

5.8. COMPROMISO DE CALIDAD CON EL CLIENTE⁽⁷⁾



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.

(7) El Grupo ACS dada su actividad de proveedor de infraestructuras y servicios para las mismas, trabaja fundamentalmente con clientes no con consumidores finales.

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.
- Incrementar los índices de satisfacción del cliente, reduciendo las reclamaciones por problemas de ejecución y las incidencias.
- Cumplir con los plazos de entrega, ajustándose a las expectativas de calidad.
- Incrementar el número y la capacidad de los auditores internos de calidad.

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN - CALIDAD

El porcentaje de producción certificada según la ISO 9001 ha disminuido ligeramente respecto a 2019 debido, principalmente, a la bajada registrada en la división de Infraestructuras. El incre-

mento de la actividad en Estados Unidos explica tal disminución dado 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	2019	2020
Infraestructuras	44,1%	42,9%
Servicios Industriales	96,0%	95,8%
Servicios	98,0%	98,0%
Total Grupo ACS	55,0%	54,4%

Otros indicadores de gestión	2019	2020
Número de auditorías de Calidad	11.986	13.580
Número de auditorías de Calidad por cada millón de euros de facturación	0,317	0,415
Inversión en medidas para promover y mejorar la Calidad	2,4	2,8
Intensidad de la inversión en medidas para promover y mejorar la Calidad (euros de inversión/ mn euros facturación)	63,2	85,3

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 DURANTE LA PANDEMIA

La pandemia mundial ocasionada por la Covid-19, ha generado una situación crítica de salud pública, que impactó gravemente en las residencias de personas mayores. En este sentido Clece, encargada de gestionar 65 residencias en España en las que viven más de 3.500 personas mayores, ha trabajado por asegurar la seguridad de todos sus residentes bajo el lema “Proteger a nuestros mayores”.

Los rígidos protocolos que impuso Clece en sus residencias y la celeridad en llevarlos a cabo (antes del decreto del estado de alarma), hicieron que, en la primera ola, la gran mayoría de las residencias permanecieran libres de contagio. El éxito de esta gestión hizo que distintas administraciones y entidades gestoras de residencias, solicitaran ayuda a Clece en los momentos más duros de la pandemia.

La empresa puso a disposición de los residentes, durante los meses de confinamiento y aislamiento, todos los medios para permitir una comunicación lo más cercana posible con las familias. Para ello, se montaron sistemas de videoconferencia en todas las residencias.

Asimismo, en el momento que las autoridades sanitarias autorizaron la apertura controlada de las residencias y las visitas de los familiares, Clece tomó todas las disposiciones para que se pudieran realizar con las máximas garantías de seguridad.

Además de preparar zonas para las visitas, crear protocolos de limpieza y desinfección y establecer unos turnos rigurosos, Clece ofreció realizar gratuitamente test a los visitantes. Durante el ejercicio 2020 se han realizado más de 145.000 test entre test PCR, test antígenos, serologías y test rápidos.

Esta medida de seguridad para los mayores que viven en las residencias gestionadas por Clece ha supuesto más de 1.590.000 euros costeados íntegramente por la compañía.

TECNOLOGÍA PUNTERA PARA OFRECER EL MEJOR SERVICIO EN UN ENTORNO SEGURO (CLECE)

La prevención como mejor fórmula para frenar el virus, ese ha sido uno de los lemas de Clece durante la pandemia. Garantizar las máximas condiciones de higiene y seguridad depende, en gran medida, de la tecnología disponible. En este sentido, en el ámbito de la higienización de infraestructuras, Clece ha contado con un sistema de limpieza hospitalaria para asegurar la desinfección preventiva con garantías.

Por un lado, en abril, la organización contó con cañones de ozono que fueron empleados como sistema de purificación y mejora del ambiente y que, con posterioridad al estado de alarma, se convirtieron en soluciones para la desinfección de edificios y estancias. El mecanismo consiste en el uso de unos cañones que generan ozono a partir del oxígeno del aire, proporcionando una desinfección en todo el ambiente en el que una persona está expuesto en el interior de un edificio. Clece elaboró un protocolo de actuación y proporcionó formación, preparación y equipos de protección a todos los empleados que hacían uso de este sistema.

Por otro lado, otra de las tecnologías más innovadoras en desinfección fue el robot Xenex. Este robot es la primera tecnología de desinfección que emplea luz pulsada ultravioleta (UVC) capaz de destruir el actual SARS-CoV-2, hasta un 99,99% en tan solo dos minutos. Las ventajas son numerosas, pero cabe destacar su rapidez y limpieza, ya que no deja residuos químicos en las superficies. Este hecho lo hace sostenible frente a otras tecnologías basadas en mercurio, ya que sus residuos son inertes e inofensivos para las personas y el medio ambiente. Por último, la accesibilidad a las estancias desinfectadas es otro de los aspectos a destacar, ya que no es necesario esperar un tiempo determinado para poder acceder al habitáculo desinfectado.



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 89,5% de las ventas del Grupo tienen definido un sistema de medición de la satisfacción de los clientes, lo que supone un aumento de dos puntos porcentuales respecto al ejercicio 2019.

Asimismo, empresas que representan un 18,0% de las ventas del Grupo han establecido canales particulares y procesos para que los clientes puedan formalizar sus quejas y reclamaciones (17,1% en el 2019). 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 2020,

se han recibido 1.307 reclamaciones de las que un 91,5% 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.

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN – CLIENTES ⁽¹⁾	2019	2020
Número de encuestas de satisfacción de clientes recibidas	1.177	1.361
Porcentaje de respuestas de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos" sobre el total de las encuestas RECIBIDAS (%)	94,6%	94,9%

(1) En 2019 y 2020 se ha alcanzado en estos indicadores una cobertura del 29,85% y 30,86% de las ventas respectivamente.