente en Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Snapchat, Line, Tencent, WeChat y Weibo, hemos abierto cuenta en los tres canales de Bytedance: Tik Tok, Douyin y Toutiao. Las cuentas de fútbol, baloncesto y cantera en las diferentes plataformas sociales suman 320 millones de usuarios, convirtiendo al Real Madrid no solo en la institución deportiva más grande del mundo sino en la marca con más seguidores en RRSS. Las RRSS del Real Madrid son una herramienta de comunicación y una herramienta que da soporte a las diferentes líneas de negocio del club: patrocinio, ticketing, carné Madridista, tour, web...

Terminamos la temporada como empezamos, como la institución deportiva con más seguidores en Facebook (110 millones), Instagram (73 millones) y Twitter (32 millones). Cabe destacar la mejora de visualizaciones por vídeo en Instagram (la plataforma predominante actualmente) durante la temporada, donde hemos generado una media de 3.63 millones de visualizaciones por vídeo, siendo el FC Barcelona el único club que se acerca con 2.67 millones.

3.10.5 REAL MADRID APP

Realmadrid App es la aplicación oficial del club y se encuentra en todos los principales stores de terminales móviles (Android e iOS), cuenta ya con más de nueve millones de descargas desde su total renovación y relanzamiento en mayo de 2015.

La aplicación adapta su contenido y configuración según se acceda a ella en el estadio o en otro sitio. Y amplía sus contenidos en los días de partido completando la experiencia televisiva del partido como segunda pantalla con información y exclusivas imágenes en directo, con la información más detallada y dando la oportunidad de poder comunicarse en directo durante los encuentros con todos los fans del club repartidos por el mundo. Uno de los mayores atractivos de la aplicación es su contenido audiovisual, que permite disfrutar de resúmenes, repeticiones multiángulo de las jugadas, cámaras especiales que ofrecen imágenes exclusivas, partidos en diferido y el canal de televisión del club, Realmadrid TV.

Este año la App ha cambiado 100% su aspecto, y mejorado la usabilidad incorporando nuevas formas de gamificación con la primera versión de *fanconnect* y la apertura de sus contenidos sin necesidad de registro.

Realmadrid App está disponible en inglés, español, árabe, indonesio, japonés, portugués, francés y próximamente en alemán.





Realmadrid

Impreso en agosto de 2019 en Madrid

Edita: Real Madrid C.F.