

El Grupo RC Celta ha realizado de forma periódica test de antígenos a todos sus empleados en la temporada 2020/2021.

9.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES.

Además de implantar medidas que permitan identificar situaciones de vulneración de derechos de los usuarios, el Grupo RC Celta 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:

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

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 2021
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. La gestión de la seguridad y la gestión, conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas y sede social. 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.	Julio 2021 Julio 2021 Mayo 2021
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 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 2021
	La gestión de la seguridad y la gestión, conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas y sede social.	Julio 2021

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 consideró primordial la realización de la misma, pero en la temporada 2020/2021 se permitió el acceso al público en el último partido de la temporada del primer equipo en el Estadio Abanca Balaidos. Tras el partido, a los asistentes se les envió un cuestionario de satisfacción obteniendo una valoración positiva, especialmente en aquellos parámetros relacionados con la seguridad física en las instalaciones y las medidas adoptadas frente al Covid-19.

ENCUESTAS PARA LA MEDICIÓN DE SERVICIOS.

Debido a la situación ocasionada por el COVID-19, y dado que se desconocía cuándo se podría celebrar partidos con público, no se ha podido celebrar la campaña de abonados “al uso”, motivo por el que no se consideró necesario realizar la encuesta para evaluar el servicio.

ENCUESTAS REALIZADAS POR LAS ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN.

En la temporada 2020/2021 se realizó una encuesta a los participantes del Clinic de Semana Santa 2021, siendo la valoración por parte de los padres/madres muy positivas.

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 una sistemática de actuación específica 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 BALAIIDOS
- TIENDA A SEDE
- TIENDA ABANCA BALAIIDOS
- RECEPCIÓN A SEDE
- CLÍNICA RCCELTA

