

## CARTA DE SERVICIO

### INDICE:

- 1- INTRODUCCIÓN
- 2- OBJETIVO Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN
- 3- SERVICIOS PRESTADOS
- 4- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES
- 5- LEGISLACIÓN APLICABLE
- 6- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES
- 7- MEDIDAS DE COMPENSACIÓN O SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS
- 8- FORMAS DE PARTICIPACIÓN
- 9- LOCALIZACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN
- 10- PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

### 1-INTRODUCCIÓN

Fundada en 1966 y situada en Bocairent, CARPINTERÍA PVC BOCAIRENT S.A. se presenta como una empresa líder en el sector de la carpintería metálica.

Desde sus comienzos hace más de 50 años, hemos avanzado junto a las nuevas tecnologías que se han desarrollado en el mercado, logrando una gran experiencia en un sector tan exigente como el de la construcción.

Somos fabricantes de puertas y ventanas en PVC y aluminio, ofreciendo nuestros productos y servicios tanto en la construcción como en reformas de industrias y viviendas.

Derivado de lo anterior, se tomó la decisión de redactar la presente Carta de Servicios, como una herramienta de gestión que garantizará un servicio de óptima calidad, generando una mayor credibilidad y confianza en lo que hacemos y lograr la total satisfacción de nuestros clientes.

### 2- OBJETIVO Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN

La Dirección de Carpintería PVC Bocairent S.A. consciente de la importancia de satisfacer todos los requisitos de sus clientes ofreciéndoles unos productos y servicios de calidad, acordes con la normativa UNE-EN ISO 9001: 2008, se compromete a:

-Alcanzar los requisitos de calidad exigidos por sus clientes, estableciendo los medios de comunicación adecuados para conocer sus necesidades explícitas e implícitas y el grado de satisfacción con los servicios prestados.

-Cumplir con los reglamentos y normativa aplicables a cada actividad en el desarrollo de los procesos y realización de nuestros productos y servicios.



- Mantener una relación adecuada con sus proveedores para conseguir la calidad adecuada en el servicio prestado y la mejora de la eficacia de los procesos de la empresa.
- Establecer programas de formación adecuados para todos los empleados de la empresa, acordes con las necesidades de su puesto de trabajo.
- Fomentar la toma de conciencia entre todos los empleados sobre la importancia de la colaboración de todas las funciones implicadas en el logro de los propósitos de la empresa y el cumplimiento de los Objetivos de Calidad.
- Dotar a la empresa de los recursos necesarios para poder cumplir con la presente Política de Gestión de la Calidad y la consecución de los Objetivos que de ella se deriven.

### **3-SERVICIOS PRESTADOS**

Los servicios objeto de inclusión en esta carta son los siguientes:

1. Atención telefónica.
2. Comercialización competitiva.
3. Realización de pedidos.
4. Entrega de pedidos.
5. Gestión de reclamaciones.
6. Calidad del producto.

### **4-COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES**

#### **1. Atención telefónica:**

-Compromiso asociado:

Atención telefónica basada en un modelo de excelencia empresarial

- Indicador:

Clientes satisfechos con la atención telefónica sobre el total de clientes atendidos.

-Valor de referencia:

Que sea 100% de clientes satisfechos.

#### **2. Comercialización competitiva:**

-Compromiso asociado:

Comercialización competitiva a través de brindar los precios más ajustados del mercado.

- Indicador:

Precios de productos de BITEC sobre precios de competidores

-Valor de referencia:

Que sea + 3%

### **3. Solicitud de presupuestos:**

-Compromiso asociado:

Solicitud de pedidos a través de diversos medios: teléfono, página web, correo electrónico y/o personal comercializador. Confirmación de solicitudes de pedido en un máximo de 3 días.

- Indicador:

Distribución del porcentaje de presupuestos realizados a través de cada uno de los medios disponibles.

-Valor de referencia:

Que sea 100% de solicitud de presupuestos efectuados

### **4. Elaboración de presupuesto:**

-Compromiso asociado:

Tiempo que se tarda desde que se realiza la medición hasta que se envía el presupuesto máximo de 5 días laborables.

-Indicador:

Nº de clientes que reciben los presupuestos en menos de 5 días laborables sobre el total de los clientes.

-Valor de referencia:

100% de presupuestos entregados en tiempo

### **5. Entrega de pedidos:**

-Compromiso asociado:

Entrega entre  $\leq 15$  días laborables (sin obras) ó  $\leq 20$  días laborables (con obras) a partir de la aceptación de un pedido.

- Indicador:

Pedidos entregados  $\leq 15$  días laborables (sin obras) sobre el total de pedidos entregados ó pedidos entregados  $\leq 20$  días laborables (con obras) sobre el total de pedidos entregados.

-Valor de referencia:

Que sea 100% de pedidos entregados en tiempo.

### **6. Gestión de reclamaciones:**

-Compromiso asociado:

Gestión de reclamaciones en un período máximo de 24 horas a través de la hoja de reclamación y sugerencia, por página Web, correo electrónico y/o vía

- Indicador:

Reclamaciones gestionadas en 24 horas o menos sobre el total de reclamaciones presentadas

-Valor de referencia:

Que sea 100% de reclamaciones gestionadas en 24 horas o menos.

## **7. Realización del Servicio:**

Calidad del producto.

-Compromiso asociado:

Ofrecer al cliente mejoras en nuestros productos y servicios básicos. (Objetivo 3 – 2017)

Mejoras que ofrecemos a los clientes en nuestros productos y servicios básicos:

- Nuevos perfiles más conocidos.
- En renovación embutir en marco de la ventana el recogedor de la persiana.
- Instalación de poliuretano en huecos de ventana de renovación.

-Indicador:

Porcentaje de clientes que reciben mejoras en cuanto a productos y servicios básicos sobre el total de los clientes.

-Valor de referencia:

El 100% de clientes que reciben mejoras.

## **5-LEGISLACIÓN APLICABLE**

La normativa reguladora de los servicios prestados por Carpintería PVC Bocairent S.A se encuentra en los siguientes textos legales y normativas aplicables:

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- UNE-EN 14351-1 Ventanas y puertas peatonales exteriores norma de producto parte 1: Ventanas y puertas peatonales exteriores sin características de resistencia al fuego y/o control de humo.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Instrucción marcado CE según Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad.

## **6-DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES**

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
- d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) Conocer los requisitos legales obligatorios previos a la firma del contrato de prestación de bienes y servicios.

Son obligaciones básicas de los consumidores y usuarios:

a) El consumidor y usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

b) Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato.

## **7-MEDIDAS DE COMPENSACIÓN O SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

Medidas compensatorias:

-Gestión de pedidos:

1. Atención telefónica. Se subsana con un descuento del 1% sobre el presupuesto.
2. Comercialización competitiva. Se subsana con un descuento del 1% sobre el presupuesto.
3. Solicitud de presupuestos. Se subsana con un descuento del 1% sobre el presupuesto
4. Elaboración de presupuestos. Se subsana con un descuento del 2% sobre el presupuesto.
5. Entrega de pedidos. Se subsana con un descuento del 2% sobre el presupuesto.

-Gestión de reclamaciones:

6. Gestión de reclamaciones. Se subsana con un descuento del 2% sobre el presupuesto o se realiza una reparación inmediata.

-Realización del servicio:

7. Calidad del producto. Se subsana con un descuento del 10 % en el próximo presupuesto.

Las quejas y reclamaciones por el incumplimiento de estos compromisos podrán remitirse a Carpintería PVC Bocarent S.A. por las vías indicadas en las Formas de Participación y Colaboración, y darán lugar a una respuesta escrita dirigida al cliente que haya formulado la reclamación o queja, en un período máximo de **24 horas**, en la que se detallarán las causas por las cuales se hubieran producido, y también las medidas establecidas para corregirlas.

## **8-FORMAS DE PARTICIPACIÓN**

A través de nuestra Hoja de Reclamación y Sugerencia, además de los correos recibidos y comunicaciones con nuestro departamento comercial, se realizará un sondeo de las necesidades o visiones de mejora que nuestra empresa podría ofrecer al cliente para incluirlas en la próxima revisión de esta Carta de Servicios.

Para atender todas las necesidades de nuestros clientes, se pueden presentar reclamaciones, quejas y/o sugerencias a través de las siguientes formas:

-Vía telefónica:

Persona de contacto Montse Cantó Carbonell

Tel. 962 350 328

Fax: 962 351 001

-Página Web: [www.bitecpvc.com](http://www.bitecpvc.com)

-Correo electrónico: [montse@bitecpvc.com](mailto:montse@bitecpvc.com)

-Período máximo para comunicación de reclamaciones: La contestación será notificada en el plazo máximo de 24 horas contadas desde el día siguiente a su presentación.

Los ciudadanos y los usuarios de Carpintería PVC Bocairent S.A adicionalmente, colaborar en la prestación del servicio a través de la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que periódicamente se realicen.

## 9-LOCALIZACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

Dirección postal:

Carretera CV.81, Nº5, km 14 , 46880 Bocairent, Valencia

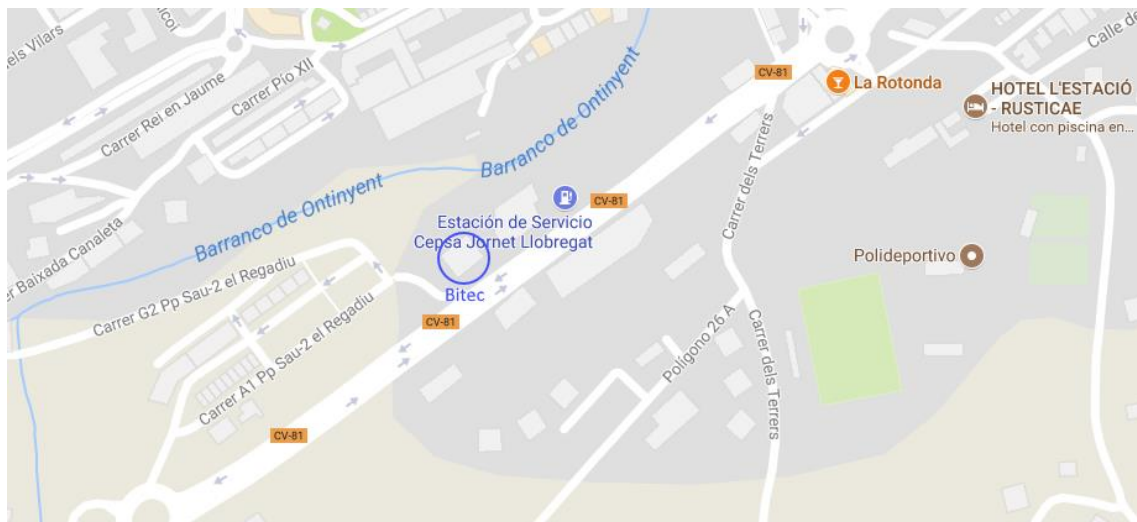
Tel. 962 350 328

Fax: 962 351 001

Horario atención al público:

-Lunes a viernes de 8:00 a 13:30 / 15:00 a 18:00

Mapa:



## 10- PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

La carta de servicios se encuentra accesible en formato digital en nuestra página Web y será impresa en papel para su distribución entre nuestros clientes reales y potenciales cuando sea solicitada por estos.



Esta carta de servicios se ha aprobado inicialmente, el 1 de noviembre de 2017 por el Gerente de Carpintería PVC Bocarent S.A., y estará vigente hasta noviembre de 2018, a menos que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión. La revisión y aprobación actual se encuentra plasmado en el pie de página de este documento.