

OBJETIVOS DE CALIDAD DEL AÑO 2024

Aprobado por la Gerencia:

Luc Benhamou



Fecha: 01-01-2024

Política Calidad	Objetivo	Medida	Criterios de actuación	Responsable	Plazo Máximo	Revisión
La Calidad es la mejora continua del sistema de gestión de calidad, por lo tanto, que las desviaciones sean estudiadas para impedir y eliminar los factores causantes.	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. - Rigor en las inspecciones de calidad de los trabajos ejecutados por los responsables. - Comprobar la facturación de nuevos clientes. 	Dpto. Calidad	Anual	Semestral
La Calidad es garantizar que Cuarta Esfera sea acreditada en su entorno laboral por su destreza con la garantía de un trabajo bien hecho y así atraer nuevos 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"> - 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 el desempeño de los requisitos, la firme voluntad de cuidar el proceso, ejecución y acabado de cada trabajo, por parte de todo el personal de la empresa	<p>No superar 5 No conformidades en los trabajos realizados durante el año.</p> <p>Valorar en horas el coste imputable en la resolución de las no conformidades en trabajos realizados y no superando el 5% del tiempo previsto de la realización del mismo.</p>	<p>Nº de No Conformidades originadas en Trabajos realizados igual o menor que el periodo anterior, para trabajos que sean habituales.</p> <p>Indicar en el registro de trabajos no conformes el coste imputable en la resolución de la incidencia.</p>	<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 es la mejora continua del sistema de gestión de calidad, por lo tanto, que las desviaciones sean estudiadas para impedir 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"> - 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: <ul style="list-style-type: none"> - - Mal (2) - Auditoria Int. varias Desviaciones muy Graves - Muy Mal (1) 	Gerencia Dpto. de Calidad	Anual	Semestral
La Calidad debe ser adecuada al propósito de las actividades y contexto de la organización, marco de referencia para sus objetivos de la calidad y sostén a la dirección estratégica de Cuarta Esfera.	<p>Seguir mejorando nuestro Sistema integrado de Calidad y Medioambiente, implantado en la empresa.</p> <p>Cumplir las normas de seguridad y salud en el trabajo, así como los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas</p>	No encontrar ninguna Desviación Grave o Muy Grave en las auditorías internas	<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
La Calidad debe ser conforme al propósito de las actividades y contexto de la sociedad, un marco de referencia para los objetivos de calidad y apoyo a la dirección estratégica de Cuarta Esfera.	Incrementar en un 5% de tiempo en actividades de formación	% Incremento de horas de formación.		Gerencia Dpto. de Calidad	Anual	Semestral