

5.8. COMPROMISO DE CALIDAD CON EL CLIENTES



5.8.1. CALIDAD EN NUESTRA ACTIVIDAD

Para el Grupo ACS, que trabaja en una industria con una elevada sofisticación técnica, la calidad supone una ventaja competitiva fundamental frente a la competencia.

La gestión de la calidad en el Grupo ACS se realiza de forma descentralizada, siendo cada compañía responsable de gestionar este aspecto. Aunque se concede a cada compañía la autonomía para su gestión de acuerdo con su operatividad, todas siguen unas líneas de actuación comunes:

- Establecimiento de objetivos y evaluación periódica de su cumplimiento.
- Desarrollo de acciones encaminadas a mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Realización de actividades de colaboración con proveedores y subcontratistas para la mejora de la calidad.

Para avanzar en estas líneas, la mayoría de las compañías del Grupo cuentan con un sistema de gestión de la calidad. Estos son auditados de forma periódica, para verificar su cumplimiento y conformidad frente al estándar de referencia, siendo el tipo de certificación más común entre las empresas del Grupo el certificado ISO 9001.

Entre los objetivos de mejora que, de forma general, se establecen se encuentran:

- Obtener y ampliar el alcance de las certificaciones, especialmente al desarrollar una nueva técnica o expandir la actividad a una nueva zona geográfica.
- Implantar herramientas para la mejora de la gestión.
- Mejorar indicadores específicos de desempeño.
- Mejorar la formación de encargados, operadores y de jefes de obra.

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN - CALIDAD

El porcentaje de producción certificada según la ISO 9001 se sitúa en el 43,2% en 2022.

Es importante considerar en estos datos, el peso que tiene

la actividad del Grupo ACS en Estados Unidos y Canadá (un 62% del total de las ventas en 2022) ya que en esta región este tipo de certificados (ISO 9001) no es el predominante entre los sistemas de gestión de calidad.

Producción certificada según ISO 9001	2021	2022
Construcción	42,7%	40,1%
Concesiones	18,8%	8,2%
Servicios	98,0%	98,0%
Total Grupo ACS	45,9%	43,2%

Otros indicadores de gestión		
Número de auditorías de Calidad	11.986	11.857
Número de auditorías de Calidad por cada millón de euros de facturación	0,46	0,38
Inversión en medidas para promover y mejorar la Calidad (mn €)	0,8	1,3
Intensidad de la inversión en medidas para promover y mejorar la Calidad (euros de inversión/ mn euros facturación)	105,8	153,6





5.8.2. RELACIÓN CON EL CLIENTE

La naturaleza del negocio del Grupo ACS hace que el número de clientes con los que se relaciona directamente sea muy reducido, siendo algunos de ellos grandes corporaciones o instituciones públicas a nivel mundial. Ante este hecho, y en un mercado de alta competitividad, resulta fundamental mantener un alto grado de confianza con los clientes para establecer relaciones estables y duraderas en el tiempo. Así, el Grupo reconoce como una de sus prioridades asegurar los más altos niveles de excelencia y calidad en los productos y servicios ofrecidos.

La estrategia de relación con el cliente se construye a través de los siguientes principios fundamentales:

- Excelencia en el servicio y orientación hacia la resolución de problemas.
- Retroalimentación de la relación con el cliente, con la finalidad de conocer y cumplir con las expectativas del cliente.
- Transparencia en la información sobre las capacidades del Grupo ACS.
- Identificación de las necesidades y oportunidades futuras de colaboración.

SEGUIMIENTO Y COMUNICACIÓN

Las compañías del Grupo ACS realizan reuniones periódicas de seguimiento con clientes a través de los responsables de cada proyecto. En aquellos proyectos particulares en los que el cliente dedica recursos al control de la producción, se mantiene un trato aún más continuo.

Se definen, además, objetivos, sistemas de seguimiento y planes de información al cliente para cada proyecto. En estos planes, se establecen puntos de control al final de fases importantes de la producción, reuniones de certificación para el pago fraccionado de la obra y puntos de seguimiento parcial.

Asimismo, el Grupo continúa implantando progresivamente los sistemas informáticos de gestión CRM para la recogida de información referente a clientes, para facilitar el análisis y la realización de acciones de mejora de la satisfacción.

SEGURIDAD Y SALUD USUARIOS FINALES

Clece sigue impulsando el bienestar y la calidad de vida de las personas usuarias que atiende. Por ello, mantiene las certificaciones de servicios sociales para la Promoción de la Autonomía Personal UNE 158101/201/301/401 para nuestras Residencias, Centros de Día, Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria.

Los resultados de las encuestas de satisfacción respondidas por las personas usuarias de residencias y sus familiares arrojan una alta valoración global de los servicios prestados, obteniendo de media un 836 sobre 10, siendo los ítems mejor valorados los Protocolos Covid y las medidas de seguridad implantadas (8,92), la Valoración del personal (8,6) y la Comunicación e Información a familiares (8,56).

Para seguir aumentando esta satisfacción, durante el año 2022 Clece ha trabajado en el desarrollo de un Modelo Humanizado de Atención, profundizando en la dignificación de los cuidados proporcionados, basándose en el respeto, la empatía, y teniendo en cuenta las decisiones y valores de las personas que se atienden desde Clece. También se ha trabajado desde el prisma de sus trabajadores, aumentando su capacitación y bienestar laboral para repercutir positivamente en una mejor atención. Este modelo humanizado de atención se ha desarrollado y documentado para Servicios de Ayuda a Domicilio (Plan de Humanización) y Residencias (Modelo de Residencias Sostenibles Clece Vitam).

En el área de servicios educativos, las escuelas de Clece siguen apostando por el Certificado ATX Alergy Protección como una garantía de seguridad para el equipo educativo, cliente y familias, contribuyendo al control de los menús y de los productos aptos para Multi-Alérgicos atendiendo las demandas de transparencia de los consumidores.

En este tipo de servicios sociales y educativos, también se debe velar por la seguridad de los datos personales y de la información sensible. Por ello, Clece cuenta con la certificación ISO 27001 en Seguridad de la información.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La segunda clave de la política de ACS de gestión de la relación con el cliente pasa por la medición de la satisfacción y el establecimiento de planes para su mejora. Así, empresas que representan un 98,4% de las ventas del Grupo tienen definido un sistema de medición de la satisfacción de los clientes.

Asimismo, empresas que representan un 12,3% de las ventas del Grupo tienen establecidos sistemas de medición formalizados de las quejas y reclamaciones de los clientes (12,6% en el 2021). En este aspecto hay que considerar que el negocio de la compañía no está centrado en clientes finales, sino en el negocio con otras empresas o con la administración pública, por lo que la gestión de estos sistemas se realiza mayoritariamente a través de sistemas de seguimiento personalizado. En 2022, se han recibido 2.059 reclamaciones de las que un 93,9% han sido resueltas en el ejercicio de reporte.

Además, para aquellos proyectos que plantean mayores retos tecnológicos, el Grupo ACS establece alianzas con socios (normalmente empresas de ingeniería de detalle) que contribuyan a ofrecer al cliente final la mejor solución técnica y económica.

Otro valor del Grupo es la confidencialidad. La dirección de contratación y gestión de clientes de las compañías del Grupo ACS fomentan el uso responsable de la información, garantizando así la confidencialidad de los clientes.

Fruto de la buena relación, la cercanía, la transparencia y la satisfacción de las expectativas de calidad de los clientes en los servicios prestados, el nivel de recurrencia de los clientes del Grupo ACS es muy elevado.

