

JORNADA PRESENTACIÓN AESSIA Y CARTAS DE CALIDAD

- 20 de abril de 2015 -







AESSIA





¿Qué es AESSIA?



AESSIA: Es la Asociación de Entidades de Seguridad Industrial de Aragón.

La <u>Seguridad Industrial</u> tiene por objeto la prevención y limitación de riesgos, la protección contra accidentes y siniestros capaces de producir daños o perjuicios a las personas, flora, fauna, bienes o al medio ambiente, derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de la producción, uso o consumo, almacenamiento o desecho de los productos industriales.







¿Quién interviene?



Sistema de la Seguridad Industrial

Técnico competente: Debe realizar el correspondiente proyecto técnico o certificado de obra, si por la importancia de ésta es necesaria su intervención.

Instalador autorizado: Está capacitado para realizar la instalación y puesta en marcha de cada tipo de equipo.

Mantenedor Autorizado: Está capacitado para realizar las operaciones de conservación y mantenimiento de cada tipo de equipo.

Organismos de Control: Actúan como colaboradores de la administración verificando el cumplimiento de los reglamentos.

Administración: Coordina y regula las actuaciones de los agentes que intervienen en la seguridad industrial.

Usuario: Es responsable del uso correcto de los equipos.





Nuevas realidades



Sistema de la Seguridad Industrial

Adaptación a las leyes de transposición de la Directiva de Servicios (**"Ley omnibus"**) y a la Ley de Garantía de Unidad de Mercado, dando lugar a...

Empresas instaladoras autorizadas:



Antes:





Ahora:

Necesitaban autorización y debían acreditar previamente:

- Instalador eléctrico autorizado con cualificación profesional (FP- exámen)
- Medios y requisitos reglamentarios

Simplemente presentan una declaración responsable

- Se presume su conformidad
- Y en todo caso, puede haber un control a posteriori





Consecuencias



Sistema de la Seguridad Industrial

- Facilidades para la competencia desleal.
- Posibles barreras administrativas para ejercer nuestra actividad en otros países miembros, falta de reciprocidad.
- Las empresas instaladoras y autónomos son Agentes del Sistema de Seguridad Industrial y por tanto existe un nuevo marco normativo en el que se empieza a hablar de gestión de calidad...
- Directiva de Servicios ofrece un nuevo itinerario:

Incorporación **voluntaria** de sistemas de mejora de la **calidad** en nuestros servicios, utilizando **instrumentos de control** que garantizan nuestra profesionalidad.







¿Por qué nace AESSIA?



Sistema de la Seguridad Industrial

Antes:

La Administración controlaba perfectamente el Sistema de Seguridad Industrial y así la fiabilidad de los agentes estaba garantizada.

Ahora:

Con la Ley Omnibus se viene todo abajo.

Presentando una declaración responsable ya se está autorizado.

A la Administración se le complica el control del sistema de la Seguridad Industrial porque debe realizar inspecciones a posteriori.





Solución (I)



Crear dos grupos de Agentes de Seguridad Industrial:

 Uno basado en empresas que acrediten sistemas de calidad (ISO 9000 o Cartas de Calidad). Esto lo posibilita la Directiva de Servicios y la Ley de Industria.



Cartas de Calidad



- Otro para el **resto de empresas** y aquellas que vengan de fuera (con declaración responsable).





Solución (II)



Sistema de la Seguridad Industrial

- Los que acrediten sistemas de calidad:
 - Simplificación de trámites administrativos.
 - Menores tasas.
 - Menos inspecciones de sus instalaciones.
 - Agilización de las tramitaciones (plataforma telemática).
 - Custodia de la documentación.



- Los que lo hagan con **declaración responsable**:
 - Acreditar todos los requisitos voluntariamente o con inspecciones a posteriori.
 - Tasas más caras.
 - Más inspecciones de sus instalaciones.





Quiénes somos (I)



Sistema de la Seguridad Industrial

 AESSIA está formada por Agentes de la Seguridad Industrial de Aragón (al amparo de la Ley de Industria de Aragón)

Los dos Colegios Oficiales de la Ingeniería Industrial de Aragón:

Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Aragón y La Rioja. Colegio Oficial de Peritos e Ingenieros Técnicos Industriales de Aragón.

- 7.187 colegiados.
- 2.222 trabajos visados.









Quiénes somos (II)



Sistema de la Seguridad Industrial

Las **tres asociaciones** que conjuntamente agrupan mayor número de empresas y profesionales en el campo de la seguridad industrial:

Federación Aragonesa de Instalaciones Electricistas (FARIE).

Federación Aragonesa de Asociaciones Provinciales de Fontanería, Calefacción, Gas y Afines (FAEFONCA).

Asociación de Empresarios de Ascensores de Aragón.

- 1.600 empresas asociadas.
- 8.300 trabajadores trabajan con nosotros.

Calefacción, Gas y Afines













Quiénes somos (III)



Sistema de la Seguridad Industrial

4 Organismos de Control:

Entidad Colaboradora de la Administración, S.L.U. (ECA) TÜV Rheinland Iberica Inspection, Certification & Testing, S.A. Ingeniería de Gestión Industrial, INGEIN S.L. OCA Inspección, Control y Prevención, S.A. OCA ICP

Más de 6.100 inspecciones reglamentarias realizadas

Representan el 42 % de total de inspecciones reglamentarias realizadas por todos los Organismos de Control que actúan en Aragón.













Qué ofrece (I)



Sistema de la Seguridad Industrial

Para nuestras empresas instaladoras:

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.
- Internacionalización.
- Alianzas con organizaciones europeas.
- Contratación y oferta conjunta de servicios.

Reingeniería de soluciones TIC adaptadas al sector:

• Simplificación de trámites administrativos y Optimización de recursos y reducción de costes: recursos compartidos. Innovación en toda la cadena de valor de la seguridad industrial.





Qué ofrece (II)



Sistema de la Seguridad Industrial

Para nuestros clientes:

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

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.







CARTAS DE CALIDAD





Cartas Calidad (I)



Sistema de la Seguridad Industrial

Aseguramiento voluntario

- ✓ La certificación voluntaria de la calidad, permite asegurar que los servicios se ajustan y responden a las necesidades de los destinatarios de los servicios.
- ✓ Los prestadores de servicios de AESSIA cumplen con dos premisas, una de carácter obligatorio y otra voluntaria:
 - La observancia estricta del cumplimento de todos los requisitos para el ejercicio de la actividad.
 - La adopción voluntaria de un **Sistema de Gestión de Calidad** basado en estándares como UNE-EN ISO 9001, promovido por nuestra asociación y concretado en forma de Cartas de Calidad para empresas instaladoras / mantenedoras.





Cartas Calidad (II)



Sistema de la Seguridad Industrial

Aseguramiento voluntario

Las Cartas de Calidad son una herramienta de gestión desarrollada a iniciativa propia de la plataforma colaborativa (AESSIA), por la que las empresas instaladoras y/o mantenedoras y las ingenierías y oficinas técnicas, se comprometen a mejorar la información y el diálogo con sus clientes, hacer más fáciles las gestiones y aportar soluciones inmediatas ante cualquier incidencia del servicio. Es un proceso que obliga a la mejora continua en busca de la excelencia en la gestión de los servicios y son la garantía de un servicio de calidad contrastable y exigible.





Cartas Calidad (III)



Aseguramiento voluntario

Estas Cartas de Calidad promovidas por AESSIA permiten obtener una serie de **BENEFICIOS PARA LA <u>GESTIÓN DE LAS EMPRESAS</u>** que las adopten y para sus clientes al:

- ✓ Sentar las bases de la gestión de la calidad, incidiendo en un proceso de mejora continua.
- ✓ Mejorar la gestión de los recursos, aumentando la motivación y participación de los medios humanos con los que cuenta la empresa.
- ✓ Mejorar la imagen de los servicios ofrecidos . "Sello de calidad".
- ✓ Generar confianza y satisfacción entre los destinatarios de los servicios, al asegurarles que el servicio que adquieren satisface los requisitos pactados.
- ✓ Fomentar el desarrollo de la evaluación independiente de la calidad.
- ✓ Garantizar la mejor protección de los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios.
- ✓ Favorecer la transparencia al potenciar la capacidad de reclamación de los destinatarios de los servicios.
- ✓ Posicionamiento diferenciador frente a la competencia desleal y al intrusismo.
- ✓ Mejorar la cuota de mercado, apertura de nuevos mercados y estimulo del mercado electrónico de servicios.





Cartas Calidad (IV)



Modelos elaborados a partir de las prescripciones de la UNE-EN ISO 9001:2008, adaptándolos a las realidades de los distintos tipos de prestadores de servicios.

Carta de Calidad empresas instaladoras / mantenedoras en materia de seguridad industrial

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





Cartas Calidad - P01 (I)



Sistema de la Seguridad Industrial

GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
Estudio de requisitos del servicio	Gerencia informará de los requisitos para la realización del servicio, antes de adquirir un compromiso con el cliente. En caso de ser necesario, se realizarán visitas a casa el cliente.	Gerencia	Solicitud de presupuesto
Requisitos de los clientes	Se dispone de una relación de clientes, donde se encuentran las condiciones de ejecución y de requisitos propios de cada cliente, en caso de haberlos.	Gerencia	Relación de clientes
Elaboración del presupuesto (contrato)	La información mínima que reflejará el presupuesto será: No Nombre y datos del cliente Fecha Trabajos a realizar Fecha de entrega, ejecución y duración Valoración suficientemente detallada o método de cálculo Condiciones particulares, importe y forma de pago.	Gerencia	Presupuestos (contratos)







Sistema de la Seguridad Industrial

GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

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







GESTIÓN COMERCIAL, CONTROL DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

Sistema d	le In Sec	uridad t	ndustrial
alayan na v	ve vu pev	ISB ISSUED I	LINASARAN PAN

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





Cartas Calidad - P02



Sistema de la Seguridad Industrial

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

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





Cartas Calidad - P03



Sistema de la Seguridad Industrial

GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE CLIENTES

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
Recepción - detección	Toda queja de cliente, ya sea recibida por teléfono, fax, personalmente o por correo postal o electrónico se considera como una reclamación de cliente. Las reclamaciones serán registradas.	Gerencia	Registro de reclamaciones
Análisis y resolución	En todas las reclamaciones se realizará el análisis de la causa y se registrará la resolución adoptada 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	Registro de reclamaciones
Cierre	Previa comunicación al cliente y conforme se ha llevado a término la solución prevista .	Gerencia	Registro de reclamaciones





Cartas Calidad - P04



Sistema de la Seguridad Industrial

GESTIÓN DE EXISTENCIAS Y MATERIALES

Tarea	Descripción	Responsable	Registro
Control de	Se llevará un control de las existencias, mediante	Administración	Listado de
existencias	entradas y salidas de almacén.	Aummstracion	materiales
	Los pedidos se realizarán detallando, como mínimo		
Compras de	los artículos y las cantidades necesarias. Una vez	Gerencia	Pedidos de
repuestos,	llegado el material, se realizará un control en la		compra
aparatos y	recepción del material y se firmará el albarán.		0
materiales	En caso de necesitar repuestos, aparatos o materiales		Albarán
	de urgencia, se podrán solicitar los materiales por		entrega de
	teléfono o directamente en tienda.		material
	Se realizará un inventario anual de los materiales		Inventario
Inventario anual	que se disponen en el almacén, para detectar	Administración	material
	material obsoleto o en mal estado.		materiai





Cartas Calidad - P05



Sistema de la Seguridad Industrial

CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

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





Cartas Calidad - P06



Sistema de la Seguridad Industrial

SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS

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





Fases implantación



Sistema de la Seguridad Industrial

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







Fases certificación (I)



Sistema de la Seguridad Industrial

Empresa

Solicita ser auditado

E.C.

Concreta fecha de auditoría y remite plan de auditoría.

Plan de auditoría

Realiza la auditoría y entrega el informe de conclusiones.

Registro de hallazgos de auditoría Informe de auditoría

E.C. Entidad Certificadora

Sigue..





Fases certificación (II)



Sistema de la Seguridad Industrial Viene del anterior... ¿Quién? Documentos de referencia ¿Existen incumplimientos? Auditor@ Se entrega informe de No Conformidades y se establece plazo de subsanación Informe de NO Conformidades Realiza las correcciones y las **Empresa** envía al auditor@ Revisa y da Ok. Auditor@ Solicita emisión de Comunicación interna certificado a Entidad Sigue..

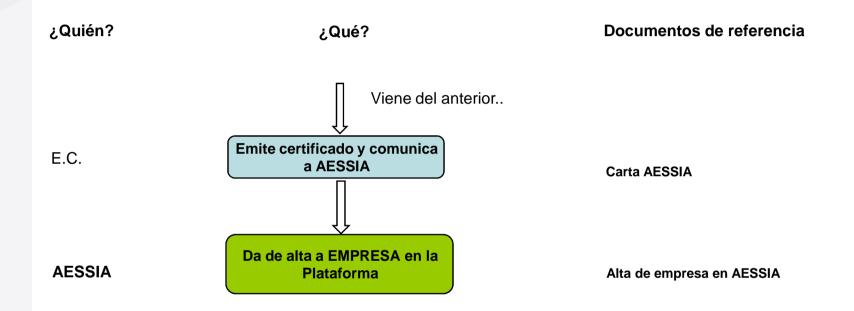




Fases certificación (III)



Sistema de la Seguridad Industrial



E.C. Entidad Certificadora







Sistema de la Seguridad Industrial







