

# JORNADA FORMACIÓN AESSIA Y CARTAS DE CALIDAD

Zaragoza 4 y 11 de junio de 2015



# CARTAS DE CALIDAD



El objeto de la presente Guía es definir la metodología a seguir para la implantación de las **Cartas de Calidad** en las empresas instaladoras/mantenedoras asociadas a FARIE.

El cumplimiento de esta metodología, permitirá a las empresas pertenecientes a la plataforma de **AESSIA** asegurar la calidad de los servicios prestados.



## Calidad:

- Elevado nivel de **aseguramiento de la calidad**.
- Acreditación continua con **instrumentos de control** (externos e independientes)
- Mejora de nuestra **cualificación y formación**.

## Competitividad:

- Defensa ante el intrusismo.
- Confianza recíproca entre nosotros.
- Obligaciones de **información** y **gestión de reclamaciones**.
- **Contratación y oferta conjunta** de servicios.

## Soluciones:

- **Simplificación de trámites** administrativos. **Optimización de recursos** y reducción de costes: recursos compartidos. **Innovación** en toda la **cadena de valor** de la seguridad industrial. **Modernización** mediante uso de soluciones telemáticas.



## Para nuestros Clientes:

- ✓ Máxima **confianza** en nuestros profesionales y **servicios**.
- ✓ Mayor **calidad** en nuestros trabajos (proyectos, instalaciones, mantenimientos, revisiones,...)
- ✓ Más **información** y **transparencia**.
- ✓ Mayor **rapidez de tramitación**
- ✓ **Defensa** de sus intereses

## Para la Administración Pública:

- ✓ Garantías del **cumplimiento** de nuestras obligaciones.
- ✓ Colaboración para velar por la **seguridad de los ciudadanos**.
- ✓ Garantías para la inspección y control ex post de nuestra actuación.
- ✓ Simplificación administrativa y eficiencia.
- ✓ **Optimización** de recursos.



## Fases para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad. Cartas de Calidad de AESSIA



Tareas / Actividades	Feb.15	Mar.15	Abr.15	May.15	Jun.15	Jul.15	Ag.15	Sep.15
ELABORACIÓN CARTAS DE CALIDAD								
DIAGNÓSTICO INICIAL								
REDACTAR PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES								
ELABORACIÓN DOSSIER								
ENTREGA DOSSIER								
PRESENTACIÓN DOSSIER								
AUDITORIA-CERTIFICACIÓN								
REALIZACIÓN AUDITORÍAS								
IDENTIFICACIÓN DESVIACIONES								
CERTIFICACIÓN								

La estructura de las **Cartas de Calidad** ha sido diseñada con el propósito que sea compatible con otros esquemas de gestión como las normas UNE-EN ISO 9001, de forma que se puedan integrar formando un único sistema de gestión a la organización.

Las organizaciones deberán disponer como mínimo de **documentos** y **registros** para evidenciar el cumplimiento de los requisitos mínimos de Calidad del servicio y garantizar su eficacia.





Los documentos requeridos son:

**P01.-GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN**

**P02.- REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS**

**P03.- GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CLIENTES**

**P04.- GESTIÓN DE EXISTENCIAS y MATERIALES**

**P05.- CALIBRACIÓN DE EQUIPOS**

**P06.- SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS**



## GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
<b>Estudio de requisitos del servicio</b>	Gerencia informará de los <b>requisitos para la realización del servicio</b> , antes de adquirir un compromiso con el cliente. En caso de ser necesario, se realizarán visitas a casa el cliente.	Gerencia	<b>Solicitud de presupuesto</b>
<b>Requisitos de los clientes</b>	Se dispone de una relación de clientes, donde se encuentran las condiciones de ejecución y de <b>requisitos propios de cada cliente</b> , en caso de haberlos.	Gerencia	<b>Relación de clientes</b>
<b>Elaboración del presupuesto (contrato)</b>	La información mínima que reflejará el <b>presupuesto</b> será: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Nº</li> <li>•Nombre y datos del cliente</li> <li>•Fecha</li> <li>•Trabajos a realizar</li> <li>•Fecha de entrega, ejecución y duración</li> <li>•Valoración suficientemente detallada o método de cálculo</li> <li>•Condiciones particulares, importe y forma de pago.</li> </ul>	Gerencia	<b>Presupuestos (contratos)</b>

## GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
<b>Precio tarifado</b>	Cuando el <b>precio</b> esté <b> fijado</b> previamente para un determinado tipo de servicio.	Gerencia	<b>Tarifa de precios</b>
<b>Clientes por administración</b>	En este tipo de clientes <b>no</b> se realizará un <b>presupuesto</b> previo, y se facturarán las horas registradas en las órdenes de trabajo periódicamente.	Gerencia	<b>Parte de trabajo</b>
<b>Contratos de mantenimiento</b>	En el <b>caso</b> de que la <b>normativa</b> de aplicación así lo <b>exija</b> , se realizarán <b>contratos de mantenimiento</b> particulares para cada tipo de instalación.	Gerencia	<b>Contrato de mantenimiento</b>
<b>Modificaciones</b>	Las posibles <b>modificaciones</b> se revisarán nuevamente sobre el mismo <b>presupuesto</b> o se emite un <b>nuevo presupuesto</b> que sustituye al anterior.	Gerencia	<b>Presupuestos</b>

## GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
<b>Aceptación cliente</b>	Se solicitará la aceptación de presupuesto por parte del cliente, <b>firmando</b> sobre el propio <b>presupuesto</b> , el parte de trabajo o mediante <b>pedido</b> propio del cliente o <b>contrato</b> .	Gerencia	<b>Presupuesto firmado o pedido del cliente</b>
<b>Partes de trabajo</b>	Se emitirá un <b>parte de trabajo</b> o por obra para el registro de los trabajos realizados, donde se anotarán las <b>horas</b> dedicadas y el <b>material</b> consumido.	Administración	<b>Partes de trabajo</b>
<b>Verificación final</b>	En el caso que proceda, se realizarán los <b>controles reglamentarios</b> para la correcta ejecución de la instalación.	Técnico o profesional habilitado	<b>Certificado de instalación</b>
<b>Archivo de los trabajos realizados</b>	Se <b>guardará copia de los certificados</b> o un registro de la documentación entregada.	Administración	<b>Archivo de los trabajos realizados</b>
<b>Facturación</b>	La <b>factura</b> debe incluir como mínimo: las piezas, los <b>materiales</b> , las <b>operaciones realizadas</b> , el <b>tiempo de trabajo y el IVA</b> .	Administración	<b>Facturas</b>

## REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
<b>Control de los requisitos legales y reglamentarios aplicables</b>	Para el control de los <b>requisitos legales y reglamentarios</b> se dispondrá de un listado vigente de toda la documentación aplicable a las actividades indicadas en la declaración responsable.	Administración	<b>Listado de documentación externa</b>
<b>Ficha del trabajador</b>	Para cada uno de los <b>trabajadores</b> se dispondrá de una <b>ficha</b> , donde se especifican: datos personales, carnés, títulos, certificados, cargo en la empresa, experiencia y formación recibida.	Administración	<b>Ficha del trabajador. Carnés, Títulos y Certificados</b>
<b>Gestión de Residuos</b>	En <b>caso</b> de aplicación, control de <b>residuos peligrosos</b> .	Administración	<b>Inscripción como pequeño productor de Residuos peligrosos</b>



## GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CLIENTES

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
<b>Recepción - detección</b>	Toda <b>queja de cliente</b> , ya sea recibida por <b>teléfono, fax, personalmente o por correo</b> postal o electrónico se considera como una reclamación de cliente. Las reclamaciones serán registradas.	Gerencia	<b>Registro de reclamaciones</b>
<b>Análisis y resolución</b>	En todas las reclamaciones se realizará el <b>análisis</b> de la causa y se registrará la <b>resolución adoptada</b> en el registro de reclamaciones. En función de la gravedad y la frecuencia de las reclamaciones, se tomarán acciones de mejora para eliminar la causa de la reclamación, siempre que sea necesario.	Gerencia	<b>Registro de reclamaciones</b>
<b>Cierre</b>	Previa <b>comunicación al cliente</b> y conforme se ha llevado a término la <b>solución prevista</b> .	Gerencia	<b>Registro de reclamaciones</b>

## GESTIÓN DE EXISTENCIAS Y MATERIALES

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
<b>Control de existencias</b>	Se llevará un <b>control</b> de las existencias, mediante <b>entradas y salidas de almacén</b> .	Administración	<b>Listado de materiales</b>
<b>Compras de repuestos, aparatos y materiales</b>	Los <b>pedidos</b> se realizarán detallando, como mínimo los artículos y las cantidades necesarias. Una vez llegado el material, se realizará un <b>control</b> en la recepción del material y se <b>firmará el albarán</b> . En caso de necesitar repuestos, aparatos o materiales de urgencia, se podrán solicitar los materiales por teléfono o directamente en tienda.	Gerencia	<b>Pedidos de compra o Albarán entrega de material</b>
<b>Inventario anual</b>	Se realizará un <b>inventario anual de los materiales</b> que se disponen en el almacén, para detectar <b>material obsoleto o en mal estado</b> .	Administración	<b>Inventario material</b>



## CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
<b>Identificación de equipos de medida</b>	Se identifican en un <b>listado todos los equipos de medida</b> reglamentarios que se utilizan en la realización de los servicios. En este listado se indicará el nombre del equipo y el código identificativo.	Administración	<b>Inventario de equipos de medida</b>
<b>Calibración de los equipos de medida</b>	La calibración, <b>si es necesaria reglamentariamente</b> , se llevará a cabo a través de entidades acreditadas. Esta entidad emitirá un <b>certificado de calibración</b> , el cual se archivará como prueba de la calibración <b>del equipo</b> . En el caso de subcontratación de equipos, se conservará copia del certificado de calibración del equipo.	Administración	<b>Ficha del equipo Certificado externo</b>





## SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
<b>Control de empresas subcontratadas</b>	Exigencia del <b>cumplimiento de los requisitos legales</b> para la actividad contratada.	Gerencia	<b>Contrato</b>

¿Quién?

¿Qué?

Documentos de referencia

Empresa

**Solicita ser auditado**

E.C.

**Concreta fecha de auditoría y remite plan de auditoría.**

Plan de auditoría

Auditor@

**Realiza la auditoría y entrega el informe de conclusiones.**

Registro de hallazgos de auditoría

Informe de auditoría

E.C. Entidad Certificadora

Sigue..



¿Quién?

¿Qué?

Viene del anterior..

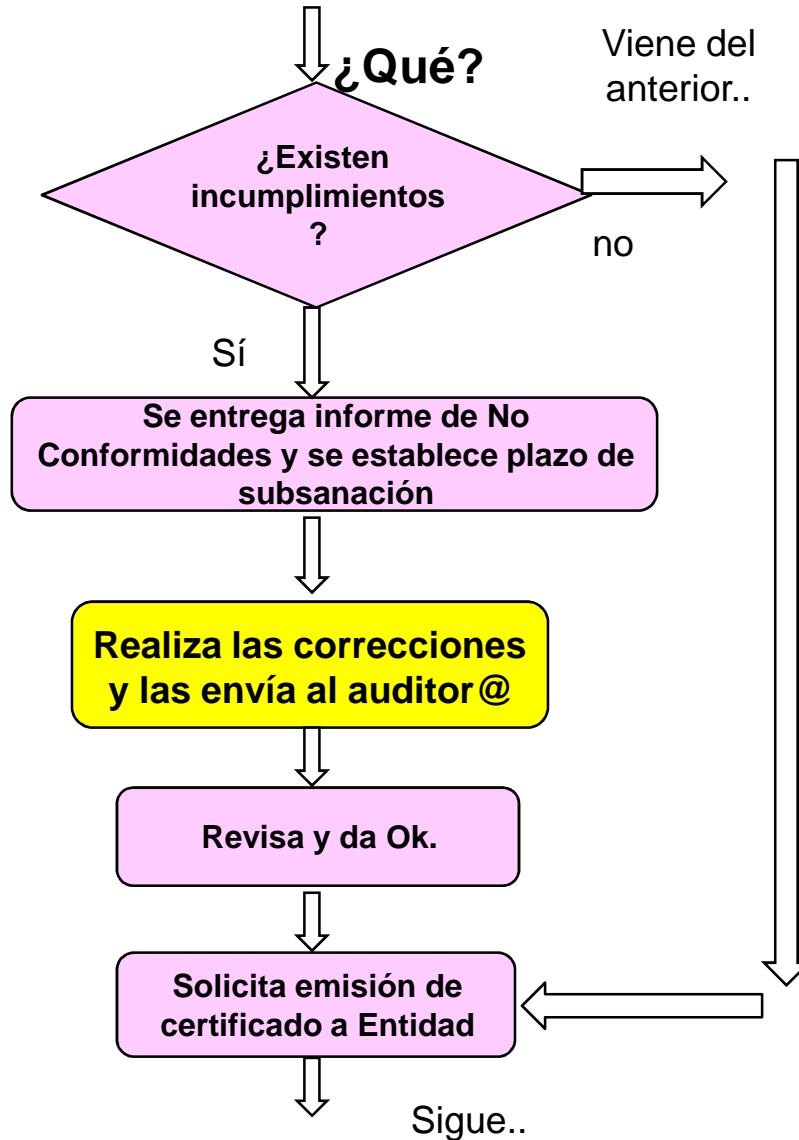
Documentos de referencia

Auditor@

Empresa

Auditor@

Auditor@



Informe de NO Conformidades

Comunicación interna



¿Quién?

¿Qué?

Documentos de  
referencia

Viene del  
anterior..

E.C.

Emite certificado y  
comunica a AESSIA

Carta AESSIA

AESSIA

Da de alta a EMPRESA  
en la Plataforma

Alta de empresa en AESSIA

E.C. Entidad Certificadora



aessia  
Servicios de Seguridad Industrial

[www.aessia.org](http://www.aessia.org)

Muchas  
gracias

