

2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA

2a La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

Nuestra empresa analiza sistemáticamente las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés identificados y extrae consecuencias sobre éstas. Dichas necesidades y expectativas constituyen la base de la Política y Estrategia de nuestra empresa.

Las necesidades y expectativas de los **Clientes** son analizadas y como conclusión establecemos que los clientes del sector industrial son la clave para el éxito de la Organización, ya que permite mejores márgenes y una relación más estable.

Las necesidades y expectativas de las **Personas** son analizadas y como conclusiones establecemos que debemos promover la satisfacción del empleado para desarrollar al máximo su involucración en la Empresa.

Nuestra empresa ha identificado como **proveedor clave** a los suministradores de los andamios, ya que solamente si éstos nos dan un magnífico producto y servicio, podemos a su vez garantizar el servicio al Cliente.

En cuanto a los **socios**, debido al carácter familiar de la Compañía, el Director Gerente es el principal socio de la empresa, lo que garantiza una perfecta sintonía entre las expectativas de éstos y el desarrollo que pretendemos. Además, debemos contribuir decididamente al desarrollo de nuevos negocios en base a su apoyo comercial, técnico y humano.

Finalmente, el Director Gerente se preocupa de estar en continuo contacto con asociaciones empresariales, entidades públicas e instituciones sociales con el fin de que nuestra empresa sea vista como una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad.

2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA

2a La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

Nuestra empresa tiene identificados los siguientes grupos de interés:

- ✓ Clientes actuales y potenciales.
- ✓ Personas (empleados).
- ✓ Proveedores clave.
- ✓ Socios.
- ✓ Entorno social en general.

De esta forma, analiza sistemáticamente las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés identificados y extrae consecuencias sobre éstas. Dichas necesidades y expectativas constituyen la base de la Política y Estrategia de nuestra empresa.

Nuestros Clientes pueden clasificarse en dos tipos fundamentales, los del sector industrial (sector químico y petroquímico fundamentalmente) y los del sector de la construcción y espectáculos (construcción, edificación y espectáculos).

Las necesidades y expectativas de los **Clientes** son analizadas y como conclusión establecemos que:

- ✓ Los clientes de los sectores de la construcción y espectáculos son menos estables que los del sector industrial y, aunque valoran la calidad y el servicio, anteponen el factor precio.
- ✓ Los clientes del sector industrial necesitan los servicios de montaje de andamios para realizar tareas de mantenimiento cuya correcta y rápida ejecución es estratégica para su negocio. Por ello, aunque el precio es importante, valoran de manera fundamental la calidad, la rapidez y la confianza que pueda ofrecerles la empresa de montaje. Asimismo son puntos críticos la garantía de la seguridad de los riesgos laborales y el mínimo impacto medioambiental.
- ✓ Como consecuencia, el sector industrial es el clave para el éxito de la Organización, ya que permite mejores márgenes y una relación más estable.

Las necesidades y expectativas de las **Personas** son analizadas y como conclusiones establecemos que:

- ✓ Existe un grado de satisfacción alto del empleado con la Empresa y éste se siente orgulloso de pertenecer a ella. Esto se ve confirmado con el bajo nivel de absentismo, el bajo índice de accidentes laborales y la involucración del personal con la empresa.
- ✓ Debido a que es fundamental el factor persona en la actividad de la empresa, se ha de promover la satisfacción del empleado para desarrollar al máximo su involucración en la Empresa.

Nuestra empresa ha identificado como **proveedor clave** a los suministradores de los andamios, ya que solamente si éstos nos dan un magnífico producto y servicio, podemos a su vez garantizar el servicio al Cliente.

En cuanto a los **socios**, debido al carácter familiar de la Compañía, el Director Gerente es el principal socio de la empresa, lo que garantiza una perfecta sintonía entre las expectativas de éstos y el desarrollo que pretendemos. Además, debemos contribuir decididamente al desarrollo de nuevos negocios en base a su apoyo comercial, técnico y humano.

Finalmente, el Director Gerente se preocupa de estar en continuo contacto con asociaciones empresariales, entidades públicas e instituciones sociales con el fin de que nuestra empresa sea vista como una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad.

2 POLÍTICA Y ESTRATEGIA

2a La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés.

Nuestra empresa tiene identificados los siguientes grupos de interés:

- ✓ Clientes actuales y potenciales.
- ✓ Personas (empleados).
- ✓ Proveedores clave.
- ✓ Socios.
- ✓ Entorno social en general.

De esta forma, analiza sistemáticamente las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés identificados y extrae consecuencias sobre éstas. Dichas necesidades y expectativas constituyen la base de la Política y Estrategia de nuestra empresa.

Nuestros Clientes pueden clasificarse en dos tipos fundamentales, los del sector industrial (sector químico y petroquímico fundamentalmente) y los del sector de la construcción y espectáculos (construcción, edificación y espectáculos).

Las necesidades y expectativas de los **Clientes** son analizadas en base a las siguientes herramientas:

- ✓ La realización de encuestas anuales, según lo establecido en el sistema de calidad.
- ✓ La realización de reuniones periódicas de la dirección con los clientes clave.
- ✓ El seguimiento por parte de los técnicos sobre la realización de los trabajos.
- ✓ El análisis de los registros aportados por los sistemas de gestión, relacionados con los clientes (indicadores de rendimiento de clientes, quejas y reclamaciones, índices de siniestralidad, etc.).
- ✓ Las observaciones de los empleados acerca de su percepción sobre los clientes, que se recogen en las distintas reuniones que sistemáticamente se llevan a cabo.

El análisis de los resultados aportados por estas herramientas permite extraer las siguientes conclusiones:

- ✓ Los clientes de los sectores de la construcción y espectáculos son menos estables que los del sector industrial y, aunque valoran la calidad y el servicio, anteponen el factor precio.
- ✓ Los clientes del sector industrial necesitan los servicios de montaje de andamios para realizar tareas de mantenimiento cuya correcta y rápida ejecución es estratégica para su negocio. Por ello, aunque el precio es importante, valoran de manera fundamental la calidad, la rapidez y la confianza que pueda ofrecerles la empresa de montaje. Asimismo son puntos críticos la garantía de la seguridad de los riesgos laborales y el mínimo impacto medioambiental.
- ✓ Como consecuencia, el sector industrial es el clave para el éxito de la Organización, ya que permite mejores márgenes y una relación más estable.

Las necesidades y expectativas de las **Personas** son analizadas en base a las siguientes herramientas:

- ✓ La realización de encuestas.
- ✓ Las entrevistas mensuales del Director Gerente con todo el personal de la Empresa.
- ✓ Las reuniones mensuales y semestrales de los técnicos de calidad, medio ambiente y prevención con el personal de la empresa.

EJEMPLO DE REDACCIÓN COMPLETA

El análisis de los resultados aportados por estas herramientas permite extraer las siguientes conclusiones:

- ✓ Existe un grado de satisfacción alto del empleado con la Empresa y éste se siente orgulloso de pertenecer a ella. Esto se ve confirmado con el bajo nivel de absentismo, el bajo índice de accidentes laborales y la involucración del personal con la empresa.
- ✓ Debido a que es fundamental el factor persona en la actividad de la empresa, se ha de promover la satisfacción del empleado para desarrollar al máximo su involucración en la Empresa.

Nuestra empresa ha identificado como **proveedor clave** a los suministradores de los andamios, ya que solamente si éstos nos dan un magnífico producto y servicio, podemos a su vez garantizar el servicio al Cliente.

Para asegurar esta confianza en el servicio, hemos entendido desde el principio que debe trabajar de forma estable con un sólo proveedor de excelente reputación tanto en su producto como en su servicio. Esto ha permitido desarrollar con dicho proveedor una relación de confianza y de máxima calidad y servicio, tanto en el producto como en el apoyo técnico, y con una relación personal continua entre el Director General de nuestra empresa y el representante en España del proveedor clave.

En cuanto a los **socios**, debido al carácter familiar de la Compañía, el Director Gerente es el principal socio de la empresa, lo que garantiza una perfecta sintonía entre las expectativas de éstos y el desarrollo que pretendemos. Además, debemos contribuir decididamente al desarrollo de nuevos negocios en base a su apoyo comercial, técnico y humano.

Finalmente, el Director Gerente se preocupa de estar en continuo contacto con asociaciones empresariales, entidades públicas e instituciones sociales con el fin de que nuestra empresa sea vista como una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad.