

CAPITULO IV: Política de Calidad

Ingeniería Térmica Bilbao, S.L. (INTERBIL), es una empresa que se dedica al diseño, producción y comercialización de hornos y comercialización de equipos para hornos: calefacción eléctrica y/o a gas, aislamientos y sistemas de control.

La dirección de INTERBIL considera la calidad como un factor estratégico fundamental para conseguir que los productos que suministra y los *servicios* que presta lo sean con la más *alta calidad*, el mínimo de errores y al menor costo.

Como consecuencia dirige todos sus esfuerzos a conseguir la *satisfacción* de las necesidades y expectativas *de sus clientes*, implícitas o expresadas.

Para conseguirlo emplea todos sus recursos técnicos y humanos concediendo especial importancia a la *formación* y actualización de los conocimientos de su personal a todos los niveles, así como, al mantenimiento del nivel tecnológico de sus medios materiales.

Debemos subrayar la importancia prioritaria que concedemos a la capacitación, preparación y entrenamiento de nuestro personal, puesto que la calidad de los productos y servicios que INTERBIL presta, depende en la mayor parte de ello.

El objetivo permanente de INTERBIL es el cumplimiento de requisitos legales aplicables y otros que la organización suscriba además mejorar continuamente su nivel de la calidad mediante la eliminación de errores, el conocimiento más preciso de la satisfacción de los clientes, la comparación con las mejores prácticas y con los mejores en su clase.

Corresponde a la gerencia la aprobación del plan anual en el que se definen los objetivos concretos en materia de la calidad dentro de un plan de mejora que se irá concatenando con los de años sucesivos, entrando así en la dinámica de la *mejora continua*.

La dirección de INTERBIL mediante un apropiado plan de motivación y cooperación del personal a todos los niveles se asegura de que esta política sea entendida y aceptada.

Asimismo, verificará que el Sistema de la Calidad implantado se mantiene efectivo mediante la realización de auditorías internas.

DIRECTOR GERENTE

