

## 9.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

### GRI 2-29: ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo RCCelta tiene implantadas medidas que permiten identificar situaciones de vulneración de derechos de las personas usuarias, así como asegurar que las actividades y procesos que se desarrollan se realizan de manera adecuada y por tanto se puede medir su nivel de satisfacción.

Tal y como se ha mencionado en otros puntos de esta memoria, el Grupo ha implementado diferentes sistemas de Calidad:

- En el Área Corporativa de Finanzas, Administración y RRHH se dispone de un sistema de gestión de calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015 para las actividades de dirección corporativa de finanzas, administración y RRHH. La prestación de servicios de gestión económica, administrativa y financiera de las sociedades del Grupo, así como de sus Recursos Humano. Control Interno y diferentes auditorías de las sociedades del Grupo junto con el resto de informes financieros para diferentes grupos de interés y stakeholders en general. La auditoría de certificación se ha realizado en mayo de 2023.
- En el Área de Seguridad e Instalaciones se dispone de un sistema de gestión de calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015 para la gestión de la seguridad y la gestión, conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas y sede social del Grupo. La auditoría de certificación se ha realizado en junio de 2023.

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:

### 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.

Desde el área de Seguridad e Instalaciones del Grupo RCCelta se lleva a cabo una encuesta de satisfacción entre los abonados, correspondiente a la temporada 2022/23, con la finalidad de mejorar aquellos aspectos relacionados con el departamento en donde se pueden encontrar más carencias o quejas, así como reforzar aquello donde se reciben buenas críticas.

En esta última encuesta se aumenta la participación de los abonados con respecto a campañas anteriores, siendo el número de encuestas contestadas de 1657, lo que sitúa el aumento respecto a la temporada anterior en 112 participantes más.

La encuesta ha sido enviada el 26 de mayo de 2023 a un total de 8.620 mails (hay abonados que comparten un mismo correo electrónico), de los cuales se han abierto 7.319, contestándose un total de 1.661 formularios. Los resultados fueron los siguientes:

- Los abonados de Río Alto son los más participativos con un 30,2% del total (en la temporada anterior un 31% del total), seguidos de los abonados de la grada de Gol con un 26,4% del total.
- Sobre la atención y el trato recibido por parte del personal de asistencia la puntuación medida es superior al 5 sobre 7.
- Con respecto a la accesibilidad en la llegada al Estadio, localidad, aseos, .... La puntuación media es de un 3,5 sobre 7 (en la temporada anterior fue de 3,4 sobre 7). Desde el Grupo RCCelta se seguirá trabajando en la temporada 2023/2024 para mejorar este aspecto en la medida de lo posible.
- Con respecto a la limpieza de las instalaciones la puntuación media es de 4,4 sobre 7 (la temporada anterior era de 4,2 sobre 7) mientras que la comodidad e iluminación es de 4 sobre 7 (en la temporada anterior era de 3,7 sobre 7), mejorando en ambos casos los resultados de la temporada anterior.
- Aspectos más valorados por los asistentes respecto al área de Seguridad e Instalaciones por este orden son confortabilidad, seguridad y limpieza (mismo orden que en la temporada anterior).

- La pregunta con mejor valoración es como la temporada anterior) la relativa al cuidado del césped del Estadio Abanca Balaídos, algo que cada vez tiene más importancia en el mundo del fútbol para favorecer la seguridad de los futbolistas y conseguir un mejor espectáculo deportivo para los propios aficionados. La puntuación media de la temporada es de 5.8 sobre 7 (en la temporada anterior fue de 6,1 sobre 7).
- El uso de los contenedores de reciclaje se sitúa en un 48.1 %, (41.8 % en la temporada anterior). El porcentaje de abonados que afirmaron no conocer el uso de los contenedores amarillos para la recogida de envases se sitúa en un 51,9% (58,2% en la temporada anterior).
- En el continuo proceso de mejora, tras la realización de dicha encuesta hemos estado insistiendo desde megafonía y videomarcadores en la necesidad de hacer un buen uso de nuestros contenedores de reciclaje colocados en el estadio a disposición de todos nuestros aficionados.

### ENCUESTAS REALIZADAS POR LAS ACTIVIDADES DE LA FUNDACIÓN

En la temporada 2022/2023 se realizaron encuestas para las diferentes actividades realizadas desde la Fundación, siendo los resultados:

- En el Campus de verano, el 56,3% de los participantes han valorado con la máxima cualificación (7) la calidad del mismo y el 67,5% han valorado con la máxima puntuación el trabajo de los monitores. Además, al 58,9% les gustaría repetir en la próxima edición.
- En los Clínicos de Nadal, el 56% de los participantes han valorado con la máxima cualificación (5) la calidad del mismo y el 80% han valorado con la máxima puntuación el trabajo de los monitores. Además, al 84% les gustaría repetir en la próxima edición.
- En los Clínicos de Semana Santa, el 63% de los participantes han valorado con la máxima cualificación (5) la calidad del mismo y el 81% han valorado con la máxima puntuación el trato de los monitores. Además, el 61% les gustaría repetir en la próxima edición.
- En las Escuelas de fútbol, el 60% de los participantes han valorado con la máxima cualificación (4) la calidad del mismo y el 89% han valorado con la máxima puntuación el trato de los monitores.

En la temporada 2021/2022 se realizaron las mismas encuestas, siendo las valoraciones obtenidas muy positivas.

### 9.3. INTERACCIÓN CON COMUNIDAD DIGITAL

El Grupo RCCelta mantiene una fuerte conectividad con su comunidad digital y muestra de ello son las múltiples interacciones que se producen a través de sus redes sociales.

En la temporada 2022/2023 podemos ver el gran incremento con respecto a la temporada 2021/2022 de seguidores en la práctica totalidad de las plataformas en las que está presente el Grupo RCCelta:

Redes Sociales	Temporada 22 23	Temporada 21 22
Facebook	2,09 millones	632.672
Instagram	410.492	368.797
X (Twitter)	541.225	521.674
Tik Tok	4,3 millones	134.500
Youtube	52.300	42.500