



POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La prestación de un servicio de atención eficiente transparente y con calidad, que respete a sus clientes, usuarios y proveedores internos y externos en todas sus faenas y oficinas mueve a ENAMI a comprometerse con las siguientes acciones y principios:

- 1** Entregar un trato justo, respetuoso, eficiente y exento de cualquier tipo de discriminación a todas las personas que se relacionen con la empresa, sean ellos personas internas o externas.
- 2** Mantener los canales de comunicación adecuados, que permitan recibir las demandas y quejas de sus clientes, incorporando las tecnologías adecuadas a sus características.
- 3** Entregar una respuesta oportuna y eficaz a los reclamos y demandas de sus clientes.
- 4** Implementar y revisar permanentemente sus procesos y procedimientos de manera de contar con los estándares de la industria en materia de transparencia y servicios de alta calidad.
- 5** Capacitar a su personal para que brinde una atención de calidad, incorporando procesos de mejora continua en la atención a clientes internos y externos.
- 6** Medir periódicamente la satisfacción de los clientes y la evaluación de su personal para realizar las correcciones necesarias para una buena atención y la conformidad de los clientes.
- 7** Difundir estos principios e implementar planes de comunicación y capacitación para lograr el compromiso e involucramiento de toda la organización.

