

CASOS PRÁCTICOS



La compañía de distribución eléctrica ha conseguido la certificación AENOR de su Sistema de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones según la Norma UNE-ISO 10002, lo que la convierte en pionera en el ámbito nacional en obtener este certificado. Además, de reducir las reclamaciones reiteradas, esta certificación les ha permitido disminuir el plazo medio de resolución de las quejas o reclamaciones recibidas.

Viesgo reduce un 50% sus reclamaciones

Alejandra López
Responsable del Área de Gestión de Suministros Viesgo Distribución Eléctrica

Integrado por un equipo de más de 1.000 profesionales, Viesgo es el cuarto operador de distribución eléctrica en España que distribuye electricidad a través de una infraestructura de 31.000 kilómetros de red, comercializa gas y electricidad a más de 670.000 clientes y cuenta con un parque generador de 4.150 MW de energía convencional y renovable en toda la península ibérica.

Su apuesta por la calidad y la mejora continua ha superado un nuevo

reto. Y es que Viesgo, a través de su sociedad Viesgo Distribución Eléctrica ha conseguido la certificación AENOR de su Sistema de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones según la Norma UNE-ISO 10002:2015. Esta certificación, que aplica a las actividades de transporte, transformación y distribución de energía eléctrica, sitúa a Viesgo como un referente en el tratamiento de quejas y reclamaciones en el ámbito nacional, ya que es la primera compañía en obtenerla.

Para Viesgo, la consecución de la certificación UNE-ISO 10002 no es la meta en sí misma, sino un hito más en su camino hacia la excelencia, que es uno de los valores que caracteriza a la compañía. Viesgo tiene como objetivo optimizar la creación de valor para todos sus grupos de interés, entre los que sus clientes, tanto internos como externos, ocupan un lugar prioritario. Por esta razón centra sus esfuerzos en dar el mejor servicio y atención a sus clientes, priorizando



recursos en la gestión eficaz y aplicando la filosofía de mejora continua a dicha gestión. Considera que para lograr este objetivo es imprescindible una gestión excelente de sus procesos y recursos, optimizando la eficacia, eficiencia y sostenibilidad de su gestión, que le permita satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas a largo plazo y de un modo equilibrado.

La inclusión del tratamiento de las quejas y reclamaciones como

una prioridad en su política es una clara evidencia del lugar prioritario que la orientación al cliente y a los resultados ocupa en su estrategia, entendiendo su gestión como un medio para lograr la satisfacción de sus clientes y grupos de interés. En estas circunstancias, la compañía ha encontrado en la Norma UNE-ISO 10002 el marco idóneo para desarrollar el sistema de gestión que permita la consecución del objetivo establecido.

Gracias a la implantación de la Norma UNE-ISO 10002, cualquier usuario o cliente de Viesgo puede, no solamente comunicar una queja o reclamación sobre nuestros productos o servicios, sino además estar informado en todo momento del estado de su reclamación. Asimismo, su queja o reclamación se analizará en profundidad y finalmente se dará una respuesta coherente en un plazo establecido. En el caso de no estar satisfecho con la respuesta obtenida, ►►

CASOS PRÁCTICOS

► se le indicarán otras posibles vías a través de las cuales puede canalizar su queja hasta que la respuesta sea finalmente satisfactoria.

Compatible con la ISO 9001

El enfoque por procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad, y la compatibilidad de la Norma UNE-ISO 10002 con la Norma UNE-ISO 9001, ha favorecido en Viesgo la gestión de las quejas y reclamaciones de forma integrada en dicho sistema, aprovechando las sinergias y recursos destinados a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y reduciendo así los esfuerzos en su implementación e implantación.

El ejemplo más evidente de esta compatibilidad es la existencia de una única política integrada para ambos sistemas de gestión, conforme con los requisitos de las dos normas. Basándose en esto, Viesgo ha fundamentado la implementación de ambos sistemas entendiendo al Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones como un subsistema del propio Sistema de Gestión de Calidad, con un alcance y unos requisitos específicos. Por esto, procesos como la gestión y control documental, formación, competencia y toma de conciencia, y otros cuyo alcance abarca la totalidad de los procesos de la compañía, son comunes a ambos sistemas.

De la totalidad de actuaciones implementadas cabe destacar, por su relevancia en el desarrollo del proceso y en sus resultados, la mejora de la metodología de comunicación con los clientes y partes interesadas que



Los usuarios y clientes están informados en todo momento del estado de su reclamación, recibiendo una respuesta coherente en el plazo establecido, y se ha mejorado la metodología de comunicación con todas las partes interesadas

en un momento dado quieran hacer llegar a la organización sus quejas o reclamaciones.

Las distintas vías de comunicación e información existentes han sido desarrolladas en distintos formatos y con un lenguaje claro y accesible para que ningún usuario esté en desventaja. Asimismo su contenido ha sido adaptado para que los usuarios sepan dónde pueden realizar una reclamación, la forma de realizarla, la información que tiene que proporcionar, los pormenores del proceso de reclamación, los plazos asociados, las opciones de solución, etc.

El proceso de gestión de la queja o reclamación incluye la notificación

inmediata al reclamante de la recepción de la queja por parte de Viesgo. Asimismo, el reclamante puede consultar el estado actualizado de las gestiones relativas a su queja cuando así lo requiera y, dado que el objetivo final del proceso es la satisfacción del cliente, en caso de que el total de las medidas adoptadas para la solución de su reclamación no consigan este objetivo, la compañía le informará dónde puede dirigir su queja para continuar con su trámite. El proceso de resolución de las quejas recibidas también ha sido mejorado, de manera que las actuaciones asociadas a los procesos operativos involucrados, se gestionan de



forma transversal para garantizar su trazabilidad y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Al igual que en la Norma UNE-EN ISO 9001, la mejora continua es el hilo conductor en la Norma UNE-ISO 10002 y el proceso de gestión de reclamaciones ha incluido actuaciones como la investigación de las causas de las reclamaciones reiteradas, la identificación de mejores prácticas, la promoción de la innovación en la resolución de las quejas y la medida constante de la satisfacción del cliente. Todas estas actuaciones contribuyen a garantizar dicha mejora de forma continua y sostenible.

Asimismo, la amplia experiencia del personal de Viesgo que se encarga de los procesos de gestión de quejas y reclamaciones, así como la positiva evolución de la satisfacción de los clientes en la gestión de sus reclamaciones han sido dos de los puntos fuertes que se han destacado



durante todo el proceso de auditoría llevada a cabo por AENOR.

Primeros resultados

Los beneficios de implantar la Norma UNE-ISO 10002 son muchos. Así, permite aumentar la flexibilidad de la organización al atender reclamaciones, consiguiendo un sistema lógico que permite la relación entre cliente y organización; desarrollar acciones que mejoran la organización y hacen posible anticiparse a cambios en tendencias y atajar los posibles motivos de las quejas; sentar la base para la mejora continua gracias a los sistemas de control y análisis de procesos en la gestión de las reclamaciones y en los métodos para corregirlos; aportar un mecanismo eficaz, simple y resolutorio para la gestión de conflictos con los clientes; o permitir al cliente reclamante el acceso a un sistema de gestión de quejas simplificado y accesible.

Cuando se cumple un año desde el comienzo de la implantación del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones, en Viesgo ya se han recogido los primeros frutos, traducidos en un aumento de la valoración de los clientes medido a través de la herramienta NPS (Net Promoter Score), una reducción de más del 50 % de las reclamaciones reiteradas

y una reducción del plazo medio de resolución de las quejas o reclamaciones recibidas, que se encuentra por debajo de los 15 días de media.

Estos resultados sirven como incentivo a la compañía para plantearse, en un futuro, complementar su sistema de gestión orientándolo a otra norma de la misma serie, la UNE-ISO 10001 *Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones*, entendiendo la gestión de reclamaciones dentro de un marco de trabajo más amplio e integrado. Y es que, la Norma UNE-ISO 10001 orienta sobre los códigos de conducta de las organizaciones relativos a la satisfacción del cliente y puede ayudar a disminuir la probabilidad de que surjan quejas al disminuir las causas de las mismas.

El progreso de Viesgo en el tratamiento de quejas y reclamaciones ha sido continuado durante los últimos años. Pero, sin duda, se ha visto potenciado definitivamente por la implantación y certificación de su sistema de gestión conforme a la Norma UNE-ISO 10002, habiendo constituido un factor clave en la mejora de resultados y situando a la compañía en una posición de liderazgo. Viesgo está convencida de que, en adelante, esta apuesta será la clave para el éxito sostenido de la compañía. ▀