

Se trata de una plataforma web que canaliza todas las solicitudes, sugerencias, quejas y dudas al Grupo RCCelta. En este sentido, el Grupo se compromete a responder a todas las peticiones en el plazo máximo de 3 días laborables.

Durante la temporada 2018-19 se recibieron un total de 1.853 “Escoitamos”. Con el siguiente desglose de temáticas:

TEMÁTICA “ESCOITAMOS”	Nº	Porcentaje
Abonos	754	41 %
Entradas	492	27 %
Instalaciones	74	4 %
Otras consultas	468	25 %
Tienda	65	4 %
Total general	1.853	

Frente a las 1.853 consultas realizadas, se generaron un total de 2.060 correos de respuesta dentro del plazo señalado de 3 días laborables, lo cual muestra del grado de cumplimiento con el compromiso de respuesta asumido por la Entidad.

Si bien los datos recogidos son positivos, es pretensión del Grupo potenciar el canal “Escoitamos”, y entre los objetivos del Grupo RCCelta para la temporada 2019/20 se incluye la implementación de un sistema que gestione las respuestas a las consultas formuladas de manera centralizada, pudiendo trazar cada una de las consultas y respuestas efectuadas, así como un desglose más específico de las consultas recibidas por este canal, de forma que además de su clasificación temática, se puedan agrupar y analizar por su tipología (reclamaciones, quejas, sugerencias, solicitudes, etc.), a fin de poder prestar un servicio más personalizado y eficiente a todos los usuarios de dicho canal.

SEGURIDAD EN INSTALACIONES

A fin de garantizar la seguridad de todo usuario o visita de nuestras instalaciones, y velar por el cumplimiento de la legislación orientada a erradicar la violencia en el ámbito del deporte, el Grupo RCCelta cuenta con protocolos internos de actuación ante cualquier acto o conducta que pueda alterar la seguridad en las instalaciones, pudiendo ello originar un riesgo para todas las personas presentes en la misma.

La totalidad de incidencias registradas por estos motivos, en la temporada 2018-2019, se han producido derivadas de la Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte y el Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.

Siendo la última actualización el 27 de junio de 2019 el número de incidencias alcanzó el número de 27 si bien únicamente 6 clientes se encuentran en el ámbito geográfico del Grupo RCCelta, a pesar de que la totalidad sean tenidos en cuenta por motivos legislativos y potenciales. De estas incidencias identificadas, todas ellas han finalizado en prohibiciones de acceso por parte de las autoridades gubernativas.

9.2. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Además de implantar medidas que permita 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). En concreto y como se ha apuntado 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, en la tabla inferior, se describen.

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 2019
REAL CLUB CELTA DE VIGO, S.A.D.	<p>La gestión de la seguridad y la gestión, conservación y mantenimiento de las instalaciones deportivas</p> <p>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.</p>	Julio 2019 Mayo 2019
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 2019

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:

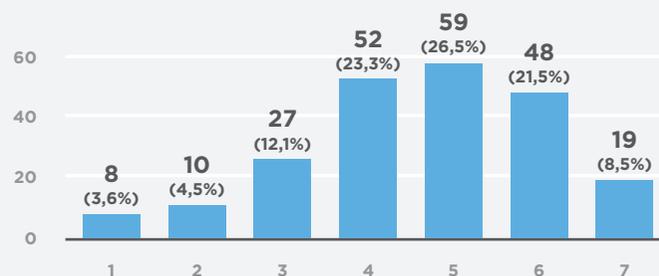


ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PARA AFICIONADOS

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 deportivas. Algunos de los resultados obtenidos en la temporada 2018-19 (en relación a la temporada anterior), arrojan las siguientes valoraciones:

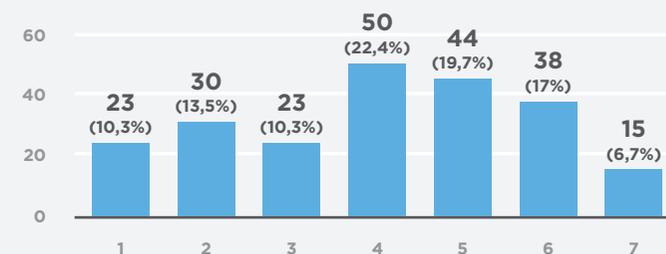
En general el personal se muestra atento y receptivo

223 respuestas



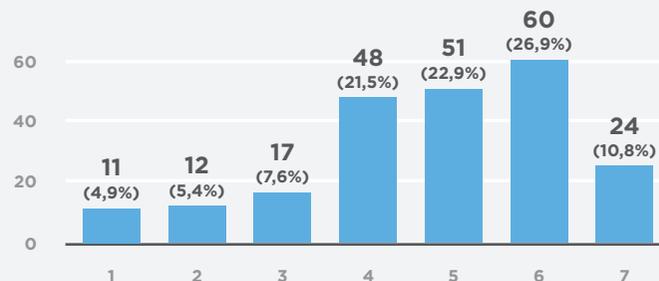
Se han atendido adecuadamente mis quejas y sugerencias

223 respuestas



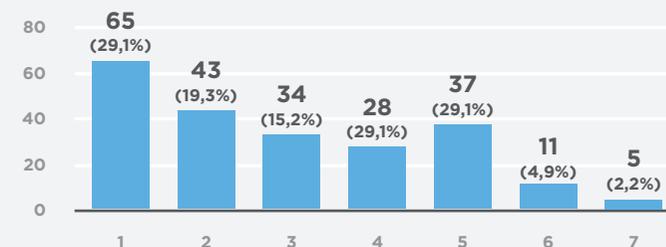
Valore el trato por parte del personal de taquilla

223 respuestas



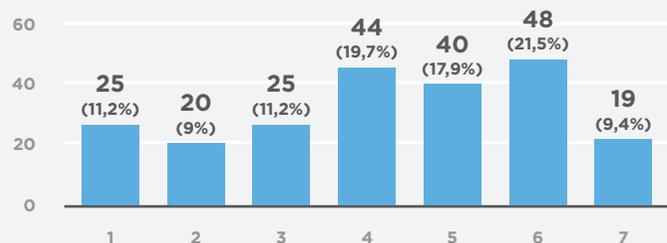
Valore la accesibilidad

223 respuestas



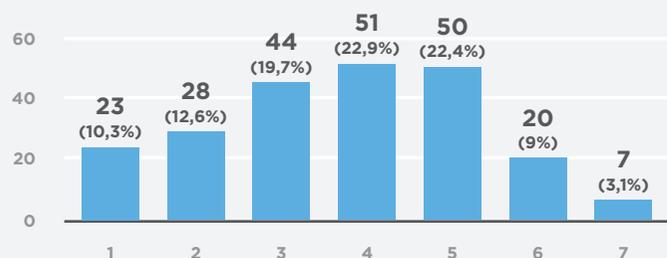
Valore el trato recibido por el personal de seguridad de las instalaciones durante los partidos

223 respuestas



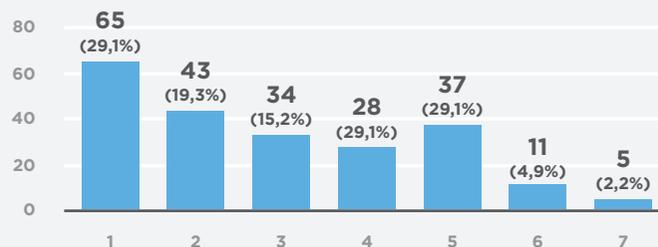
Valore el servicio que ofrecen las cantinas de su grada

223 respuestas



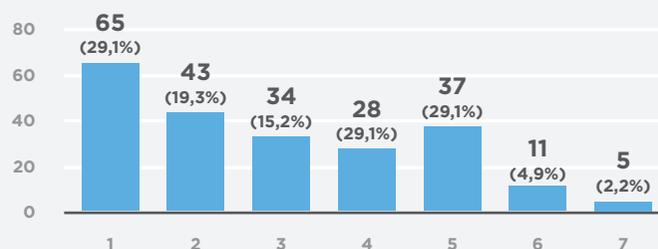
Valore la limpieza de las instalaciones

223 respuestas



Valore la comodidad, iluminación, etc.

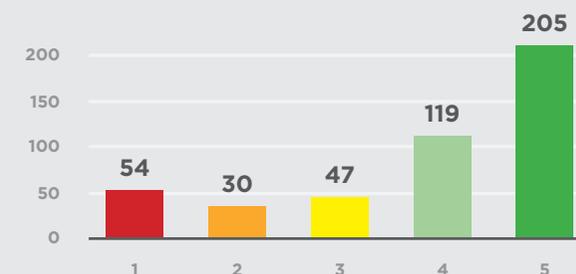
223 respuestas



ENCUESTAS PARA LA MEDICIÓN DE SERVICIOS

Como ejemplo de este tipo de medidas, el Grupo llevó a cabo un proyecto de valoración del proceso de renovación "On line" de las localidades para abonados y que se llevó a cabo tras la finalización del periodo de renovación de los mismos. Los resultados que se obtuvieron de este proyecto concreto fueron:

La puntuación del gráfico va de 1 (muy poco satisfecho) a 5 (muy satisfecho). Este resultado de la imagen obtuvo a partir de un total de 455 encuestas por lo que los clientes, valoraron de manera muy positiva este proyecto.



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 2019-20, 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 enfocaron para el caso concreto de las Escuelas de Fútbol y se hizo con una doble perspectiva:

Valoración por parte del usuario (Padres y Madres), cuyos hijos e hijas participan en las actividades organizadas por la Fundación. La valoración obtenida en este ejercicio analizado fue la siguiente:

VALORACIÓN DE ESCUELAS DE FUTBOL POR USUARIOS		
Escuela	Grado de satisfacción (general) (Valoración: 1-Baja a 4-Excelente)	Repetiría Actividad (S/N)
Coia	3,72	91% - SI
A Madroa	3,62	75% - SI
Muros	3,25	100% - SI
Cambados	3,75	100% - SI

Valoración por parte del personal interno de la Fundación (Monitores) en relación a las actividades organizadas y cuya valoración obtenida en este ejercicio analizado fue la siguiente:

VALORACIÓN DE ESCUELAS DE FUTBOL POR MONITORES		
Escuela	Aspectos Positivas	Aspectos negativos
A Madroa	Buen Ambiente de trabajo/ Tiempo para actividad/ Materiales disponibles	Agrupar por nivel y no por edad/ Horarios
O Castro	Buen ambiente de trabajo	Deficiencias en material deportivo

ENCUESTAS E INFORMES DE VALORACIÓN PARA ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

En concreto, el Grupo RCCelta presta asesoramiento técnico-deportivo con el objetivo de conseguir una mejora de su gestión y funcionamiento. Así pues y durante este periodo, se han efectuado dichas actividades por las que se ha encuestado, con las siguientes valoraciones medias (1-Bajo a 4-Excelente):

Aspectos	Asesoramiento	Tecnificación	Formación	Valor global
Clubs (*)	3,55	3,32	3,50	3,41

(*) Clubs Participantes: Club Xuventude Cambados; Goian Futbol Club; Unión Deportiva MOS; Escuela Estrada Futbol Base; Atletico Riveira; Club Louro Tameiga y Escuela Deportiva Vigo 2015.



bet365

//ABANCA



Coca-Cola

MULTIÓPTICAS

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 su 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
BALAÍDOS

TIENDA A SEDE

RECEPCIÓN A SEDE

TIENDA ABANCA BALAÍDOS

CLÍNICA RCCELTA

El plazo para contestar dichas reclamaciones, vía correo certificado, es de 10 días.

En relación a las quejas y reclamaciones recibidas durante la temporada 2018-19, el resultado fue el siguiente:

TIPOLOGÍA	Nº	DESCRIPCIÓN
RECLAMACIONES DE OFICIO POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	2	Aplicación de la Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia. Afouteza e Corazón, S.L.U. (Enero, 2019)
RECLAMACIONES A TRAVÉS DE OFICINAS DE CONSUMO	2	1 en proceso de Resolución por el Instituto Galego de Consumo y 1 resuelta a favor del interesado.
RECLAMACIONES A TRAVÉS DE HOJAS DE RECLAMACIONES DEL GRUPO RCCELTA	16	Todas ellas efectuadas por Abonados y gestionadas por el Grupo RC Celta, de forma que en el 56% de las mismas se efectuaron alegaciones en el propio escrito de reclamación y el 44% restante, se respondieron por correo certificado con acuse de recibo.