



MANUAL DEL
OFICIAL DE ENLACE PARA LOS AFICIONADOS
EDICIÓN 2014

REAL FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE FÚTBOL



1 Introducción

Los aficionados son el alma de la comunidad futbolística y uno de los objetivos de UEFA, el órgano rector del fútbol europeo, es «asegurar que las necesidades de los distintos participantes del fútbol europeo (ligas, clubes, jugadores, aficionados) se toman en consideración apropiadamente» (Artículo 2(j) de los Estatutos de UEFA).

Por tanto, a partir de la temporada 2015/16, todos los clubes de Primera División están obligados a nombrar un Oficial de Enlace para los Aficionados (OEA), en cumplimiento del nuevo requisito de la licencia UEFA (art. 69 Reglamento RFEF de Licencia de Clubes para Competiciones UEFA) que establece lo siguiente:

“Artículo 69.- Oficial de Enlace para los Aficionados

- 1. El Club solicitante debe haber nombrado un oficial de enlace que actuará como persona de contacto principal de los aficionados.*
- 2. El oficial de enlace para los aficionados debe reunirse regularmente con la dirección del Club solicitante y colaborar con el responsable de seguridad en las cuestiones relativas a la seguridad y la prevención de riesgos.”*

La introducción de este nuevo requisito de la licencia UEFA, de obligado cumplimiento, tiene como objetivo mejorar el diálogo entre todas las partes involucradas en el fútbol para así garantizar un entorno seguro y constructivo para nuestras competiciones.

2 ¿Qué es el Oficial de Enlace para los Aficionados?

En términos generales, el Oficial de Enlace para los Aficionados (OEA) es la persona que representará el vínculo entre la afición y el club, y ayudará a mejorar el diálogo entre ambas partes. Llevará a cabo las siguientes funciones principales:

- a) Interactuará con los aficionados y representará los intereses tanto del club como de los aficionados;
- b) Construirá relaciones no sólo con los distintos grupos de aficionados y sus iniciativas, sino también con los oficiales de seguridad y la policía;
- c) Facilitará el intercambio de conocimientos y buenas prácticas, y ayudará a mejorar las relaciones entre las distintas aficiones, tanto dentro como fuera de los estadios; y
- d) Formará parte de una red de trabajo que conectará a los OEA de los distintos clubes a nivel nacional y europeo.



Su trabajo estará supeditado a la información que recibe tanto del club como de la afición, y a la credibilidad de la que goza por parte de ambos.

Lo ideal es que el OEA sea un empleado del club.

3 ¿Cuáles son los beneficios para los clubes de la implantación de la figura del OEA?

La experiencia de otros países ha identificado los siguientes potenciales beneficios para los clubes:

- a) La creación de línea de comunicación directa entre los clubes y sus aficionados;
- b) Una mejora en la relación con los aficionados;
- c) Una mejor comprensión de la mentalidad y estructura de la afición y más transparencia por parte del club, que permitirán adaptar y mejorar el proceso de toma de decisiones y reducir los malentendidos entre el club y sus aficionados;
- d) Una reducción de violencia y una mejor gestión de conflictos;
- e) Un ambiente mejor en los estadios;
- f) Beneficios económicos derivados de una mayor afluencia de público, del sentimiento de identificación de los aficionados con el club, etc.; y
- g) Una mejora en el diálogo entre las aficiones de distintos clubes, tanto a nivel nacional como europeo;

4 ¿En qué consistirá el trabajo del Oficial de Enlace para los Aficionados?

El OEA trabajará estrechamente con varios grupos de interés, a menudo con necesidades y expectativas opuestas:

- a) La afición (tanto local como visitante);
- b) Las organizaciones de peñas nacionales y europeas;
- c) El personal de seguridad y prevención de riesgos;
- d) El club (dirección, taquillaje, responsable de medios de comunicación, responsable del estadio, personal del día del partido, etc.);
- e) El Coordinador de los OEA de la Real Federación Española de Fútbol.

4.1 ¿Quiénes son los aficionados?

Antes de profundizar en el trabajo diario que deberá llevar a cabo el OAE, será conveniente mirar en más detalle lo que comprende el término “afición”. Como el propio nombre del cargo de OEA indica, la afición es su grupo meta principal. No



obstante, los aficionados no constituyen un grupo homogéneo. Existe una gran diversidad en lo que a la cultura de afición se refiere y las necesidades y expectativas de cada uno, a las que el OEA tiene que enfrentarse en su día a día, difieren en grado y condición. El objetivo de los OEA es construir un puente entre el club y todos los colectivos de aficionados según los define UEFA, algunos de los cuales se detallan a continuación.

a) Peñas

Los grupos organizados de aficionados, tanto en España como en otros países.

b) Afición activa (local y visitante)

Este término lo utiliza UEFA para referirse a aquellos aficionados que crean ambiente en el estadio visual y acústicamente. Aunque existen grupos muy diferentes, con distintas filosofías, todos comparten un gran apego emocional a sus respectivos clubes. Su pasión y creatividad a veces entra en conflicto con los requisitos de seguridad y prevención de riesgos, lo que puede generar malentendidos con la policía. El OEA debe evitar que las distintas partes tengan una percepción negativa unas de otras, fomentando el diálogo entre la afición activa, oficiales de seguridad y prevención de riesgos, stewards y policía.

c) Organizaciones que representan a los aficionados a nivel europeo

El OEA también deberá establecer vínculos con las organizaciones que representan a los aficionados a nivel europeo, tales como *Football Supporters Europe (FSE)* y *Supporters Direct (SD)*, así como con ONG, tales como *Football Against Racism in Europe (FARE)*, *European Gay & Lesbian Sports Federation (EGLSF)* y el *Centre for Access to Football in Europe (CAFE)*.

Los datos de contacto de estas organizaciones son los siguientes:

Football Supporters Europe (FSE)

Sitio web: <http://fanseurope.org>
Correo electrónico: info@footballsupporterseurope.org

Supporters Direct (SD)

Sitio web: <http://www.supporters-direct.coop>
Correo electrónico: enquires@supporters-direct.coop



Football Against Racism in Europe (FARE)

Sitio web: <http://www.farenet.org>
Correo electrónico: enquiries@farenet.org

European Gay & Lesbian Sports Federation (EGLSF)

Sitio web: <http://www.eglsf.info/>
Correo electrónico: eglsf@eglsf.info/

Centre for Access to Football in Europe (CAFE)

Sitio web: <http://www.cafefootball.eu>
Correo electrónico: info@cafefootball.eu

d) Afición no estructurada

Aunque la mayor parte del trabajo del OEA se centrará en los grupos de aficionados organizados, no se debe desatender a los aficionados, de todas las edades, que no pertenecen o están representados por un grupo concreto.

e) Aficionados discapacitados

Los aficionados discapacitados pueden tener necesidades de acceso adicionales para poder disfrutar del partido y animar a su equipo. El OEA deberá conocer la legislación nacional vigente y los reglamentos y directrices de UEFA en materia del acceso de los discapacitados (*“UEFA Stadium Infrastructure Regulations Edition 2010”* artículo 22, y *“Access for All, UEFA and CAFE Good Practice Guide to Creating an Accessible Stadium and matchday Experience”*) y entender los conceptos de diseño inclusivo en los servicios e instalaciones para discapacitados. Colaborará con el responsable pertinente del club con el fin de mejorar los accesos a los estadios y a establecer, mantener y mejorar las pautas a seguir.

f) Grupos infra representados

Las minorías étnicas, las mujeres, los aficionados gays, lesbianas, bisexuales y transexuales, por ejemplo, suelen estar infra representados y/o discriminados en los estadios de Europa, y el OEA debe promover la participación de estos grupos, integrándoles a todos los niveles y asegurando que en el estadio se acoja a todos los miembros de la comunidad. El OEA conocerá las distintas formas de discriminación que pueden surgir en el estadio, y tendrá preparadas las respuestas a las mismas. Trabajarán mano a mano con las asociaciones de aficionados que representan a estas minorías, y buscará su orientación siempre que sea necesario.



g) Familias y niños

Se buscará la comodidad de las familias en los estadios modernos. Los aficionados jóvenes y los niños no deben considerarse como meros aficionados del mañana a los que hay que reclutar. Es importante que el OEA entienda que las medidas educativas dirigidas a impulsar el respeto y la tolerancia también forman parte de su labor.

h) Afición virtual

Otra actividad importante en la labor del OEA consiste en hacer un seguimiento del ánimo de los aficionados a través de los mensajes que publican en Internet e iniciar un diálogo con ellos si procede. Cada vez más, los OEA de otros países de Europa utilizan las redes sociales, como *Facebook* y *Twitter*, como parte de sus canales de comunicación.

i) Aficionados potencialmente violentos

Entre los grupos de aficionados, a menudo se encuentran pequeñas minorías cuya finalidad es enfrentarse a la afición rival. Asimismo, otros aficionados que habitualmente no forman parte de estos grupos, pueden recurrir a la violencia si se sienten tratados injusta o inadecuadamente por la policía o stewards. Aunque no está en la mano del OEA erradicar la violencia en el fútbol de forma permanente, es fundamental que tenga acceso a estos grupos si quiere contribuir a la reducción de la violencia utilizando maniobras basadas en la prevención y la reducción de la tensión.

4.2 De qué herramientas dispondrá el Oficial de Enlace para los Aficionados?

Existe una gran variedad de herramientas a disposición de los clubes para comunicarse y mejorar la relación con sus aficionados, y el OEA puede desempeñar un papel fundamental en este sentido. Dichas herramientas incluyen:

- a) Estatutos de los aficionados, es decir, acuerdos que establezcan los objetivos comunes y las obligaciones del club hacia sus aficionados y viceversa, mediante los que se definan claramente los derechos y obligaciones de las partes;
- b) Foros de los aficionados (reuniones organizadas con regularidad a las que asistan el club y los representantes de la afición, cuyas actas se publiquen en la página Web del club, por ejemplo);
- c) Encuestas de satisfacción de los aficionados/formularios de recopilación de impresiones de los aficionados;
- d) Un procedimiento establecido para presentar reclamaciones;



- e) Una sección dedicada a la afición en el sitio Web del club, incluido un apartado de «danos tu opinión» y un foro;
- f) Un boletín informativo y publicaciones similares;
- g) Una oferta mediática social (*Facebook, Twitter, etc.*);
- h) Un club de aficionados junior/niños;
- i) Voluntariado el día de partido para ayudar a los aficionados en una amplia gama de cuestiones;
- j) Fanzones;
- k) Embajadas para aficionados en partidos europeos;
- l) Días abiertos de entrenamiento
- m) Eventos para los aficionados (por ejemplo, en Navidad o durante la pretemporada) con sesión de firma de autógrafos.

Asimismo, es fundamental mantener una buena relación con los OEA de otros clubes para poder entender/comunicar las necesidades y querencias de los distintos grupos de aficionados. Los OEA de los clubes intercambiarán la información relativa a planes de viaje, normas del estadio y qué hacer y qué no hacer, por ejemplo, y desarrollar planes de ayuda que permitan mejorar la experiencia del día del partido.

4.3 El día a día del trabajo del Oficial de Enlace para los Aficionados

A continuación se detallan algunas de las tareas que deberá llevar a cabo el OEA. Estas tareas se desglosan de la siguiente manera:

- a) la labor diaria de los días en los que no hay partido;
- b) el trabajo de enlace tanto en los partidos que se juegan en casa como en los de fuera, antes, durante y después de los mismos.

El trabajo del OEA consistirá, entre otras tareas, en:

- a) Asistir/organizar reuniones con los aficionados para informarles sobre las últimas novedades del club y tratar los requisitos y necesidades relativas a la afición;
- b) Celebrar reuniones en las que participen aficionados, representantes del club y representantes institucionales (policía, stewards, empresas de transporte público, autoridades locales, etc.) con objeto de, por ejemplo, motivar el diálogo entre las diversas partes y posibilitar un mejor entendimiento de los puntos de vista y funciones que desempeñan las distintas partes;
- c) Organizar eventos dirigidos a los aficionados (torneos de Fútbol, fiestas, etc.);
- d) Participar en los foros de Internet y hacer uso de las ventajas que proporcionan los medios sociales para promocionar la cultura de la afición;



- e) Colaborar con los representantes de los medios de comunicación y cerciorarse de que el trabajo de enlace con los aficionados, y la afición en general, queda fidedignamente retratado en los medios;
- f) Contestar, reenviar o redactar correos electrónicos/cartas y contestar o derivar llamadas que le llegan por ser el punto de contacto del club para los aficionados;
- g) Administrar la base de datos de las peñas y otros aficionados registrados;
- h) Actualizar la página web del club dirigida a los aficionados;
- i) Gestionar la comunicación entre jugadores y afición, organizando sesiones “meet & greet” con los jugadores, sesiones de Preguntas/Respuestas para los socios/peñas, sesiones de firma de autógrafos, etc.;
- j) Formarse e intercambiar información/conocimientos especializados, asistiendo obligatoriamente a las reuniones, cursos y seminarios de los OEA organizadas por la asociación nacional y por los propios OEA, asistiendo a eventos y conferencias relacionadas con los aficionados, cumplimentando los informes el día de partido en nombre de la RFEF;
- k) Contactar con el OEA de los clubes rivales antes de los partidos para intercambiar información de relevancia para los aficionados y contrarrestar actitudes negativas y prejuicios y prevenir posibles conflictos;

4.4 Trabajo específico relacionado con los partidos (antes, durante y después de los mismos)

4.4.1 Partidos en casa

Antes del partido el OAE:

- a) contactará con el OAE del equipo rival para intercambiar información, por ejemplo en relación con las zonas recomendadas para la afición visitante en la ciudad, y los actos u objetos prohibidos en el estadio y, para los partidos contra equipos extranjeros, orientará a su homólogo sobre las conductas no recomendadas/permitidas en las que pudieran incurrir los aficionados visitantes, etc.;
- b) publicará información relativa al partido en la página web del club dedicada a los aficionados o mediante el envío de correos a las direcciones de los aficionados registradas en su base de datos;
- c) se reunirá con las peñas para informarse de las actividades/coreografías planeadas por éstas, las coordinará con el equipo de marketing/organización del estadio y notificará a los responsables de seguridad;
- d) asistirá a la reunión organizativa del día del partido y compartirá información con los responsables de organización y seguridad;
- e) actuará como punto de contacto/información permanente para los aficionados locales y el OAE del equipo visitante.



Durante el partido el OAE:

- f) estará presente y localizable en el estadio;
- g) estará en contacto permanente con el OAE del equipo visitante;
- h) mediará entre stewards y aficionados en eventuales situaciones de conflicto;
- i) comunicará con los responsables de policía, stewards y otras personas pertinentes;
- j) si fuera necesario, estará presente temporalmente en el terreno de juego para apaciguar y calmar a la afición (el OEA, sin embargo, no asumirá la responsabilidad de controlar a las masas).

Con fin de evitar cualquier duda, el OEA no asumirá responsabilidad alguna en lo que se refiere a seguridad y prevención de riesgos, sin embargo, puede desempeñar una función de apoyo importante (siempre que así se solicite y resulte apropiado).

Después del partido el OAE:

- k) cuando sea necesario, estará presente en las inmediaciones del punto de información (o punto de contacto similar) y comunicará con la afición;
- l) recopilará las quejas, en su caso, de los aficionados que hayan presenciado el partido e intentará dilucidar las circunstancias subyacentes a dichas quejas y a cualquier otro conflicto que haya surgido;
- m) asistirá a las reuniones pos-partido para compartir información e impresiones a fin de subsanar cualquier deficiencia y mejorar la experiencia de los aficionados en partidos posteriores.

4.4.2 Además, para los partidos de fuera de casa, el OAE:

- a) recopilará información del viaje, rutas, preparación, etc.;
- b) se informará de los puntos de encuentro/ zonas recomendadas para la afición visitante en la ciudad, actos u objetos prohibidos en el estadio y, para los partidos contra equipos extranjeros, orientará a los aficionados que vayan a desplazarse al partido sobre las conductas no recomendadas/permitidas en el país de destino en las que pudieran incurrir, etc.
- c) establecerá contacto con el oficial de seguridad del club anfitrión y, si procede, intercambiará información con él.



5 Perfil del OEA

5.1 A la hora de nombrar al OEA, el club debe tener en cuenta los siguientes prerequisites principales:

- a) Debe ser una figura conocida entre los aficionados del club;
- b) Debe contar con la aceptación tanto de los aficionados como del propio club;
- c) Deber entender con qué colectivos tiene que tratar.

Preferentemente, el OEA será un empleado del club a tiempo completo. En algunas de las ligas de mayor envergadura, es posible que los clubes consideren necesario nombrar a más de un OEA por motivo de la gran carga de trabajo que implica su labor. En otras, existe la posibilidad de que los clubes no cuenten con los recursos financieros para contratar a un OEA a tiempo completo. En tales casos, podrá considerarse la opción de contratar al OEA a tiempo parcial o combinar las funciones del OEA con otro cargo dentro del club. En los clubes más pequeños, el OEA podrá trabajar de forma voluntaria, de manera que el club sólo le reembolsaría algunos gastos, como los de teléfono. En este caso, sin embargo, es importante que la persona asignada conozca en profundidad a los aficionados y viaje o se sienta con ellos en los partidos. Puede que algunos clubes barajen la posibilidad de nombrar OEA a alguien que no sea un aficionado (un antiguo jugador, por ejemplo), pero deben saber que la experiencia de otros países ha demostrado que la persona en cuestión ha dimitido en poco tiempo, debido a la exigente naturaleza del trabajo y de los conocimientos y experiencia que requiere.

5.2 A fin de facilitar la aplicación del Artículo 69 del Reglamento RFEF de Licencia de Clubes para Competiciones UEFA, se han establecido los siguientes requisitos mínimos para los OEA:

5.2.1 Aptitudes Profesionales

- a) Debe tener experiencia y contacto con las redes de aficionados del club a nivel local y nacional;
- b) Deber saber utilizar las nuevas tecnologías/medios (aplicaciones de negocio, internet, etc.);
- c) Debe ser políticamente neutral;
- d) Debe estar comprometido con valores tales como la antidiscriminación y el rechazo a la violencia.
- e) Debe tener unos conocimientos básicos del inglés (para los partidos europeos);



5.2.2 Habilidades Personales

- a) Debe tener buena capacidad de comunicación y de resolución de conflictos;
- b) Debe ser capaz de apaciguar y restar emoción e intensidad de forma profesional a las situaciones de conflicto y estrés.
- c) Debe ser capaz de trabajar en grupo;
- d) Debe ser buen negociador y tener confianza en sí mismo.

6 ¿Cuáles son las obligaciones del club de cara al proyecto de Oficial de Enlace?

6.1 El Club deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- a) Nombrará un OEA y se asegurarán de que asiste a los cursos para OEA organizados por la RFEF/UEFA;
- b) Promoverá la organización de reuniones entre los OEA y las distintas peñas del club;
- c) Consultará con el OEA aquellas cuestiones que afecten a los aficionados.

6.2 Además, a fin de que el OEA pueda llevar a cabo sus obligaciones de la manera más eficaz posible, se recomienda que el club:

- a) le proporcione un despacho en la sede del club con el equipo necesario (teléfono fijo y móvil, fax, ordenador, internet, impresora, etc.);
- b) ponga a su disposición las instalaciones del club (salas de reunión, equipo técnico, etc.);
- c) asigne un presupuesto anual para su trabajo;
- d) proporcionar ayuda en soporte escrito y publicar material relativo a la afición;
- e) le ayude en la organización y acogida de eventos para los aficionados (por ejemplo, torneos de fútbol, viajes a los partidos de fuera);
- f) ponga stewards a su disposición para acompañar a los aficionados en los viajes;
- g) comparta información con otros clubes;
- h) prepare una acreditación con acceso al terreno de juego para el OEA visitante.
- i) proporcione al OEA artículos de merchandising (autógrafos, posters, chapas, camisetas, etc.) para su distribución a los aficionados y un contingente de entradas gratuitas, siempre que sea posible;



7 La Real Federación Española de Fútbol

La RFEF, como órgano que gestiona el sistema de Licencias UEFA en España, nombrará a un coordinador del proyecto OEA, cuya labor consistirá en informar sobre el proyecto y los requisitos del mismo durante la fase de implementación y, una vez que se haya puesto en marcha en:

- a) evaluar el cumplimiento por parte de los clubes de los requisitos del art. 69 Reglamento RFEF de Licencia de Clubes para Competiciones UEFA;
- b) crear una base de datos que contenga los datos de contacto de los OEA emitidos por los clubes en el proceso de solicitud de la Licencia UEFA;
- c) ofrecerá apoyo técnico a los OEA de los clubes mediante la organización de jornadas de formación con el fin de:
 - a) facilitar e intercambiar información y experiencia;
 - b) establecer buenas prácticas en lo relativo al trabajo de los OAE en los clubes.