

OBJETIVOS DE CALIDAD DEL AÑO 2023

Aprobado por la Gerencia:

Luc Benhamou



Fecha: 01-01-2023

Política Calidad	Objetivo	Medida	Criterios de actuación	Responsable	Plazo Máximo	Revisión
La Calidad es la mejorar continua para lograr superar las expectativas de nuestros clientes y suministrarles unos productos y servicios que sean de su plena satisfacción y así asegurar los puestos de trabajos de la organización.	Más del 90% de los clientes nos valore positivamente en las encuestas realizadas.	% Clientes satisfechos.	<ul style="list-style-type: none"> - Priorizar la atención de quejas y reclamaciones de los clientes ante cualquier otro proceso de la organización. - Información actualizada rutinaria con el cliente en relación a los plazos de entrega. 	Dpto. Calidad	Anual	Semestral
La Calidad es acreditar que Cuarta Esfera sea reconocida dentro su gremio por su excelencia con la garantía de un trabajo bien hecho y así atraer nuevos posibles clientes.	Conseguir que un 10% de la facturación sea de clientes distintos a Iberdrola.	% de facturación clientes distintos a Iberdrola.	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en las inspecciones de calidad de los trabajos ejecutados por los responsables. - Comprobar la facturación de nuevos clientes. 			
La Calidad es el cumplimiento de los requisitos, el constante afán de cuidar al máximo el proceso, ejecución y acabado de cada trabajo, por parte de todo el personal de la empresa.	Mantener o reducir el número de las no conformidades en trabajos realizados en comparación al año anterior. Valorar el coste imputable en la resolución de las no conformidades en trabajos realizados.	Nº de No Conformidades originadas en Trabajos realizados igual o menor que el periodo anterior, para trabajos que sean habituales. Indicar en el registro de trabajos no conformes el coste imputable en la resolución de la incidencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de Acciones Correctivas ante no conformidades repetitivas - Desarrollo de Acciones Preventivas ante no conformidades potenciales - Comprobar del coste imputable a la resolución de incidencias, de las no conformidades en trabajos realizados. 	Gerencia Dpto. de Calidad	Anual	Semestral
La Calidad es la Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad, de modo que las desviaciones sean investigadas para evitar y eliminar los factores causantes.	Desarrollo de Acciones Preventivas y Correctivas	Al menos 3 Acciones Correctivas y 3 Acciones Preventivas al año.	<ul style="list-style-type: none"> - Informar a todo el personal de la empresa de la conveniencia de proponer acciones correctoras o preventivas. - Facilitar a las personas que propongan dichas acciones la cumplimentación de la Hoja de Análisis de problemas AC / AP 	Gerencia Dpto. de Calidad	Anual	Semestral
La Calidad debe ajustarse al propósito de las actividades y contexto de la organización; Marco de referencia para los objetivos de la calidad y pilar estratégico de Cuarta Esfera.	Seguir mejorando nuestro Sistema integrado de Calidad y Medioambiente, implantado en la empresa. Cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo, así como los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas	No encontrar ninguna Desviación Grave o Muy Grave en las auditorías internas	<ul style="list-style-type: none"> - Auditoria Int. ninguna Desviación - Muy bien: (5) - Auditoria Int. alguna Observación -Bien (4) - Auditoria Int. maxi 3 Observación / 1 Desviación grave - Regular (3) - Auditoria Int. varias Desviaciones Graves: - - Mal (2) - Auditoria Int. varias Desviaciones muy Graves - Muy Mal (1) 	Gerencia Dpto. de Calidad	Anual	Semestral
La Calidad está vinculada a una preparación adecuada del personal, por ello la Gerencia vigilara las necesidades de formación de sus técnicos.	Incrementar en un 5% de tiempo en actividades de formación	% Incremento de horas de formación.	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar las necesidades de formación según establece el procedimiento de Recursos Humanos - Proporcionar la formación necesaria - Seguimiento exhaustivo del plan de formación. 	Gerencia Dpto. de Calidad	Anual	Semestral