

9.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES.

Además de implantar medidas que permitan identificar situaciones de vulneración de derechos de los usuarios, el Grupo RCCelta también tiene implantadas medidas que aseguran que las actividades y procesos que se desarrollan se realizan de manera adecuada (y, por tanto, redundan en una satisfacción para sus clientes y usuarios).

Tal y como se ha mencionado en el capítulo de medio ambiente, el Grupo ha implementado diferentes sistemas de Calidad bajo el estándar UNE EN ISO 9001:2015 certificados por la entidad de acreditación AENOR y que se describen en la siguiente tabla:

ENTIDAD	ALCANCE DE CERTIFICADO	AUDITORÍA
FUNDACIÓN CELTA DE VIGO	La dirección económica, administrativa y financiera. La prestación de servicios administrativos, contables, fiscales, de tesorería, control interno, e informes del área financiera de las diferentes actividades de la Fundación del Celta de Vigo tanto para consumo interno de la alta dirección como consumo externo de grupos de interés y organismos públicos y privados. La gestión de los recursos humanos de la Organización.	Mayo 2020
REAL CLUB CELTA DE VIGO, S.A.D.	La gestión de la seguridad y la gestión, conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas y sede social.	Julio 2020
	La dirección económica, administrativa y financiera. La prestación de servicios administrativos, contables, fiscales, de tesorería, control interno, e informes del área financiera tanto para consumo interno de la alta dirección y las diferentes áreas de negocio del Real Club Celta de Vigo, así como para consumo externo de los demás grupos de interés, tanto organismos públicos como privados. La gestión de los recursos humanos de la Organización.	Mayo 2020
AFOUTEZA E CORAZÓN, S.L.U.	La dirección económica, administrativa y financiera. La prestación de servicios administrativos, contables, fiscales, de tesorería, control interno, e informes del área financiera tanto para consumo interno de la alta dirección y las diferentes áreas de negocio de Afouteza e Corazón, S.L.U tales como la explotación de áreas comerciales en multitienda, en hostelería y restauración (sean propios o no) y en la gestión de servicios médicos a través de la su clínica, así como para consumo externo de los demás grupos de interés, tanto organismos públicos como privados. La gestión de los recursos humanos de la Organización	Mayo 2020

De manera paralela a los Sistemas de Calidad con los que cuenta la entidad, se utilizan herramientas específicas para medir el grado de satisfacción de los principales grupos de interés con los que el Grupo RCCelta, como son:

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PARA AFICIONADOS.

Al final de cada temporada, se habilita un canal “on line” a través del cual, se pueden valorar diferentes aspectos en relación a los servicios en las instalaciones. En la temporada 2019/2020, dada la situación ocasionada por el COVID-19, aunque se reanuda la competición con la celebración de los partidos sin público, desde el Grupo RCCelta no se considera primordial la realización de la misma.

ENCUESTAS PARA LA MEDICIÓN DE SERVICIOS.

Debido a la situación ocasionada por el COVID-19, y dado que se desconoce cuándo se podrá celebrar partido con público, no se ha podido celebrar la campaña de abonados, por lo que no se ha realizado encuesta que pueda evaluar el servicio.

En esta línea, y para analizar el impacto de todas las actividades desarrolladas desde el Grupo RCCelta, es intención a lo largo de la temporada 2020-21, implementar encuestas de satisfacción en todos aquellos procesos digitales en los que se establezca una relación entre el abonado/aficionado y el Grupo, como ticketing, compras, tienda...etc.

ENCUESTAS REALIZADAS POR LAS ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN.

Estas encuestas, se enfocan para el caso concreto de las Escuelas de Fútbol y se hace con una doble perspectiva:

- **Valoración por parte del usuario** (Padres y Madres), cuyos hijos e hijas participan en las actividades organizadas por la Fundación.
- **Valoración por parte del personal interno de la Fundación** (Monitores) en relación a las actividades organizadas.

En la temporada 2019/2020, dada la situación ocasionada por el COVID-19, aunque se diseñó un plan on-line para mantenimiento de actividad física y aprendizaje de hábitos saludables en el caso de los niños matriculados en las escuelas de fútbol, desde el Grupo RCCelta no se considera primordial la realización de la misma.

9.3. RECLAMACIONES Y QUEJAS.

GRI 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

GRI 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

De manera complementaria a las encuestas de satisfacción, el Grupo recoge, identifica y analiza las quejas o reclamaciones que puedan llegar por parte de usuarios y otros grupos de interés.

Para la gestión de este tipo de incidencias, el Grupo RCCelta cuenta con un procedimiento de actuación específico que canaliza todas aquellas reclamaciones y quejas que se puede recibir a través de diferentes áreas de atención y contacto que pueden interaccionar con abonados, simpatizantes, clientes, usuarios, visitas, pacientes, etc. En concreto, el Grupo cuenta con los siguientes puntos de atención, donde se disponen de hojas de reclamaciones para poder formular la correspondiente queja o reclamación:

OFICINA ABONADOS ABANCA BALAIÓDOS
TIENDA A SEDE
TIENDA ABANCA BALAIÓDOS
RECEPCIÓN A SEDE
CLÍNICA RCCelta

El plazo para contestar dichas reclamaciones, vía correo certificado, es de 10 días, salvo que se efectúen alegaciones por el Grupo RCCelta en el propio impreso de reclamaciones.

En relación a las quejas y reclamaciones recibidas durante la temporada 2019-20, el resultado fue el siguiente:

TIPOLOGÍA	Nº	DESCRIPCIÓN
RECLAMACIONES OFICINAS DE CONSUMO, recibidas en la temporada 2019/2020	3	En proceso de Resolución por el Instituto Galego de Consumo
RECLAMACIONES EN TRAMITACION POR IGC de temporadas anteriores	3	
RECLAMACIONES A TRAVÉS DE HOJAS DE RECLAMACIONES DEL GRUPO RCCelta.	16	Todas ellas efectuadas por Abonados y gestionadas por el Grupo RCCelta, de forma que en el 87,50% de las mismas se efectuaron alegaciones en el propio escrito de reclamación y el 12,50% restante, se respondieron por correo certificado con acuse de recibo.