

## 1. OBJETIVOS Y FINES EN RELACIÓN CON LA PROMOCIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL ENTRE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

### a. Misión

**AESSIA** promueve el aseguramiento voluntario de la calidad entre los agentes del sistema, prestadores de servicios de seguridad industrial, para que redunde en la mejora de la seguridad industrial.

### b. Visión

**AESSIA**, fomenta los instrumentos de control para el aseguramiento de la calidad en la prestación de servicios de seguridad industrial para que los agentes del sistema de la seguridad industrial (titulares, instaladores, ingenieros, organismos de control y administración), mejoren la confianza en sus relaciones.

### c. Valores

- Fomento de la calidad
- Información y transparencia
- Introducción y desarrollo de tecnología
- Simplificación y agilización de trámites
- Protección de los consumidores y usuarios
- Colaboración y ayuda a la administración
- Autonomía, ética y responsabilidad

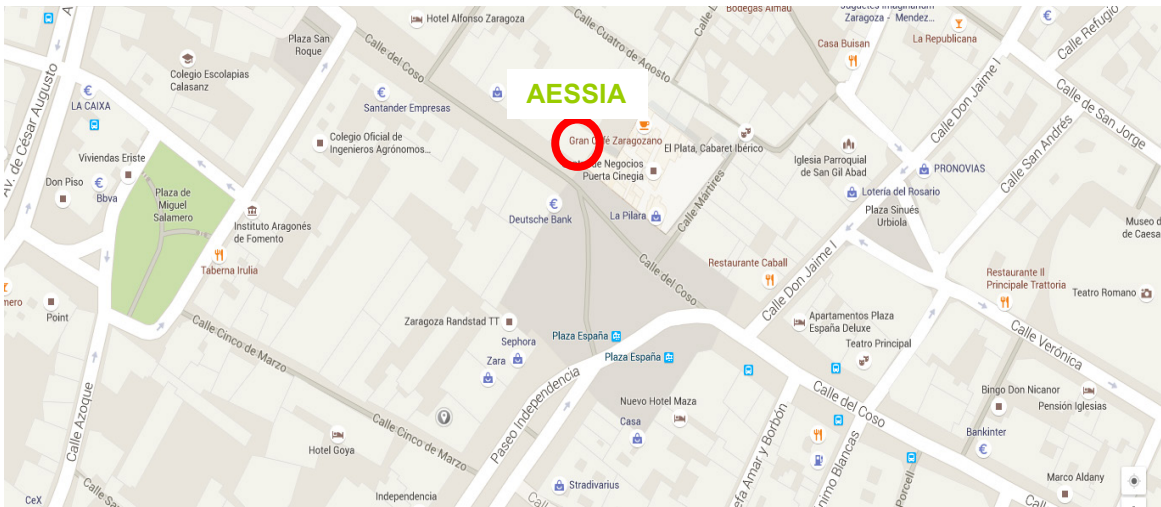
Esta carta de servicios tiene por objeto dar a conocer los compromisos de **AESSIA**, para fomentar que los prestadores de servicios de seguridad industrial, aseguren de forma voluntaria la calidad de sus servicios por medio de la evaluación y certificación de sus actividades mediante Cartas de Calidad promovidas por esta Asociación y basadas en estándares como ISO-9001.

## 2. DATOS IDENTIFICATIVOS E INFORMACIÓN DE CONTACTO

a. Denominación: Asociación de Entidades del Sistema de la Seguridad Industrial de Aragón (**AESSIA**)

b. NIF: G99431413

- c. Dirección: C/ Coso, nº 31, Planta 4ª. Despacho 4.3, 50003 Zaragoza
- d. Dirección electrónica: [informacion@aessia.org](mailto:informacion@aessia.org)
- e. Página web: <http://www.aessia.org>
- f. Teléfono 661842875 / 976239702
- g. Fax 976212670
- h. Horario de atención al público: De lunes a viernes de 10:00 a 14:00 h. y lunes y miércoles de 17:00 a 20:00 (presencial y telefónico)
- i. Medios de transporte público próximos al centro
  - i. Autobuses: Líneas 22, 35, 30, 40 (Parada PZA España), 21 (Parada Coso 54), 29, 38 (Parada Coso 62), 21, 38 (Parada Coso 55)
  - ii. Tranvía: Parada "Plaza de España"
  - iii. Parada de taxi: Paseo Independencia 8 y 17
  - iv. Estación bizi: Plaza de España 7
  - v. Aparcabicis: Plaza de España 1, Coso 47
  - vi. Aparcamientos:
    - Puerta Cinegia: Coso 35
    - Hotel Reino de Aragón: Santa Catalina, 4
    - Salamero: Plaza Salamero, frente a Teniente Coronel Valenzuela, 13
    - Cesar Augusto: Cesar Augusto, 48
  - vii. Plano



### 3. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El fin principal de **AESSIA** es la mejora de la seguridad industrial mediante el desarrollo, gestión y puesta a disposición de instrumentos de control que permitan asegurar la calidad de los servicios prestados en el ámbito de la seguridad industrial.

Para lo cual pone a disposición de los prestadores los siguientes servicios:

- Información y promoción de las Cartas de calidad.
- Gestión de reclamaciones.
- Revisión de la validez de los certificados.

### 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES CONCRETOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

#### a. DERECHOS:

- A recibir información general de manera presencial, telefónica y electrónica.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que aporte y obren en los ficheros de la Asociación.
- A obtener información a través de los medios disponibles de los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- A obtener asesoramiento para la incorporación de instrumentos de control en sus organizaciones.

- A recibir la formación precisa tanto presencial como en teleformación para implantar instrumentos de control.
- b. OBLIGACIONES CONCRETAS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.
- A la veracidad de la información aportada.
  - A cumplir con todos los requisitos reglamentarios para el ejercicio de la actividad.
  - Al uso responsable de los medios telemáticos puestos a su disposición.
5. RELACIÓN DE PRINCIPALES NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.
- 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.
  - Decreto-Legislativo 3/2013, de 3 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de regulación y fomento de la actividad industrial de Aragón.
  - Norma UNE-EN ISO 9001 en vigor.
  - Norma UNE-93200 en vigor.
6. SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS
- Formulando consultas, propuestas o comentarios de manera presencial, telefónica y electrónica por los medios indicados.
  - Presentando sugerencias y quejas en la forma prevista en esta Carta.
7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES Y MODOS DE MEDICIÓN

En el desarrollo de los servicios de esta carta, **AESSIA** se compromete a:

- Promover la calidad entre los prestadores de servicios de la Seguridad Industrial de Aragón.
  - Indicador1= 1 Jornada/charla difusión anual
  - Indicador2= Incremento 5% anual de prestadores con calidad.
- Asegurar periódicamente la veracidad de la información relativa al aseguramiento de la calidad.
  - Indicador=100% de certificados de calidad revisados/año.
- Tramitar y resolver en el plazo de 30 días cualquier reclamación o queja recibida
  - Indicador= Nº de reclamaciones atendidas en plazo/Total Reclamaciones.

Estos indicadores se definen específicamente en fichas de proceso en las que se refleja la sistemática de medición así como un flujograma descriptivo del proceso:

- Proceso de promoción de la calidad
- Proceso de revisión de certificados de las cartas de calidad
- Proceso de gestión de reclamaciones
- Informe de reclamación de cliente prestador de servicios
- Encuesta de expectativas

## 8. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

**AESSIA** establece como mecanismos de comunicación para dar a conocer la presente Carta de Servicios:

- Publicitar esta Carta de Servicios en el sitio web [www.aessia.org](http://www.aessia.org).
- Remisión por correo electrónico a los prestadores de servicios.
- Realización de jornadas de difusión sobre aseguramiento de la calidad.

Así mismo, **AESSIA** comunicará los resultados de cumplimiento de los compromisos de las cartas de calidad mediante su publicación en su página web.

## 9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en la presente carta de servicios, **AESSIA** llevará a cabo una reunión extraordinaria de la Junta Directiva en la que se definirán las acciones correctivas o de compensación a implementar e informará a todos los prestadores mediante una circular.

## 10. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE AESSIA

- a. Se podrá acceder al libro de quejas y sugerencias de **AESSIA** en el domicilio social C/ Coso, nº 31, Planta 4ª. Despacho 4.3, 50003 Zaragoza
- b. Por Internet, en la página web: <http://www.aessia.org/> o través del e-mail: [reclamaciones@aessia.org](mailto:reclamaciones@aessia.org)
- c. La forma prevista para la recepción y contestación de quejas, sugerencias y reclamaciones, será tratada de forma personalizada y por escrito.

## 11. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El modelo de esta Carta de Servicios está orientado al uso de documentos electrónicos, para promover y cumplir el principio de respeto al medioambiente, eliminando la utilización de papel.

## 12. COMPARACIÓN DEL NIVEL DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA CARTA CON LAS EXPECTATIVAS DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

Anualmente **AESSIA** llevará a cabo un análisis de expectativas de los prestadores de servicios mediante la realización de entrevistas con al menos un representante de las diferentes organizaciones (asociaciones y colegios profesionales) afectados por los compromisos asumidos en esta carta, incluyendo a la Administración.

En caso de que el nivel de prestación esté por debajo de las expectativas se evaluarán las causas y se tomarán las medidas de mejora apropiadas en la siguiente reunión de la Junta Directiva de **AESSIA**.

## 13. SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS

En cada reunión de la Junta Directiva de **AESSIA** se tratará como punto específico del orden del día el seguimiento de los compromisos de esta

carta. En caso de detectarse cualquier incumplimiento del compromiso o existen quejas o reclamaciones sobre el mismo, se definirán las acciones a implantar así como nuevos compromisos de mejora a llevar a cabo.

#### 14. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Anualmente en la Junta General Ordinaria de **AESSIA** se incluirá como punto del orden del día la revisión de los servicios definidos, los compromisos y los indicadores y en su caso la actualización de la carta de servicios para asegurar la mejora continua.

#### 15. ENTRADA EN VIGOR

Esta carta entrará en vigor el 1 de abril de 2016 y tendrá validez hasta el 31 de marzo de 2017.

#### 16. CONTROL DE MODIFICACIONES

EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA APROBACIÓN
0	Edición inicial.	30/03/2016
1	Edición revisada apartados: 2 h), 3, 5 y 10 c)	11/05/2016

Presidente de AESSIA

Firmado:

D. Luis Soriano Bayo