



POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Dirección de **AMETEL, S.A.** tiene establecido un compromiso con el aseguramiento de la satisfacción de nuestros clientes durante todo el proceso de la prestación del servicio, desde la detección de las necesidades previas a la ejecución de los trabajos, hasta el servicio posterior a la entrega.

Para dar cumplimiento a dicho compromiso, todos los trabajadores de **AMETEL, S.A.** conocen y están obligados a trabajar bajo los siguientes principios rectores:

- ✓ Orientar en todo momento el servicio prestado a la detección continua de las necesidades y expectativas del cliente, asegurando la fluida comunicación con el mismo.
- ✓ Disponer de los medios adecuados, tanto técnicos como humanos para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con el cliente.
- ✓ Brindar un trato justo y esmerado al cliente en sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Mantener una gestión transparente, promoviendo así la generación de confianza a largo plazo hacia nuestra organización.
- ✓ Operar bajo un comportamiento ético, dando cumplimiento a los ítems establecidos en nuestro *código de conducta*.
- ✓ Conocer la opinión de los clientes sobre su grado de satisfacción, mediante las encuestas realizadas y las comunicaciones recibidas a través de los buzones disponibles (virtual y físico).
- ✓ Integrar este compromiso en la estrategia de negocio y alinearlos con el mismo.

AMETEL, S.A. se compromete a difundir esta Política a todos los niveles de la organización, a las empresas contratadas que actúen en nombre de **AMETEL, S.A.**, así como a las uniones temporales de empresas (*joint ventures*) en las que **AMETEL, S.A.** participe en su gestión.

Revisada con fecha 03 de enero de 2017.

Firmado por D. Javier Sánchez Domínguez
Director General