

INSTAL S.L.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POC-05 Hoja 1 de 8
		Edición: 0

PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Ed.	MODIFICACION	FECHA ANULADO

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN

INSTAL S.L.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POC-05 Hoja 2 de 8
		Edición: 0

ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4.- REALIZACIÓN
- 5.- FORMATOS APLICABLES

INSTAL S.L.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POC-05 Hoja 3 de 8
		Edición: 0

1.- OBJETO

El objeto de este Procedimiento es describir las pautas de actuación para asegurar que los servicios prestados se planifican y se llevan a cabo bajo condiciones controladas.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los servicios prestados por *INSTAL* dentro del alcance del Sistema de Calidad.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Capítulo 6 del Manual de Calidad de *INSTAL*.
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

4.- REALIZACIÓN

4.1.- Planificación de la prestación del servicio

Para planificar y controlar la realización de los trabajos se utilizará:

- **Distribución inicial** estimada de trabajos.
- La realización en caso de necesidad de **visitas** y/o **reuniones** necesarias para la correcta definición inicial de los trabajos.
- La utilización de **recursos** adecuados.

INSTAL S.L.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POC-05 Hoja 4 de 8
		Edición: 0

- La utilización de la **reglamentación y normativa** específica en vigor necesaria para la realización de los trabajos.

La Dirección verificará y supervisará inicialmente que la planificación es acorde con los requisitos establecidos para el servicio.

Cuando la Dirección lo considere necesario podrán recogerse la planificación y las particularidades de los trabajos en un Plan de Calidad.

4.2. Control de los trabajos

Trabajos de Climatización:

1. Diariamente el Dpto. de Administración consultará la Base de Datos informática del cliente (Gran Superficie), donde se comunican los trabajos a realizar.
2. Se confirma telefónicamente al cliente particular la cita y se verifica la referencia de la máquina a instalar.
3. Una vez cerradas las fechas con los clientes particulares, se distribuyen los montajes por equipos y se entrega un *Listado de Instalaciones* al Responsable de Climatización para que los asigne a los equipos de montadores correspondientes.
4. Una vez terminados los trabajos, se entregan al Dpto. de Administración los *Partes de Trabajo* de instalaciones terminadas así como las *Fichas de Verificación*.
5. El Dpto. de Administración registra en la Base de Datos informática del cliente la terminación de los trabajos con fecha el día siguiente a la misma.

INSTAL S.L.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POC-05 Hoja 5 de 8
		Edición: 0

En caso de que existan instalaciones no ejecutadas en el día establecido, el Responsable de Climatización avisará al cliente de tal circunstancia, confirmándose posteriormente con el mismo, por parte del Dpto. Administrativo, una nueva fecha para realizar el montaje.

Trabajos de Media tensión:

1. El inicio de los trabajos es comunicado inicialmente al Dpto. Administrativo o al Dpto. de Técnico MEDIA TENSION por parte del Responsable del cliente vía telefónica o email.
2. Previamente al inicio de los trabajos de Media Tensión, se realizará una visita de verificación de condiciones para iniciar el montaje. Los resultados de dicha verificación quedarán registrados en el formato del cliente "*Condiciones de inicio del montaje MEDIA TENSION*".
3. Según la información recopilada durante la visita se realizará una planificación de los trabajos definiendo las actividades y recursos necesarios (desplazamiento y alojamientos, transporte de equipos y herramientas, permisos de acceso, documentación de carácter administrativo, etc...), cumplimentándose el *Parte de Control de Herramientas y Gastos*.
4. A la finalización de los trabajos, cada operario cumplimenta los *Partes del Personal* correspondientes a cada obra para que Administración compruebe el rendimiento de la misma.

INSTAL S.L.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POC-05 Hoja 6 de 8
		Edición: 0

Trabajos de Alta tensión:

En este tipo de trabajos, sólo se realizan actividades de verificación de instalaciones realizadas por terceros y puestas en marcha de interruptores y celdas, pudiéndose realizar ampliaciones y modificaciones de los cuadros de mando:

1. El inicio de los trabajos es comunicado inicialmente al Dpto. Administrativo o al Dpto. Técnico ALTA TENSION por parte del Responsable del cliente vía telefónica o email.
2. Previamente se realizará una verificación telefónica de condiciones para iniciar la verificación y puesta en marcha de las instalaciones, con su posterior confirmación vía email por parte del cliente.
3. Según la información recopilada se realizará una planificación de los trabajos definiendo las actividades y recursos necesarios (desplazamiento y alojamientos, transporte de equipos y herramientas, permisos de acceso, documentación de carácter administrativo, etc...), cumplimentándose el *Parte de Control de Herramientas y Gastos*.
4. A la finalización de los trabajos, cada operario cumplimenta los *Partes del Personal* correspondientes a cada obra para que Administración compruebe el rendimiento de la misma, entregándose a su vez el Protocolo de Puesta en Marcha.

Trabajos de Mantenimiento AT, MT:

Los trabajos de mantenimiento de instalaciones de Alta y Media Tensión estarán definidos por los correspondientes Manuales de Equipos, registrándose los trabajos realizados en el "*Protocolo de Reparación y Revisión de Trabajos*".

INSTAL S.L.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POC-05 Hoja 7 de 8
		Edición: 0

4.3. Verificación de los trabajos

Trabajos de Climatización:

Durante la ejecución de los trabajos, se realizarán las verificaciones definidas en la *Ficha de Verificación de Instalaciones de Climatización*, anotando en la misma cualquier incidencia que haya podido surgir durante el montaje.

Trabajos de Media-Alta tensión:

Se realizarán las verificaciones definidas en los Protocolos correspondientes, anotando en los mismos cualquier incidencia que haya podido surgir durante los trabajos.

4.4.- Mantenimiento de equipos Productivos

Todos los Equipos productivos son mantenidos de forma general por personal de la empresa mediante distintas tareas (limpiado, engrasado periódico, verificación de funcionamiento,...). En caso de requerirse un mantenimiento correctivo, éste se contratará externamente.

Los vehículos son verificados semanalmente en el formato de *Revisión de Vehículos*, comprobando su estado general (niveles, neumáticos,...). Paralelamente se gestionarán las revisiones periódicas correspondientes, ITV, etc...

INSTAL S.L.	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	POC-05 Hoja 8 de 8
		Edición: 0

4.5.-Control de los Dispositivos de seguimiento y medición

Todos los equipos que realicen medidas que afecten a la calidad y requieran una precisión, deberán estar controlados.

Aquellos equipos que requieran verificar su fiabilidad estarán recogidos en el Plan de Calibración, enviándose periódicamente a un laboratorio para que se realicen las calibraciones correspondientes

Entrega

En trabajos de climatización, el cliente particular firmará la entrega en el *Parte de Trabajo* y en los Partes del Cliente (Gran Superficie).

En MT-AT, una vez finalizados los trabajos, se solicitará que el cliente firme en el *Protocolo* correspondiente como evidencia de la entrega conforme de la misma.

5.- FORMATOS APLICABLES

- Fichas de verificación de Climatización
- Protocolos
- Condiciones inicio montaje MT
- Control diario del vehículo
- Revisión de vehículo
- Lista de documentos de obra
- Lista de equipos de inspección y medición
- Listado de instalaciones de Climatización
- Parte de control de herramientas y gastos
- Parte de trabajo de Climatización
- Parte del personal
- Montaje de cuadros eléctricos