

## POLITICA DE COMPROMISO CON LOS CLIENTES DE TIREA

### 1.- Introducción:

TIREA dispone de una Política de Responsabilidad Social Corporativa (Política RSC) aprobada por el Comité de Dirección en fecha 14 de marzo de 2016 con el propósito de promover una cultura de integridad, ética empresarial y de cumplimiento dentro de la organización.

Dentro de la referida Política de RSC se relacionan los principales *stakeholders* o grupos de interés de TIREA, entre los cuales se encuentran sus clientes, y los principios y valores que deben inspirar la relación con cada uno de los citados grupos de interés.

Como consecuencia de lo anterior, se redacta la presente Política de Compromiso con los Clientes de TIREA con el propósito de mantener una estrecha relación con los clientes, garantizar su satisfacción, prestar los servicios bajo los parámetros de calidad por ellos exigidos y bajo un sistema de gestión de la calidad basado en estándares internacionales como la norma ISO 9001 y mejorar los canales de diálogo como elementos clave para la gestión de la calidad y el ciclo de mejora continua de los servicios de TIREA.

### 2.- Alcance:

El cliente es el eje de nuestro modelo de negocio y, por ello, toda nuestra estrategia comercial se desarrolla con el fin de conseguir su máxima satisfacción.

Por ese motivo, la presente política tiene como alcance implantar una cultura en la organización de orientación al cliente, mantener la calidad de nuestros servicios y un canal de comunicación activo que permita conocer sus necesidades.

Nuestra mejor recompensa es la confianza que el cliente deposita en nosotros, lo que nos reafirma en nuestros compromisos de calidad, servicio, especialización y garantía.



### 3.-Valores:

Los valores definidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa son los siguientes:

- ✓ Respeto a la legislación vigente y a los compromisos contractuales o voluntarios asumidos.
- ✓ Desempeño de nuestra actividad bajo los principios de calidad, profesionalidad y ética empresarial.
- ✓ Búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de sus actividades, e iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el cliente.
- ✓ Establecimiento de procedimientos para la gestión rápida de peticiones y consultas.
- ✓ Cuidar que las relaciones con nuestros clientes sean cercanas y fluidas con el propósito de conocer sus necesidades y facilitarles un óptimo servicio.
- ✓ Establecimiento de los procedimientos necesarios para garantizar los requerimientos convenidos.
- ✓ Disponer de un Plan de Continuidad de Negocio que, mediante los procedimientos, recursos humanos y materiales suficientes, garanticen la prestación de los servicios ante situaciones de indisponibilidad.

Por todo ello, y en base a lo anterior, TIREA adoptará políticas efectivas que permitan:

- ✓ Consolidar planes de actuación tendentes a garantizar la prestación de unos servicios de calidad que cumplan con los estándares voluntariamente asumidos por TIREA.
- ✓ Establecer canales de comunicación que permitan conocer las necesidades que puedan tener los clientes para crear y prestar servicios que cubran sus demandas, respondiendo a sus expectativas.



- ✓ Garantizar de forma efectiva la continuidad de los servicios de TIREA, favoreciendo la integración de los procesos definidos en nuestro Plan de Continuidad de Negocio con aquellas políticas y procedimientos que nuestros clientes tengan diseñados.
- ✓ Conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes para que, a través de nuestros procesos de mejora continua, puedan corregirse aquellas desviaciones que pudieran aparecer.
- ✓ La fidelización del cliente mediante atención personalizada, procurando servicios de calidad y manteniendo una actuación socialmente responsable que favorezca la identificación con la marca TIREA.
- ✓ Disponer de contratos de prestación de servicios con una redacción clara y sencilla que favorezcan la existencia real del denominado equilibrio entre las partes sin cláusulas que perjudiquen la posición del cliente frente a TIREA.
- ✓ Anticipación y trabajo proactivo para adelantarse a las necesidades futuras de nuestros clientes.

Para el efectivo cumplimiento de lo dispuesto en esta política, TIREA podrá adherirse o declarar aplicables aquellos Códigos y/o Compromisos Globales que promuevan los valores recogidos en esta Política.

#### **4.- Cauces de información:**

Los principales, que no los únicos, cauces de información con los clientes de la Sociedad son los siguientes:

##### 4.1. Página Web Corporativa.

La página web corporativa de TIREA ([www.tirea.es](http://www.tirea.es)) constituye el principal medio de comunicación entre la Sociedad y los accionistas, clientes y público en general.

TIREA se compromete a publicar en su página web corporativa toda la documentación que, de carácter público, sea de aplicación a las relaciones entre TIREA y sus clientes.



Asimismo, podrá publicarse en la web corporativa toda aquella información que se considere de interés para los clientes.

#### 4.2. Servicio de Atención a Usuarios (SAU.)

TIREA dispone de un área específica de atención al cliente atendida por profesionales especializados en gestionar, de forma normalizada y conforme a protocolos de calidad y seguridad, las comunicaciones con los clientes y usuarios finales de los servicios de TIREA.

- ✓ Teléfono: 902 132 142
- ✓ Correo electrónico: [sau@tirea.es](mailto:sau@tirea.es)

#### 4.3. Actividades orientadas al cliente.

Las diferentes actividades orientadas al cliente que TIREA lleva a cabo fomentan el cuidado al cliente, el dialogo permanente con los interlocutores de los servicios, un conocimiento proactivo de sus necesidades y la puesta en común de nuevos proyectos o innovaciones en los servicios existentes.

Entre las diferentes iniciativas que TIREA organiza entorno al cliente destacan las siguientes:

- ✓ Gestión centralizada de nuevos proyectos a través de la Oficina de Proyectos.
- ✓ Gestión de grandes cuentas que permite la gestión centralizada y la interlocución única de los servicios de clientes de gran tamaño.
- ✓ Creación de grupos de trabajo para el desarrollo de nuevos proyectos y servicios.
- ✓ Desayunos de trabajo con el propósito de informar de una forma global al cliente del conjunto de los servicios contratados y de recabar de primera mano nuevas necesidades.
- ✓ Jornadas anuales de seguimiento de los servicios como medio que favorece el intercambio de información y experiencias así como la identificación de nuevas necesidades sectoriales.

### **5.- Difusión:**

TIREA podrá difundir, a través de su página web corporativa, el contenido de la presente Política.



## 6.- Aprobación:

La presente política ha sido aprobada por el Comité de Dirección en su reunión del 14 de marzo de 2016.

La presente política ha sido aprobada por el Consejo de Administración en su sesión de 27 de octubre de 2016.