



Clientes y usuarios

Techco utiliza la tecnología más innovadora y disruptiva del mercado para la prestación de sus servicios de seguridad y prevención. A través de la selección de los productos con marca CE, la compañía considera que informa que el equipo suministrado cumple con la legislación obligatoria en materia de requisitos esenciales, entre ellos, los de seguridad y salud de los productos.

Por otro lado, la organización tiene establecida una metodología para el tratamiento de quejas y reclamaciones de sus clientes. El proceso está sometido a distintas revisiones y auditorías, tanto internas como externas, gracias a lo cual se verifica su eficacia. El conocimiento de las quejas y reclamaciones de los clientes y su tratamiento adecuado y eficaz son fundamentales para mejorar su satisfacción y relación, así como los procesos de la compañía.

Por ello, las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes se ponen en conocimiento del equipo de Organización de Calidad, además de las entidades implicadas para ofrecer un tratamiento adecuado y coordinar el proceso de análisis y resolución de las mismas.

Techco registra y gestiona las quejas del cliente con una herramienta centralizada para toda la compañía, asegurando el correcto tratamiento de las mismas y el seguimiento de las acciones correctivas tomadas hasta el cierre de la queja. Organización de Calidad, a su vez, supervisa que se están efectuando los análisis y acciones necesarios para una resolución eficaz y en plazo.

Este esfuerzo por la excelencia determinó que en 2018 la compañía registrara una reducción del 19,65%, con respecto al año anterior, en cuanto a quejas/reclamaciones recibidas, con un tiempo medio de resolución de las reclamaciones de un 11,5% menos que en 2017. Esta tendencia también se refleja en una mayor eficiencia, ya que en 2018 64% de las reclamaciones fueron resueltas en menos de 3 días laborables, lo que supone una mejora de un 14,3% con respecto al año anterior.