

PLAN DE CALIDAD N° 4

SERVICIOS

0. Índice

0. Índice	2
1. Introducción	3
2. Objeto y Campo de Aplicación	3
2.1. Objeto.....	3
2.2. Campo de Aplicación	3
3. Requisitos	4
3.1. Requisitos Generales.....	4
3.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos	4
3.2.1. Relacionados con la Actividad	4
3.2.2. Seguridad e Higiene	4
3.2.3. Ambientales	5
3.2.4. Protección de Datos	5
4. Dirección y Recursos Humanos	5
4.1. Responsabilidad de la Dirección.....	5
4.2. Recursos Humanos.....	6
5. Infraestructura	6
5.1. Instalaciones de Trabajo	6
5.1.1. Asesorías	6
5.1.2. Empresas de Servicios	7
5.2. Equipamiento Asesorías	7
6. Mantenimiento y Limpieza	8
6.1. Mantenimiento.....	8
6.2. Limpieza.....	8
7. Realización del Producto/ Prestación del Servicio	9
7.1. Gestión Comercial.....	9
7.2. Atención al Cliente	10
7.3. Diseño y Desarrollo.....	10
7.4. Compras. Almacenamiento.....	11
7.4.1. Asesorías	11
7.4.2. Empresas de Servicios	11
7.5. Realización del Producto/ Prestación del Servicio.....	12
7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	12
7.5.2. Conservación y Entrega	13
7.5.3. Trazabilidad	13
7.5.4. Servicio Posventa	13
8. Análisis de Datos y Mejora Continua	13

1. Introducción

El presente Plan de Calidad describe el conjunto de acciones que se deben afrontar para la mejora de la calidad del sector servicios (Asesorías Fiscal, Laboral, Contable y Empresas de Servicios en general), teniendo como objetivos principales el aumento de la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos reglamentarios.

Los planes de calidad se conciben con el fin de proporcionar a las organizaciones una herramienta eficaz que permita aumentar la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de la gestión de los procesos internos. Para lograr este objetivo se definen una serie de cláusulas cuyo cumplimiento por parte de la empresa traerá consigo una mejora de la calidad en los procesos, con la finalidad de ofrecer productos y servicios de alto valor añadido para el cliente.

Los planes de calidad establecen los requisitos mínimos que deben cumplir aquellas organizaciones comprometidas con la calidad que deseen la utilización de la marca "Melilla Calidad", con el correspondiente reconocimiento público por parte de los organismos competentes. Por ello, es necesario que la adopción de un plan de calidad responda a una decisión estratégica de la dirección, que fomente una cultura de calidad en el seno de la organización como elemento competitivo y diferenciador.

La implantación del presente plan de calidad supone un paso hacia la implantación de sistemas de gestión de la calidad más completos (sobre todo a nivel documental) y está en línea con la Norma Internacional UNE-EN ISO 9001: 2000.

2. Objeto y Campo de Aplicación

2.1. Objeto

El objeto del presente plan es establecer las acciones a realizar por las organizaciones para la mejora continua de la calidad. Asimismo, el plan proporciona a nivel sectorial un punto de referencia hacia el que evolucionar en materia de calidad.

Los objetivos del presente plan son:

- Asegurar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus expectativas y necesidades.
- Aumentar la calidad global que prestan las organizaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Orientar a las organizaciones en la gestión de los procesos internos y fomentar su desarrollo en materia de calidad.
- Definir los mínimos de calidad exigibles a una organización del sector para la utilización de la marca "Melilla Calidad".

2.2. Campo de Aplicación

Este plan se aplica a cualquier organización perteneciente al sector especificado y que desarrolle su actividad en la Ciudad Autónoma de Melilla.

La implantación de todas las cláusulas descritas es requisito indispensable para la obtención de la marca "Melilla Calidad" de la Ciudad Autónoma, no obstante algunas de

las mismas pueden ser de *no aplicación* en situaciones particulares y siempre justificadas. La exclusión de algunas cláusulas quedará excepcionalmente justificada cuando la omisión de las mismas no altere la capacidad de la organización para suministrar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente.

Dichas excepciones deberán ser debidamente fundamentadas y estar documentadas.

3. Requisitos

3.1. Requisitos Generales

- A. Desarrollar la actividad empresarial en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- B. Pertener al sector del presente plan.

3.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos

3.2.1. Relacionados con la Actividad

- a) Tener al corriente los impuestos relativos a los trabajadores IRPF y Seguridad Social. Cumplir las obligaciones fiscales respecto a los empleados.
- b) Tener al corriente el IAE y el Impuesto de Sociedades.
- c) Tener la licencia de apertura y todos los permisos a nivel nacional o local que le sean de aplicación.
- d) Cumplir la normativa específica aplicable al sector. Disponer de dicha normativa, además de un mecanismo eficaz para actualizarla y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de la organización.
- e) Cumplir las Ordenanzas aprobadas por la Ciudad Autónoma de Melilla. Disponer de dichas Ordenanzas, además de un mecanismo eficaz para actualizarlas y transmitir las exigencias a las personas afectadas dentro de la organización.

3.2.2. Seguridad e Higiene

- a) Cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- b) Debe existir un sistema de gestión que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes, y en general se debe cumplir la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- c) Se debe prestar una especial atención a las instalaciones que pueden presentar un riesgo mayor como aparatos a presión, instalaciones eléctricas, etc., y asegurar que cumplen los requisitos legales de protección y seguridad.
- d) Debe existir un plan de evacuación para los casos de emergencia.
- e) La organización debe disponer de un listado de los números de teléfono de emergencia a disposición de todos los trabajadores.
- f) El establecimiento debe estar equipado con todo lo necesario en materia de seguridad de las instalaciones (extinción de incendios, señalización, protección,

etc.). Se debe definir un plan específico de mantenimiento preventivo de los equipos de seguridad y mantener registros físicos de su cumplimiento.

- g) El establecimiento debe contar, al menos, con un botiquín de primeros auxilios y tener prevista una rápida evacuación al centro sanitario más próximo en caso de producirse alguna emergencia médica.

3.2.3. Ambientales

- a) La Dirección del establecimiento debe definir un plan de buenas prácticas dentro del cual se debe incluir toda aquella normativa ambiental que le sea de aplicación.
- b) La organización debe cumplir en la medida de lo posible la normativa ambiental referente a mercancías y residuos tóxicos y peligrosos y envases que le sea aplicable.
- c) La organización debe cumplir en la medida de lo posible la normativa referente a residuos asimilables a urbanos que le sea aplicable.

3.2.4. Protección de Datos

Con respecto a los ficheros de datos de carácter personal, la organización debe adoptar las medidas de seguridad exigibles (nivel básico, medio o alto) que garanticen la seguridad de los mismos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

4. Dirección y Recursos Humanos

4.1. Responsabilidad de la Dirección

La dirección de la organización tiene la responsabilidad de crear una cultura basada en la calidad de los productos y servicios que suministra. Para ello debe:

- a) Redactar una política de calidad, darla a conocer a todos los miembros de la organización y fijar unos objetivos en materia de calidad.
- b) Asegurar la disponibilidad de los recursos, tanto humanos como técnicos, para el cumplimiento de las acciones del presente plan.
- c) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a todas las personas de la organización y controlar que sean entendidas.
- d) Proporcionar al personal de la organización la formación necesaria para asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes son satisfechas.
- e) Establecer los mecanismos de control necesarios para verificar que las acciones del presente plan son llevadas a cabo de forma adecuada.
- f) Definir y comunicar el organigrama de la organización, aprobado por la dirección.
- g) Conocer, recopilar, controlar, actualizar y cumplir estrictamente toda la normativa, legislación y Ordenanzas de la Ciudad Autónoma de Melilla que resulte de aplicación a la actividad desarrollada por la Organización, Mantener registros de ese control.

4.2. Recursos Humanos

La organización debe asegurar una gestión adecuada de los recursos humanos basada en la formación del personal y el compromiso con la calidad. En concreto la organización debe realizar las siguientes acciones:

- a) Definir y comunicar las responsabilidades y autoridades de cada persona.
- b) Definir los requisitos mínimos de formación de los responsables de la organización. Mantener registros que acrediten el cumplimiento de dichos requisitos.
- c) Detectar y documentar las necesidades formativas del personal y proporcionarle la formación adecuada para asegurar la capacidad operativa y técnica de la organización.
- d) Asegurar la formación de los empleados en materia de calidad según la Convocatoria de Planes de Formación para trabajadores y empresarios de Pymes (Proyecto Formativo Tipo1).
- e) Mantener registros de las acciones formativas realizadas por las personas de la organización (certificados de asistencia, aprovechamiento, etc.).
- f) Evaluar las acciones formativas que se realicen para determinar su eficacia.

5. Infraestructura

La organización debe proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para asegurar la calidad en el suministro de sus productos y servicios. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

5.1. Instalaciones de Trabajo

5.1.1. Asesorías

Accesos

- a) En la entrada del establecimiento debe aparecer en un lugar visible el nombre de la Asesoría (incluyendo otras denominaciones válidas como despacho, bufete, consultoría, etc.), junto con información sobre los horarios de apertura y un detalle de la actividad en concreto (jurídico, laboral, fiscal o contable).
- b) En los accesos no debe haber barreras físicas, para facilitar el acceso a los minusválidos.
- c) En los accesos debe de haber una zona de recepción separada de las zonas de desarrollo de la actividad, junto con una zona de espera dotada de material adecuado (revistas, publicaciones específicas), mobiliario adecuado y un dosificador de agua a disposición del cliente.

Sanitarios

- a) El tipo y el número de aseos que debe tener el local será el dispuesto en la normativa vigente que le sea de aplicación, y separados físicamente por sexos.
- b) El aseo femenino debe estar adaptado al uso por minusválidos.

- c) Las instalaciones de los aseos deben estar en buen estado de uso y conservación y con una decoración armoniosa.
- d) Los aseos deben disponer de algún sistema de ventilación eficaz, ya sea interior o exterior.
- e) El aseo debe estar equipado como mínimo con lavabo e inodoro. Debe poseer colgador para papel higiénico con papel suficiente, papelera, escobilla, dosificador de jabón y un sistema para secarse las manos. En el aseo femenino es recomendable la existencia de contenedores higiénicos.

Salas de trabajo y despachos

- a) Las instalaciones de las salas de trabajo y los despachos profesionales deben estar en perfecto estado de uso y conservación.
- b) Las instalaciones deben estar diseñadas para que cumplan los requisitos mínimos para el correcto desarrollo de la actividad sin que puedan existir barreras a la hora de la adecuación a personas con discapacidades físicas.
- c) Cualquier otra instalación que posea el local queda incluida en el plan de calidad, por lo que debe estar a la altura del resto de las instalaciones en cuanto al estado de uso, conservación, limpieza, etc.

5.1.2. Empresas de Servicios.

Ubicación física

- a) En la entrada del establecimiento debe aparecer en un lugar visible el nombre del centro e información sobre los horarios de apertura.
- b) En los accesos no debe haber barreras físicas, para facilitar el acceso a los minusválidos.
- c) En los accesos debe de haber una zona de recepción separada de las zonas de trabajo dotada de una zona de espera.

Sanitarios

- a) El tipo y el número de aseos que debe tener el local será el dispuesto en la normativa vigente que le sea de aplicación, y separados físicamente por sexos.

Local

- a) Las instalaciones del local deben estar en perfecto estado de uso y conservación.
- b) Cualquier otra instalación que posea la Empresa queda incluida en el plan de calidad, por lo que debe estar a la altura del resto de las instalaciones en cuanto al estado de uso, conservación, limpieza, etc.

5.2. Equipamiento Asesorías

- a) Debe existir un sistema de climatización que asegure la temperatura adecuada en la sala en cada época del año.
- b) Las salas de trabajo deben poseer una iluminación adecuada y suficiente.
- c) Las mesas, sillas y resto del mobiliario tienen que estar en buen estado de conservación y uso.

- d) En el caso de poseer música ambiente, ésta debe colocarse a un volumen no molesto.
- e) El local debe estar equipado con algún sistema para colgar la ropa de abrigo (perchas, ganchos, etc.).
- f) La organización debe estar equipada con una red informática con acceso a Internet, al menos desde dos de los puestos.
- g) La organización debe poseer algún tipo de software de apoyo al desarrollo de su actividad. Dicho software debe ser original y debe estar actualizado, debiendo existir un contrato de actualización con un proveedor autorizado.
- h) La Organización debe disponer de suficientes medios audiovisuales para poder apoyar con ellos las actividades que desarrolla (video, tv, cañón, etc.).
- i) La imagen corporativa de la organización debe estar visible en tarjetas, documentación comercial y registros internos de la misma.

6. Mantenimiento y Limpieza

La organización es responsable de la correcta limpieza y mantenimiento del establecimiento de tal manera que cumpla con las expectativas del cliente y con la normativa vigente en cuanto a higiene de los alimentos e instalaciones.

6.1. Mantenimiento

- a) Los equipos de manutención, de desarrollo de la actividad, informáticos, de seguimiento y medición y de cualquier otro tipo deben seguir las operaciones específicas de mantenimiento indicadas por el instalador o fabricante en las frecuencias determinadas. Se deben documentar las operaciones de mantenimiento mediante registros (si se subcontrata el servicio, bastará con los justificantes del proveedor).
- b) Las instalaciones (local de desarrollo de la actividad, almacén, etc.) deben ser mantenidas limpias y en buenas condiciones.
- c) El ambiente del local debe de ser bueno (ventilación, olores, etc.).

6.2. Limpieza

General

- a) Debe existir un lugar especialmente designado para el almacenamiento de útiles y productos de limpieza, el cual debe estar limpio, ordenado y cerrado, especialmente si contiene productos tóxicos.
- b) Los productos de limpieza deben llevar etiquetas que los identifiquen y no deben ser trasvasados a otros envases no originales.
- c) Todos los empleados deben conocer la normativa referente a limpieza y desinfección de este tipo de establecimientos.

- d) Se debe elaborar un plan de limpieza que contemple la frecuencia de limpieza y desinfección de suelos, paredes, techos, etc., incluyendo, instalaciones de uso en general.
- e) Se deben cumplir en todo momento las instrucciones que sobre este tema están incluidas en la reglamentación de higiene.
- f) Las salas de trabajo se deben limpiar completamente al menos una vez al día, debiendo existir registros documentados a la vista del cliente de dicha limpieza.
- g) Se debe asegurar una adecuada ventilación de las salas de trabajo, ya sea de forma natural o forzada.

Limpieza de Aseos

- a) Se ha de garantizar un mantenimiento del estado de limpieza del aseo durante todo el día.
- b) Se debe disponer de los suficientes productos de aseo personal (jabón, papel higiénico, etc.) durante todo el día.

7. Realización del Producto/ Prestación del Servicio

7.1. Gestión Comercial

La organización debe disponer de los medios necesarios para asegurar que se satisfacen las expectativas del cliente en los procesos derivados de la gestión comercial. En concreto se deben asegurar los siguientes puntos:

Información y Publicidad

- a) El establecimiento debe disponer de información escrita a disposición del cliente con todos los servicios de los que dispone: cualificación de los responsables que desarrollan la actividad, variedad de servicios a prestar por la organización, condiciones generales y, si procede, específicas.
- b) La información que aparece en la definición de los diferentes servicios prestados debe ser lo más completa posible, incluyendo los aspectos técnicos concretos, los documentos a aportar por los clientes y las tasas y aranceles establecidos por la administración pública por realizar determinados trámites específicos.
- c) En el caso de editar catálogos publicitarios, anuncios, etc., la información reflejada debe ser un fiel reflejo de la realidad, no crear falsas expectativas al cliente y ser actualizada periódicamente.
- d) En el caso de que existan diferentes tarifas en función del servicio a prestar o de la actividad a desarrollar, éstas no deben modificar la calidad del servicio ofrecido, y deben ponerse en conocimiento del cliente antes de que realice la contratación de dicho servicio.

Contratación

Es indispensable que la Organización redacte un “**contrato marco**” de prestación de servicios o cualquier propuesta de servicios profesionales según la actividad que

desarrolla. Dicho contrato marco de prestación de servicios deberá ser lo suficientemente abierto como para proporcionar al cliente comodidad y lo suficientemente cerrado como para proporcionar al cliente confianza (será un parámetro a revisar en el capítulo 8.- apartado a).

Pago y Facturación

- a) Es indispensable entregar un ticket o factura al cliente donde se indiquen los conceptos que suman el importe total. Dicho documento puede emitirse con una periodicidad definida por el asesor y el cliente, o después de cada trabajo concreto.
- b) Debe existir la posibilidad de entregar una factura al cliente si éste lo solicita, y de realizar el pago domiciliado en entidad bancaria, o bien mediante tarjeta de crédito utilizando para ello el correspondiente datáfono.

7.2. Atención al Cliente

La organización debe asegurar que se satisfacen las expectativas del cliente en lo relativo a la atención y trato personal. En concreto se deben satisfacer los siguientes puntos:

- a) Los trabajadores deben de mantener una presencia personal adecuada.
- b) El trato del personal de la organización con el cliente debe ser cordial y amable en todos los casos, tanto en persona como utilizando el teléfono. Cuando el contacto es telefónico, el responsable de atender al Cliente debe identificarse ante éste. La dirección debe contemplar la atención y el trato al cliente en la política de calidad.
- c) El personal debe asesorar fielmente al cliente sobre todo lo que éste necesite o quiera saber. Para ello, la dirección debe asegurar la formación y conocimiento del personal de los productos y servicios suministrados por la organización.
- d) En el recibimiento del cliente y durante todo el tiempo del servicio, se debe actuar con cortesía y diligencia estando atento a las indicaciones del mismo para atenderlo lo más rápidamente posible.
- e) La dirección debe ser accesible al cliente en caso de que éste lo requiera.
- f) La atención al cliente se debe realizar por igual a todos los clientes, sin preferencias ni discriminaciones.
- g) La organización debe tener un libro de reclamaciones a disposición del cliente y un cartel que así lo indique. Cualquier reclamación se debe atender de forma rápida y eficaz.
- h) Se deben documentar las acciones correctivas emprendidas ante las reclamaciones y hacer un seguimiento de las mismas para determinar su eficacia.

7.3. Diseño y Desarrollo

(No aplicable)

7.4. Compras. Almacenamiento

7.4.1. Asesorías

- a) La organización debe estar suscrita, bien de forma clásica (correo, asistencia a foros de debate, etc.), bien utilizando el e-learning, a publicaciones y/o asociaciones sectoriales que garanticen la formación y adaptación continua a los cambios en materia legislativa.
- b) La organización debe nombrar un responsable de actualización de todo el material que luego va a ser utilizado en el asesoramiento a los clientes.

7.4.2. Empresas de Servicios.

Aprovisionamiento

- a) Se debe realizar una evaluación continua de los proveedores mediante registros físicos de las incidencias en las que incurran.
- b) Se debe documentar, en caso necesario, los requisitos mínimos para la aceptación del producto así como las condiciones especiales de transporte y almacenamiento (para productos químicos, maquinaria, etc.).
- c) Los productos químicos deben llevar su ficha técnica de utilización, transporte y almacenamiento y cualquier otro certificado que sea necesario para garantizar su seguridad.
- d) Debe existir al menos una persona nombrada por la dirección (que puede ser ella misma), que tenga entre sus funciones la gestión del aprovisionamiento y la autorización de las compras.
- e) Es necesario cumplir escrupulosamente la legislación en materia contable, tributaria y fiscal respecto al archivo de documentos comerciales (facturas, albaranes, tickets, etc.).
- f) Se debe controlar por la Empresa, en su caso mediante una vinculación contractual, tanto si la propia Empresa almacena productos consumibles y maquinaria, como cuando es el propio operario quien regula el stock, que las condiciones del servicio se corresponden a los requisitos especificados.

Recepción

- a) Se debe llevar un especial cuidado en los controles de los productos químicos empleados dadas sus especiales características, comprobándose las condiciones de almacenamiento, temperatura y humedad en los casos necesarios según la normativa específica.
- b) En el caso de tener que realizar la recepción de las mercancías por la zona de uso de los clientes, se debe planificar de tal manera que la entrega se realice en la hora que menos moleste.
- c) Se deben gestionar adecuadamente los productos que no superen los controles de recepción para evitar su utilización accidental.

Almacenamiento

- a) Independientemente del área destinada al almacenamiento de productos, consumibles o maquinaria, la organización debe controlar las condiciones de almacenamiento de:
- Productos químicos inflamables.
 - Productos con riesgos de derrames.
 - Productos peligrosos.
 - Productos varios.
- b) Cada uno de estos productos se debe almacenar en las condiciones de temperatura, humedad, ventilación, etc., que refleje la normativa correspondiente y/o ficha técnica del producto.
- c) Se debe hacer un seguimiento de los productos químicos almacenados para evitar que lleguen al cliente aquellos que puedan estar en mal estado o que hayan sobrepasado su fecha de caducidad. Se deben gestionar adecuadamente los productos en mal estado.
- d) En el caso de almacenamiento de productos químicos, máquinas y/o vehículos, debe prevalecer la distribución dictada por la normativa específica.
- e) Los productos almacenados deben estar identificados por medios apropiados y fácilmente comprensibles para todo el personal implicado.

7.5. Realización del Producto/ Prestación del Servicio

7.5.1. Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto o del servicio, según proceda (ver apartado 7.1).
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) el uso del equipo apropiado (ver apartado 5),
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición (ver apartado 6.1).
- e) la implantación del seguimiento y de la medición (ver apartado 8), y
- f) la implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega (ver 7.5.2 y 7.5.4).

La organización debe documentar mediante un **procedimiento simple** la actividad concreta que desarrolla.

El procedimiento documentado debe hacer referencia al proceso desde el momento en que un cliente toma contacto con la organización. Debe contener como registros el propio

contrato marco de prestación de servicios, las fichas técnicas de los servicios prestados y las condiciones concretas de cada contratación, y hacer referencia al material y los medios necesarios para el correcto desarrollo de dichos servicios.

La organización debe contar con un soporte informático para poder dar apoyo a las actividades que desarrolla (software de generación de nóminas, contratos tipo, bases de datos jurídicas, contabilidad, etc.), acorde con lo descrito en el procedimiento anteriormente citado.

7.5.2. Conservación y Entrega

(No aplicable)

7.5.3. Trazabilidad

Cuando la trazabilidad sea un requisito legal o de contrato, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.

7.5.4. Servicio Posventa

(No aplicable).

8. Análisis de Datos y Mejora Continua

La organización debe asegurar el funcionamiento de los mecanismos necesarios para el análisis de la actuación de la organización en materia de calidad y satisfacción del cliente. En concreto debe llevar a cabo las siguientes acciones con una frecuencia no superior a un año:

- a) Analizar la satisfacción de los clientes. Establecer un sistema para conocer las opiniones y sugerencias de los clientes y analizarlas posteriormente.
- b) Analizar las reclamaciones de los clientes y las acciones correctivas adoptadas.
- c) Analizar las no conformidades relacionadas con la prestación del servicio y su control.
- d) Analizar las incidencias y no conformidades relacionadas con los proveedores.
- e) Evaluar el cumplimiento del presente plan de calidad (Cuestionario de Autoevaluación).

Además, se deben documentar las acciones correctivas y preventivas adoptadas a partir de los análisis realizados, y hacer un seguimiento de las mismas.