

COMPROMISOS DE ELMURO

Calidad. elmuro se compromete, en todos sus servicios, a ofrecer la máxima calidad en el trabajo encomendado o el servicio prestado –incluidos los conocimientos, puestos al servicio del cliente sin reservas- para lo cual establece un control interno sobre sus procesos basado en el sistema EFQM de búsqueda permanente de la excelencia en el servicio. La evaluación de la calidad percibida, no obstante, queda en manos del cliente, cuyas apreciaciones se escucharán y serán tenidas en cuenta.

Transparencia. Todos los procesos estarán abiertos a los clientes. La información sobre la gestión de un proyecto encomendado siempre disponible. Los precios razonables, públicos y justificados.

Escucha y comunicación. Nos comprometemos a atender al cliente, sus deseos, razones, intereses y preocupaciones, en todas las fases. Junto a la disponibilidad, una escucha atenta y una comunicación ágil, sencilla, directa y constante por el medio elegido por el cliente, son claves en nuestro concepto de atención.

Trabajo en equipo. Todos los proyectos cuya responsabilidad asumamos, serán objeto de seguimiento en equipo, más allá de las responsabilidades individuales, a la búsqueda de aportaciones colectivas al servicio del cliente.

Flexibilidad y agilidad. Comprometemos nuestros recursos humanos e intangibles para ofrecer respuestas rápidas a las necesidades planteadas por el cliente.

Responsabilidad. Respeto a los plazos comprometidos y a los presupuestos entregados, si no se producen cambios impuestos por el cliente. Compromiso de la empresa de asumir el cargo de todos los incrementos debidos a posibles cálculos no ajustados.

Garantía final. Si la evaluación final del cliente sobre el servicio prestado se aleja de sus expectativas, o existen diferencias sobre el grado de cumplimiento de las tareas encomendadas, nos comprometemos a evaluar de nuevo, conjuntamente con el cliente, el precio del servicio.