

## 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 otros puntos de esta memoria, 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:

	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 2022
	La gestión de la seguridad y la gestión, conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas y sede social.	Julio 2022
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 2022
	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 2022
Afouteza e Corazón, S.L.U.	La gestión de la seguridad y la gestión, conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas y sede social.	Julio 2022
	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 2022

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:

## INFORMACIÓN CLIENTES/CONSUMIDORES

### 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.

El 5 de mayo de 2022 se envió a todos los asistentes a los partidos jugados en Abanca Balaidos una encuesta de satisfacción sobre seguridad e instalaciones. La encuesta fue respondida por 1.545 usuarios mejorando el nº de respuestas de la temporada 2020/2021 que había sido de 500 usuarios. Los resultados fueron los siguientes:

1. La mayor parte de respuestas fue de aficionados con localidad en Rio Alto.
2. Sobre la atención y trato recibido por parte del personal de asistencia la puntuación media fue de 5.2 de 7.
3. Sobre la atención de quejas por parte del personal de asistencia la puntuación media fue de 5.1 de 7.
4. Con respecto a la accesibilidad en la llegada al Estadio, localidad, aseos, etc. La puntuación media fue de 3.4 de 7. El departamento de seguridad e Instalaciones trabajará en la temporada 22-23 para mejorar este aspecto en la medida que sea posible.
5. La valoración del protocolo frente al Covid-19 en los accesos fue de 4.5 de 7 mientras que la valoración del protocolo en el interior del Estadio fue de 4.7 de 7.
6. La limpieza la valoran con un 4.2 de 7 mientras que la comodidad e iluminación con un 3.7 de 7.
7. El aspecto más valorado por los asistentes es la confortabilidad y la seguridad, seguida de la limpieza.
8. La pregunta con mejor valoración fue sobre el aspecto que los espectadores perciben del cuidado del césped del terreno de juego con una puntuación media de 6.1 de 7.



## Encuestas para la medición de servicios

---

En la temporada 2020/2021 debido a la situación ocasionada por el COVID-19, y dado que se desconocía cuándo se podría celebrar partido 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.

Situación que afortunadamente cambió en la temporada 2021/2022, donde el total de abonados ascendió a 10.630, de los cuales 7.347 contaban con email a través del cual realizar la encuesta de satisfacción. Las respuestas obtenidas han sido 2.105 (de las que 2.103 se produjeron vía mail).

La información que hemos obtenido de dicha encuesta es la que se recoge a continuación:

- El 76% de los encuestados valora positivamente (>5) la información que recibe del RC Celta.
- Más del 60% desean recibir información sobre los trámites y noticias del Club, en una periodicidad semanal.
- El 55% de los encuestados están conformes (>5) con el precio del abono.
- El beneficio más destacado es acceder a los partidos de toda la temporada (>90%).
- Al 85% de los encuestados les gustaría tener un descuento en el abono de la siguiente temporada.
- Si el Club pudiera vender su localidad, el 80% de los abonados estaría conforme.
- El 70% de los abonados prefiere ser atendido de forma digital o telefónica.
- Los puntos de mejora que nos indican son en el siguiente orden: horario de atendimento, tiempo de respuesta e información en la web.
- El 60% reclama mayores descuentos.
- Más del 50% de los encuestados les gustaría tener alguna experiencia VIP y al 44% realizar una visita guiada.



## INFORMACIÓN CLIENTES/CONSUMIDORES

### Encuestas realizadas por las actividades de la fundación

En la temporada 2021/2022 se realizaron encuestas a los participantes del Campus de verano, de los Clínicos de Nadal y de Semana Santa y de las Escuelas de fútbol, obteniendo unas valoraciones muy positivas como se puede observar a continuación:

#### Campus de verano

En el Campus de verano, el 59% de los participantes han valorado con la máxima cualificación (7) la calidad del mismo y el 63% han valorado con la máxima puntuación el trabajo de los monitores. Además, al 63% les gustaría repetir en la próxima edición.

Valoración Calidad	1	2	3	4	5	6	7
% Valoración	0%	0%	0%	4%	11%	26%	59%

#### Clínicos Nadal

En los Clínicos de Nadal, el 62% de los participantes han valorado con la máxima cualificación (5) la calidad del mismo y el 65% han valorado con la máxima puntuación el trabajo de los monitores. Además, al 50% les gustaría repetir en la próxima edición.

Valoración Calidad	1	2	3	4	5
% Valoración	4%	4%	4%	27%	62%

#### Clínicos Semana Santa

En los Clínicos de Semana Santa, el 52% de los participantes han valorado la calidad y el trabajo de los monitores con la máxima cualificación (5). Además, el 59% les gustaría repetir en la próxima edición.

Valoración Calidad	1	2	3	4	5
% Valoración	4%	4%	4%	37%	52%

### Escuelas de fútbol

En las Escuelas de fútbol, el 66% de los participantes han valorado con la máxima cualificación (4) la calidad del mismo y el 88% han valorado con la máxima puntuación el trabajo de los monitores.

Valoración Calidad	1	2	3	4
% Valoración	3%	9%	23%	66%

En la temporada 2020/2021 se realizó una encuesta a los participantes del Clínicos de Semana Santa 2021, siendo las valoraciones obtenidas muy positivas.

