



## COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON LA POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Fecha: Abril 2016

Página 1 de 1

El compromiso de gestión de reclamaciones de Viesgo Distribución Eléctrica está alineado con la política de gestión de la calidad de la organización de forma que ofrece a todos sus clientes como a otras partes interesadas un proceso de presentación y gestión de reclamaciones de fácil acceso y con una respuesta ágil y eficaz tanto para el cliente como para la organización.

En Viesgo Distribución se entiende el proceso de gestión de reclamaciones como un proceso de mejora continua en la calidad del servicio prestado, considerando cada reclamación una oportunidad para mejorar.

Para poder llevar a cabo dicho proceso de una manera sistematizada y con orientación plena a la calidad percibida por el cliente, Viesgo Distribución ha implantado un sistema de gestión de reclamaciones según la norma UNE-ISO 10002.

Nuestra principal premisa es la satisfacción del cliente, por lo que tratamos cada reclamación de la forma más adecuada y analizando las posibles acciones de mejora que permitan de forma continua la eficiencia de todos los servicios que prestamos.

Para poder desarrollar este compromiso se tienen en cuenta los siguientes factores:

- Compromiso de toda la organización: todos los niveles organizativos conocen sus funciones y responsabilidades en materia de gestión de reclamaciones, estando toda la compañía comprometida con la consecución de la satisfacción total de nuestros clientes, incluida la gestión de reclamaciones. Este compromiso se basa en tres pilares: rápida respuesta, información completa para el usuario y resolución eficiente de la reclamación.
- Nuestra compañía suscribe y cumple los principios generales de orientación de la norma: visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, objetividad, proceso sin costos, confidencialidad, enfoque al cliente, definición de responsabilidades y mejora continua.
- Cumplimiento de los requisitos legales: Viesgo Distribución asume la responsabilidad y el compromiso de cumplir los requisitos legales y reglamentarios, en todos los ámbitos territoriales, que sean de aplicación a las tareas de gestión de reclamaciones.
- Enfoque al cliente: la gestión de reclamaciones se considera como una de las principales herramientas para el enfoque al cliente, usando la información obtenida como fuente de información de la satisfacción del cliente y el incremento de la misma.
- Objetivos orientados a la gestión de reclamaciones y mejora continua: dentro de la planificación estratégica de la compañía se tienen en cuenta aquellas metas relacionadas con la mejora del proceso de gestión de reclamaciones y se hace un seguimiento de su evolución de manera que se conozca en todo momento el cumplimiento de los compromisos asumidos.
- El compromiso de gestión de reclamaciones es conocido por todo el personal de la compañía y puesta a disposición de clientes y otras partes interesadas.

El compromiso de Viesgo Distribución hacia la calidad en el servicio de gestión de las reclamaciones no acaba con la obtención de la certificación según la norma UNE-ISO 10002, si no que mantiene un permanente reto de mejora, de cara a obtener la total satisfacción de nuestros clientes.