

La empresa **TXEKALDE; Ingenieros Consultores**, desde su constitución, ha prestado servicios en el sector de la eficiencia energética, ofreciendo siempre como argumento principal en su oferta su seriedad y la calidad de los servicios, entendida como el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes y la obtención de su máxima satisfacción.

La organización tiene como objetivo fundamental:

- La satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de todos sus requisitos en cuanto al servicio, así como los legales y reglamentarios.
- Favorecer el desarrollo profesional, humano y personal de todos los que trabajamos en la organización,
- Ser auténticos/as profesionales de nuestro sector,
- Ser útiles a la sociedad jugando un papel serio y responsable

Por tanto, para la consecución de dichos objetivos estratégicos, la organización se rige según los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad según norma ISO 9001, en su versión vigente, para los servicios contemplados en el Alcance declarado:

Servicios de consultoría en materia de eficiencia energética y energías renovables

La Dirección ha planificado un conjunto de acciones y sistemas que proporcionan la confianza adecuada a nuestros clientes sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

Este sistema, entendido, aplicado y mantenido al día por todos los niveles de la organización, es responsabilidad de la dirección de **TXEKALDE, Ingenieros Consultores**.

Para ello adquirimos los siguientes compromisos:

- Establecer y revisar, de manera continua, objetivos y metas, de la calidad, así como proporcionar y adecuar los recursos materiales a los mismos con el fin de crear y mantener mecanismos eficaces para la mejora continua.
- Comprometer al personal de la empresa con el sistema de gestión y proporcionarle la formación e información necesaria para desempeñar correctamente y bajo los estándares definidos, todas sus tareas.
- Implicar en la satisfacción de los clientes y en la mejora continua a nuestros proveedores, informándoles de las necesidades de los procesos de nuestra empresa y dándoles apoyo para su cumplimiento.
- Revisión periódica, como mínimo anual, de la política de gestión.

De esta forma, nuestra Empresa asume como principal objetivo la *satisfacción total de nuestros clientes y partes interesadas*. Para conseguirlo emplea todos sus recursos técnicos y humanos, así como todos los conocimientos derivados de nuestra dilatada experiencia de más de 18 años en el sector.

Donostia, a 23 de Febrero de 2023

La Directora
Andrea Estornés

MÉTODO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

TXEKALDE INGENIEROS CONSULTORES dispone de un procedimiento para la selección, evaluación y seguimiento de los productos servidos o servicios prestados por nuestros proveedores y subcontratistas, establecido de manera resumida en los siguientes términos:

SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES

La selección de proveedores tiene en cuenta el cumplimiento de las normas y legislación aplicables para sus organizaciones, personas, materiales y servicios prestados.

Los criterios iniciales de selección de proveedores son:

- Calidad del producto o servicio
- Condiciones económicas del producto
- Exclusividad del producto
- Urgencia en la prestación del servicio
- Exigencia de clientes
- Referencias
- Proximidad geográfica del proveedor
- Ajuste de plazo para realización de servicios

EVALUACIÓN POR VERIFICACIÓN EN SUMINISTROS O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Asimismo una vez escogido un proveedor, tras su primer servicio, se realizará su evaluación en base a los siguientes criterios de:

- Calidad del producto o servicio
- Precio
- Cumplimiento de plazos.

Se valoran estos aspectos otorgando puntuaciones del 0 (nada satisfecho) al 10 (muy satisfecho). La calificación se obtendrá por la media aritmética de estas puntuaciones.

Si el resultado es igual o superior a 6 puntos, se clasificará al proveedor como "condicional". Si es inferior, como "rechazado".

EVALUACIÓN CONTINUA DE PROVEEDORES/SUBCONTRATISTAS Y BAJAS

Con periodicidad mínima anual, se procederá a una reevaluación de los proveedores en base a los mismos criterios que en la evaluación inicial, con el fin de verificar que todos ellos cumplen nuestras expectativas y que siguen siendo adecuados a las necesidades del sistema de gestión.

Para dicho cálculo se tendrán en cuenta los resultados de los suministros o servicios realizados a lo largo del año.

Asimismo, a la puntuación de 0 a 10 se le añadirá un factor de corrección en los casos siguientes:

- En el caso de que se hayan producido No conformidades con el proveedor el valor resultante se multiplicará por 0.9.
- En caso contrario, en el que el proveedor haya prestado un servicio o proporcionado un producto excelente, o haya algún aspecto de su atención al cliente positivo que queramos destacar, se multiplicará la puntuación obtenida por 1.1.

En aquellos casos en que se obtenga un resultado de la reevaluación no aceptable por parte de TXEKALDE INGENIEROS CONSULTORES será comunicado al proveedor para que establezca las medidas que considere oportunas. En caso contrario, será Rechazado y eliminado del listado de proveedores homologados.

Asimismo, TXEKALDE INGENIEROS CONSULTORES se reserva el derecho de poder realizar cuantas visitas de comprobación considere necesarias en las instalaciones del proveedor, así como de solicitar toda aquella información que considere oportuna para la comprobación de los requisitos legales aplicables a la actividad del proveedor, así como de la competencia tanto técnica como humana del mismo.