



## POLÍTICA DE CALIDAD – ISOLARIA

**Fecha de actualización:** 26 DE MAYO DE 2025

**Responsable de calidad:** Jordan Amar (Director General)

### 1. Compromiso de la dirección

En Isolaria, nuestra misión es clara: reducir el consumo energético de los hogares garantizando al mismo tiempo el máximo confort y un coste residual mínimo o nulo para nuestros clientes.

#### Nos comprometemos a:

- Ofrecer un servicio impecable en cada etapa del recorrido del cliente, desde la prospección hasta la finalización de las obras.
- Cumplir con los requisitos normativos españoles y europeos, especialmente los relacionados con los CAE.
- Garantizar la conformidad, la trazabilidad y la transparencia en todos nuestros expedientes.
- Ser reactivos y justos en la gestión de devoluciones de clientes y servicio posventa.

### 2. Objetivos de calidad

Nuestros objetivos son medibles y se supervisan de forma continua:

- Tasa de clientes planificados en los 5 días posteriores a la validación del presupuesto > 90 %
- Tasa de expedientes completos depositados a la primera > 95 %
- Satisfacción del cliente (reseñas de Google con 5 estrellas) > 80 % de las instalaciones
- Tiempo de tramitación del servicio posventa < 5 días laborables

### 3. Mejora continua

Isolaria es una empresa en constante evolución. Para ello:

- Realizamos revisiones de dirección periódicas
- Auditamos nuestros procesos y equipos de instalación para garantizar la conformidad en el terreno.
- Integraremos los comentarios de clientes y equipos en nuestras acciones correctivas.
- Documentamos todos los procedimientos y herramientas en un referente claro y compartido.

### 4. Responsabilidades

Cada colaborador de Isolaria tiene un papel en la calidad:

- Los equipos comerciales garantizan la fiabilidad de la información del cliente.
- Los equipos de planificación aseguran el cumplimiento de los plazos y una buena coordinación.
- Los equipos de instalación realizan obras limpias, conformes y documentadas.
- El personal administrativo verifica y presenta los expedientes con máxima rigurosidad.

La dirección garantiza los medios humanos, técnicos y financieros necesarios para el correcto funcionamiento del sistema de calidad ISO 9001.

Esta política se difunde a todo el personal y se revisa una vez al año para adaptarse a la evolución de los requisitos, del mercado y de nuestra ambición colectiva.

Jordan Amar  
Director General – ISOLARIA

Pso de la Castellana, 18, 28046 MADRID

+34 919 46 95 28

info@isolaria.es

www.isolaria.es