



POLÍTICA DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

GREENING[®]
Ingeniería Verde y Sostenibilidad



POLÍTICA DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

▪ Código: CL - 06

▪ Versión: 3.0

▪ Revisado: 16/05/2023 – CW

▪ Validado: 17/05/2023 - SC

Para Greening SpA., sus clientes son considerados una parte fundamental para su crecimiento y desarrollo. En este sentido, Greening se responsabiliza por: el trato dado por nuestros colaboradores a los clientes, velar por la seguridad de la información que nos proporcionan, trabajar en la retroalimentación necesaria para enriquecer nuestras prestaciones y de esta forma ir progresando en cuanto a las relaciones de confianza con nuestros clientes y con la comunidad.

1. Tratar a todos nuestros clientes de forma igualitaria, justa y respetuosa y en ningún caso tratar a una persona de forma diferente por alguna característica física, género, edad, raza, color, discapacidad, creencia religiosa, pensamiento político, orientación sexual, condición médica y/o embarazo, condición económica, nombre y apellido, entre otras; desde su primer contacto con Greening.
2. Realizar una propuesta de servicio para nuestros clientes a partir de las necesidades y requerimientos solicitados, esmerándonos en cumplir con sus expectativas y respetando las obligaciones legales incluidas en la prestación pactada y con la garantía de calidad de servicio ofrecida en nuestras cotizaciones.
3. Que la información publicada en nuestra página web sea lo más actualizada, honesta, verídica y transparente posible. Los datos proporcionados deben ser coherentes con la misión, visión y valores de Greening y estar en armonía con lo expresado en nuestro Código de Ética y nuestras Políticas.
4. Recibir quejas, sugerencias, felicitaciones y comentarios de nuestros clientes a través del formulario disponible en nuestra página web, los cuales son procesados según nuestra Política de Gestión de Denuncias y favorecen nuestra comunicación externa. También, a través de nuestras encuestas de “Evaluación” y “Servicios Terminados”, el cliente podrá decirnos que tan satisfecho se sintió con el servicio o producto entregado por Greening y darnos su percepción de este.



POLÍTICA DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

▪ Código: CL - 06 ▪ Versión: 3.0 ▪ Revisado: 16/05/2023 – CW ▪ Validado: 17/05/2023 - SC

5. Aplicar encuestas a los clientes para trabajar la retroalimentación y analizar lo ahí expresado para saber, según la impresión del usuario, ¿qué estamos haciendo bien?, ¿qué cosas se deben mejorar y renovar en cuanto a nuestros servicios?, entre otros aspectos y, en base a esto, asegurar un progreso constante para Greening. En ese sentido, los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes serán incorporadas tanto en las reuniones estratégicas, tácticas u operativas de Greening (anuales, mensuales o quincenales).
6. Adoptar las medidas de seguridad y gestión necesarias contempladas en nuestra Política de Privacidad, la cual garantiza la confidencialidad de la información entregada por el cliente y, además, considera utilizar estos datos sólo para cumplir los servicios pactados previamente durante un tiempo determinado. Estas medidas serán entregadas con antelación al cliente, donde podrá aceptar, rechazar o proponer modificaciones a éstas.

ALCANCE DE LA POLÍTICA DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

Los compromisos mencionados anteriormente deberán ser cumplidos por todos los colaboradores de Greening, independiente de su cargo, jornada de trabajo o plazo de contrato, para así garantizar que esta política se lleve a cabo de la mejor forma posible.



David González Cabezas

Gerente General y de Sostenibilidad

