

# JORNADA PRESENTACIÓN AESSIA Y CARTAS DE CALIDAD

- 7 de mayo de 2015 -



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE  
INSTALACIONES ELÉCTRICAS  
DE TERUEL



# Asociación de **E**ntidades del **S**istema de la **S**eguridad **I**ndustrial de **A**ragón



Adaptación del sector a las leyes de transposición de la Directiva de Servicios ("**Ley omnibus**"), a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y a la Ley de Garantía de Unidad de Mercado, dando lugar a que las...

## Empresas instaladoras/mantenedoras habilitadas



**Antes:**\_



**Ahora:**

**Acreditación previa y  
autorización**

**Cualificación profesional y  
responsabilidad civil  
acreditada**

**Declaración  
responsable**

**Presunción de conformidad  
y control a posteriori**

- Facilidades para la **competencia desleal**.
- Posibles barreras administrativas para ejercer nuestra actividad en otros países miembros, **falta de reciprocidad**.
- **PERO.....**

Directiva de Servicios ofrece un **nuevo itinerario**:

Incorporación **voluntaria** de sistemas de mejora de la **calidad** en nuestros servicios, utilizando además **instrumentos de control** que garantizan nuestro buen hacer.



# ¿Por qué nace AESSIA?

## ANTES

La Administración tenía **garantía de cumplimiento** y **mantenimiento** de los requisitos de las empresas instaladoras y mantenedoras y de los profesionales.

## AHORA

Con la Ley Omnibus se viene todo abajo.

Presentando una **declaración responsable** ya se puede iniciar la actividad.

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

- Impulso del Gobierno de Aragón.
- Proceso largo y abierto.
- Cambio de filosofía.
- Generosidad y consenso.



## Crear dos grupos de Agentes de la Seguridad Industrial

- **Empresas** que **aseguren voluntariamente la calidad de sus servicios** (ISO 9001 o Cartas de Calidad) → Esto lo posibilita la Ley de Industria de Aragón.



### Cartas de Calidad

**aessia**  
Entidades del Sistema de la Seguridad Industrial

- **Resto de empresas** (sólo con declaración responsable), sin aseguramiento voluntario de la calidad. Mayor acción inspectora de la Administración → Esto lo posibilita la Ley de Industria de Aragón.



**AESSIA** está formada por Agentes del Sistema de la Seguridad Industrial de Aragón, prestadores de servicios (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.



Las **tres asociaciones** que conjuntamente agrupan el 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.**



Federación Aragonesa de Asociaciones  
Provinciales Empresariales de Fontanería,  
Calefacción, Gas y Afines



ASOCIACIÓN REGIONAL DE  
EMPRESARIOS DE  
ASCENSORES DE ARAGÓN



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE  
INSTALACIONES ELÉCTRICAS  
DE TERUEL



## 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.**



**E C A**



**OCA ICP**



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE  
INSTALACIONES ELÉCTRICAS  
DE TERUEL



## Para nuestras empresas instaladoras/mantenedoras

### 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.

### Soluciones TIC adaptadas al sector:

- **Simplificación de trámites** administrativos
- **Optimización de recursos** y reducción de costes: recursos compartidos.
- **Innovación** en toda la **cadena de valor** 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** a posteriori de nuestra actuación.
- **Simplificación** administrativa y eficiencia.
- **Optimización** de recursos.



## ¿Qué te proporcionará AESSIA cuando dispongas de aseguramiento voluntario de la calidad?

- Un **valor diferencial** frente al intrusismo y la competencia desleal
- La **descarga administrativa** del cumplimiento de tus obligaciones de información y de reclamaciones
- El uso de todos los servicios proporcionados por AESSIA:
  - **Tramitación electrónica** de expedientes de seguridad industrial mediante la plataforma PEGASO
  - **Repositorio y custodia de toda la documentación técnica** con plena garantía jurídica
  - Disponer de una **base de datos de instalaciones y equipos** sometidos a reglamentos de seguridad industrial
  - Gestión de alertas de **inspecciones y revisiones periódicas** de instalaciones a realizar
  - **Formación continua** para la acreditación de requisitos y mejora continua de la calidad en la prestación de servicios
- La **reducción de tasas administrativas**
- Ser tenido en cuenta como agente de la seguridad industrial en los **planes de inspección**, al disponer de aseguramiento voluntario de la calidad



## ¿Qué ventajas tienes al pertenecer a AESSIA?

- Acceso a **ayudas públicas** como ADIA agentes intermedios
- Utilización de **todos los servicios** dispensados por la Asociación
- Posibilidad de que **AESSIA pueda firmar convenios de colaboración con la Administración** como entidad colaboradora



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE  
INSTALACIONES ELÉCTRICAS  
DE TERUEL



## ¿Y si no aseguro voluntariamente la calidad?

Las empresas instaladoras y mantenedoras que únicamente dispongan de la habilitación con **declaración responsable**:

- Acreditar todos los requisitos voluntariamente o con inspecciones a posteriori.
- Tasas más caras.
- Más inspecciones de sus instalaciones y de ellos mismos.



## Fénix, una nueva estrategia para mejorar la seguridad industrial en Aragón

- DECRETO 38/2015, de 18 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento sobre el régimen jurídico de las entidades colaboradoras de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para el aseguramiento voluntario de la calidad de los servicios de seguridad industrial.
- ORDEN de 13 de marzo de 2015, del Consejero de Industria e innovación, por la que se regula el procedimiento de elaboración de los Planes de inspección industrial en materia de seguridad industrial en la Comunidad Autónoma de Aragón.

# CARTAS DE CALIDAD



## Aseguramiento voluntario de la calidad

- La certificación voluntaria de la calidad, permite asegurar que los servicios se ajustan y responden a las **necesidades** de los destinatarios de nuestros servicios (**clientes**).
- Los agentes de la seguridad industrial, prestadores de servicios en materia de seguridad industrial que se encuentren asociados en las organizaciones que la integran, podrá prestar sus servicios a través de AESSIA, si cumple con **dos premisas**, una de carácter **obligatorio** y otra **voluntaria**:
  - La observancia estricta del **cumplimiento** de todos los **requisitos** para el **ejercicio de la actividad (habilitación)**.
  - La adopción voluntaria de un **Sistema de Calidad** basado en estándares como UNE-EN ISO 9001, promovido por **AESSIA** y concretado en forma de **Cartas de Calidad** para empresas instaladoras/ mantenedoras.



## Nuestra Carta de Calidad

**Es 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**.



## Beneficios para los clientes

- **Genera confianza y satisfacción entre los clientes**, al asegurarles que el servicio que adquieren satisface los requisitos pactados. **“Sello de calidad”**
- Garantiza la mejor **protección de los derechos de los consumidores y usuarios** de los servicios.
- Favorece la **transparencia** al potenciar la capacidad de **reclamación de los destinatarios de los servicios**.
- **Compromiso con el cliente** mediante la medición, seguimiento y mejora de los aspectos que más le interesan.
- **Reorienta las actividades de la organización hacia las que aportan más valor al cliente.**



## **Carta de Calidad para empresas instaladoras y mantenedoras en materia de seguridad industrial**

Modelo elaborado a partir de las prescripciones de la UNE-EN ISO 9001, adaptándolo a las realidades de las empresas instaladoras y mantenedoras

### **PROCEDIMIENTOS:**

- 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>• N<sup>o</sup></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>Cientes 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 <b>o</b> mediante <b>pedido</b> propio del cliente <b>o contrato</b> .	Gerencia	<b>Presupuesto 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</b> y el IVA.	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 postal</b> 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	Responsabl e	Registro
<b>Control de empresas subcontratadas</b>	Exigencia del <b>cumplimiento de los requisitos legales</b> para la actividad contratada.	Gerencia	<b>Contrato</b>



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE  
INSTALACIONES ELÉCTRICAS  
DE TERUEL



## Fases para la implantación de las Cartas de Calidad



En resumen.....

aessia

Sistema de La Seguridad Industrial

aessia

Servicios de Seguridad Industrial

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

Muchas  
gracias

aessia

Asociación de  
Entidades del  
Sistema de La  
Seguridad Industrial  
de Aragón



ASOCIACIÓN EMPRESARIAL DE  
INSTALACIONES ELÉCTRICAS  
DE TERUEL

