



**MANUAL DE CALIFICACION DE CALIDAD EN LA  
EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE  
MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA  
INDUSTRIA QUIMICA DE TARRAGONA (AEQT)**

Fecha: Julio 2020

Revisión: 1

Página 1 de 16

---

# **CALIFICACION DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS DE MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA QUÍMICA DE TARRAGONA (AEQT)**

---



*Revisado / Aprobado: Directora General (AEQT)*

*Fecha:*

*Revisado / Aprobado: Presidente (AEST)*

*Fecha:*



**MANUAL DE CALIFICACION DE CALIDAD EN LA  
EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE  
MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA  
INDUSTRIA QUIMICA DE TARRAGONA (AEQT)**



Fecha: Julio 2020

Revisión: 1

Página 2 de 16



**HOJA DE CONTROL DE REVISIONES**

<b>Nº Rev. / Fecha</b>	<b>Naturaleza de la revisión</b>
Rev. 1 (Julio 2020)	Se revisa la Documentación del Sistema de Calificación en su totalidad. Se realizan modificaciones y aclaraciones varias.  Revisión del proceso de Renovación de empresas.

 	<b>MANUAL DE CALIFICACION DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA QUIMICA DE TARRAGONA (AEQT)</b>	Fecha: Julio 2020
		Revisión: 1
		Página 3 de 16

## Índice

<b>1. Objeto</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Alcance</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Definiciones</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Codificación de los documentos</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Comunicación AEQT-Empresa Auditora-AEST</b> .....	<b>6</b>
<b>6. Compromiso de las empresas de la AEQT y AEST</b> .....	<b>7</b>
<b>7. Casos especiales</b> .....	<b>8</b>
<b>8. Criterios a tener en cuenta en todas las auditorías</b> .....	<b>8</b>
<b>9. Estructura del diagrama de flujo</b> .....	<b>9</b>
<b>10. Proceso de calificación inicial de empresas de mantenimiento habitual</b> .....	<b>10</b>
<b>11. Gestión de incidencias</b> .....	<b>11</b>
<b>12. Auditorías de seguimiento</b> .....	<b>12</b>
<b>13. Repetición de la auditoría de Calificación</b> .....	<b>13</b>
<b>14. Proceso de acreditación de auditores</b> .....	<b>14</b>
<b>15. Proceso de Calificación de nuevas empresas</b> .....	<b>15</b>
<b>16. Control de los registros</b> .....	<b>16</b>
<b>17. ANEXOS</b> .....	<b>16</b>

 	<b>MANUAL DE CALIFICACION DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA QUIMICA DE TARRAGONA (AEQT)</b>	Fecha: Julio 2020
		Revisión: 1
		Página 4 de 16

## 1. Objeto

El presente manual tiene como objeto definir el proceso de calificación, en materia de calidad en la ejecución de los trabajos, de mantenimiento habitual que realizan las empresas de servicios. Para ello se ha desarrollado un sistema de calificación único, enfocado hacia la Mejora Continua y basado en una auditoría inicial y auditorías de seguimiento periódicas.

## 2. Alcance

Este manual aplica a las actividades de mantenimiento habitual que desarrollan las empresas de servicios en las instalaciones de las empresas de la AEQT que así lo requieran en las condiciones contractuales.

Entendiendo como ámbito de aplicación:

- Las actividades de mantenimiento habitual de las empresas de servicios.
- Las condiciones significativas adversas a la calidad: Condiciones perjudiciales para la calidad que, por su importancia o por ser indicativas de un fallo del sistema de la calidad, requieren la toma de acciones especiales que eviten su repetición.
- Toda información relevante que afecte a los puntos anteriores.
- Los requisitos exigibles a las empresas se encuentran en el Manual de requisitos de calidad en la ejecución de los trabajos de mantenimiento habitual en el ámbito de la industria química de Tarragona (AEQT).

## 3. Definiciones

**AEQT:** Asociación de empresas químicas de Tarragona.



**AEST:** Asociación de empresas de servicios de Tarragona.

**Empresa de mantenimiento habitual:** Toda aquella empresa, que directamente con la propiedad o indirectamente con un contratista, mediante un contrato estable o sucesivos contratos puntuales habituales, desarrolla tareas de mantenimiento en las instalaciones de las empresas contratantes, que implica bien la presencia de personal continuada o la realización habitual de trabajos.

Se excluyen de esta categoría las actividades que se realizan durante paradas programadas y/o proyectos; así como las especialidades de jardinería, limpieza de edificios, comedor, etc.

**Comisión de Seguimiento:** Comisión formada por tres representantes de las empresas de la AEQT y tres de las empresas de la AEST, se encargan de supervisar y tutelar los diferentes procesos de este manual.

**Mejora continua:** Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión de la seguridad y salud laboral, para lograr mejoras en el desempeño de la seguridad y la salud en el trabajo.

 	<b>MANUAL DE CALIFICACION DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA QUIMICA DE TARRAGONA (AEQT)</b>	Fecha: Julio 2020
		Revisión: 1
		Página 5 de 16

**Calidad:** La totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que lo hacen apto para satisfacer un requisito definido.

**Garantía de la Calidad:** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar una confianza adecuada en que una estructura, sistema o componente se comportará satisfactoriamente en servicio.

**Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad, orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad

**Programa de la calidad:** Conjunto de políticas, medios y acciones aplicadas a un proyecto o contrato con objeto de asegurar la calidad requerida.

**Registro de aseguramiento de la calidad:** Documento que proporciona evidencia objetiva de la calidad de elementos o actividades.

**Evaluación de un suministrador:** Valoración realizada para determinar si un suministrador es o no capaz de proveer un elemento o servicio cumpliendo con los requisitos especificados, y de proporcionar evidencia objetiva de ello.

**Contrato:** Acuerdo vinculante

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA 1 – Los procedimientos pueden estar documentados o no.

NOTA 2 – Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”.

**Criterio de Aceptación de Diseño:** Límites definidos que afectan a características de materiales, productos, o servicios establecidos por el Cliente; EMH, y/o por especificaciones aplicables para demostrar la conformidad del producto diseñado.



**Equipo de Medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Deficiencia = defecto:** Carencia de alguna de las características o cualidades especificadas de un elemento.

**Desviación:** Hecho objetivo de separarse de lo especificado.

**Condición significativa adversa a la calidad:** Condición perjudicial para la calidad que, por su importancia o por ser indicativa de un fallo del sistema de la calidad, requiere la toma de acciones especiales que eviten su repetición.

**Proceso Especial:** Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada.

 	<b>MANUAL DE CALIFICACION DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA QUIMICA DE TARRAGONA (AEQT)</b>	Fecha: Julio 2020
		Revisión: 1
		Página 6 de 16

**Inspección:** Examen o medición para verificar si un elemento o actividad se ajusta a los requisitos especificados.

**Supervisión:** Vigilancia u observación que se realiza para verificar si un elemento o actividad se ajusta a los requisitos especificados

**Programa de Puntos de Inspección (PPI):** Relación secuencial de comprobaciones de todas aquellas operaciones que, desde el punto de vista de la calidad, se consideran necesarias controlar, a fin de asegurar la calidad exigida y el cumplimiento con la normativa aplicable.

**Producto:** Resultado de un Proceso. Para la intencionalidad del presente Manual, el producto es la Prestación de un Servicio (de Mantenimiento).

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría (*Norma ISO 19011*).

**Auditor Jefe:** Auditor con conocimientos y habilidades adicionales en el liderazgo de una auditoría.

**Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes (*Norma ISO 19011*).

**Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario de expertos técnicos (*Norma ISO 19011*).

#### 4. Codificación de los documentos

Encontramos tres tipos de documentos que desarrollan lo definido en el manual:



IT: Instrucciones de trabajo

R: Registros

Documentos externos: Documentación que no se codifica pero que en los diferentes procesos se hace referencia a ella.

#### 5. Comunicación AEQT-Empresa Auditora-AEST

Los cauces de comunicación habitual entre la Empresa Auditora y la Comisión de Seguimiento son el correo electrónico y la vía telefónica, de manera que el contacto es constante. Si se cree necesario por alguna de las tres partes, se convocarán reuniones en las instalaciones de la AEQT en Tarragona para tratar posibles problemas, mejoras o los temas que se crean oportunos.

 	<b>MANUAL DE CALIFICACION DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA QUIMICA DE TARRAGONA (AEQT)</b>	Fecha: Julio 2020
		Revisión: 1
		Página 7 de 16

## 6. Compromiso de las empresas de la AEQT y AEST.

Las empresas asociadas a la AEQT que requieran la calificación en calidad adquieren los siguientes compromisos:

Las empresas de la AEQT anteriormente citadas se comprometen a:



- Valorar positivamente la contratación para actividades de mantenimiento habitual a empresas que estén calificados.
- Los contratos deberán contemplar que la pérdida y no recuperación de la calificación sea causa de extinción del mismo.
- En los casos en que exista un proceso de homologación/calificación de las empresas de servicios propio, éste deberá excluir todos los aspectos cubiertos por esta calificación.
- Reportar la información relevante respecto a circunstancias que supongan condiciones adversas para la calidad.

La AEST se compromete a:

- Representar a todos sus afiliados ante la AEQT, en los procesos de calificación que se establezcan, y en todas las cuestiones derivadas entre empresas asociadas.
- Impulsar el proceso de calificación de empresas de servicios, facilitando toda la documentación e información necesaria.

A su vez las empresas de servicios calificadas se comprometen a:

- Integrar el proceso de Mejora Continúa de la Calidad en el trabajo dentro de su gestión general, con el fin de alcanzar progresivamente un comportamiento excelente en materia de garantía de calidad.
- Adoptar iniciativas de mejora en el aseguramiento de la calidad entre sus empleados de forma eficaz, fomentando una genuina cultura de calidad en todos los ámbitos de la empresa.
- Colaborar con las empresas de la AEQT para asegurar el cumplimiento de los requisitos de garantía de calidad eliminando las condiciones adversas a la calidad.
- Comunicar a la Comisión de Seguimiento, aquellos cambios en la gestión de la Calidad de la empresa que puedan implicar la necesidad de realizar una nueva auditoría.
- Reportar la información relevante respecto a los indicadores de seguimiento establecidos en el presente sistema de calificación.
- Cumplir con los requisitos contractuales y velar por cumplir las exigencias de garantía de calidad de las empresas de la AEQT.

 	<b>MANUAL DE CALIFICACION DE CALIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS DE MANTENIMIENTO HABITUAL EN EL ÁMBITO DE LA INDUSTRIA QUIMICA DE TARRAGONA (AEQT)</b>	Fecha: Julio 2020
		Revisión: 1
		Página 8 de 16

## 7. Casos especiales



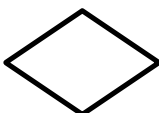



- Si se presenta una UTE a un concurso de una oferta sólo se exigirá que una de las empresas que pertenecen a la UTE disponga de la calificación. Si dicha UTE obtuviese el contrato debería realizar la auditoría durante la realización de los trabajos.
- En el caso de que una empresa sea absorbida, comprada o se fusione con otra, se deberá comunicar a la Comisión de Seguimiento, por escrito, para la valoración por parte de ésta de si es necesario repetir la auditoría. En el caso que la operación haya implicado un cambio en la organización o en la documentación de gestión de la calidad de la empresa, ésta deberá repetir la auditoría. En caso contrario, cuando le vuelva a tocar la auditoría, el auditor verificará que realmente no haya habido ningún cambio organizativo. Si el auditor identifica que ha habido cambios y se comunicó lo contrario la empresa perderá la calificación.
- En el caso de que una empresa empiece a realizar otras actividades que nunca anteriormente había realizado en ninguna empresa de la AEQT, las nuevas actividades deberán ser sometidas al proceso de Calificación.
- La actividad de inspección reglamentaria no entrará dentro del proceso de Calificación.
- En el caso de realizarse una auditoría de campo a una empresa que actúa como subcontratista, durante la auditoría deberán estar presentes el representante de la empresa contratista principal y la empresa propietaria.
- En el caso de que una empresa tenga el certificado de calificación caducado más de 6 meses, perderá la calificación; y si posteriormente, lo quiere recuperar deberá realizar la auditoría de tipo Inicial.

## 8. Criterios a tener en cuenta en todas las auditorías

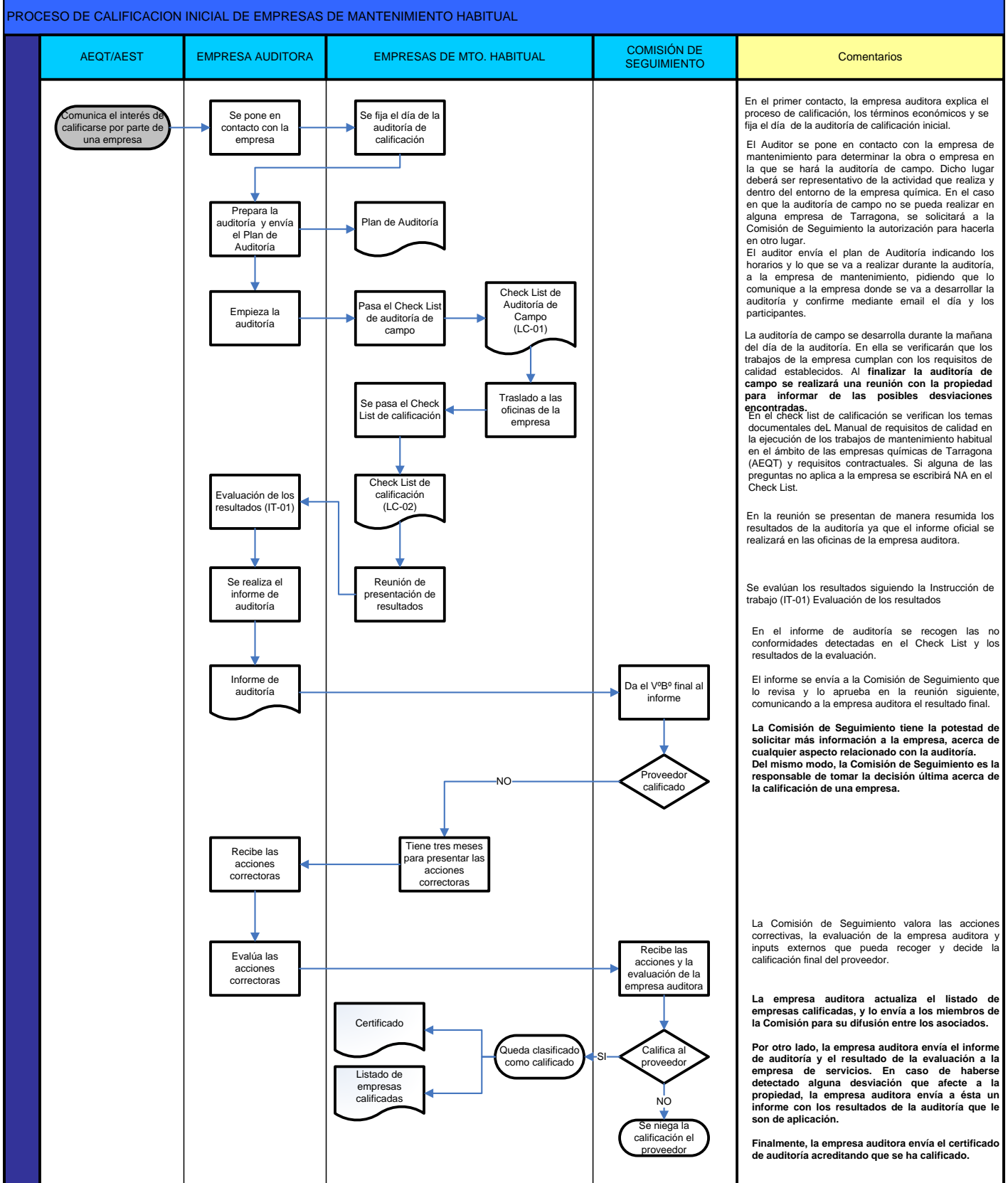
- La documentación que se presente durante la auditoría de Calificación o Seguimiento debe estar actualizada, considerando que una documentación está actualizada cuando ha sido revisada al menos en los últimos 5 años para los documentos de gestión y 10 años para los documentos operativos.
- Durante la auditoría de campo pueden detectarse no conformidades imputables a la propiedad, las cuales deberán quedar indicadas en el informe de auditoría, para su análisis en la Comisión de Seguimiento.
- En las auditorías se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración de las desviaciones:
  - **No Conformidad Mayor (NCM):** en el caso de que se esté incumpliendo en su totalidad un requisito básico de los Check List.
  - **No Conformidad Menor (NCm):** en el caso de que se esté incumpliendo parcialmente un requisito básico o totalmente un requisito adicional de los Check List, o se haya detectado alguna condición adversa para la calidad en la auditoría de campo.
  - **Observaciones y Recomendaciones (RC):** Desviaciones puntuales y Oportunidades de mejora que se detectan durante la auditoría.



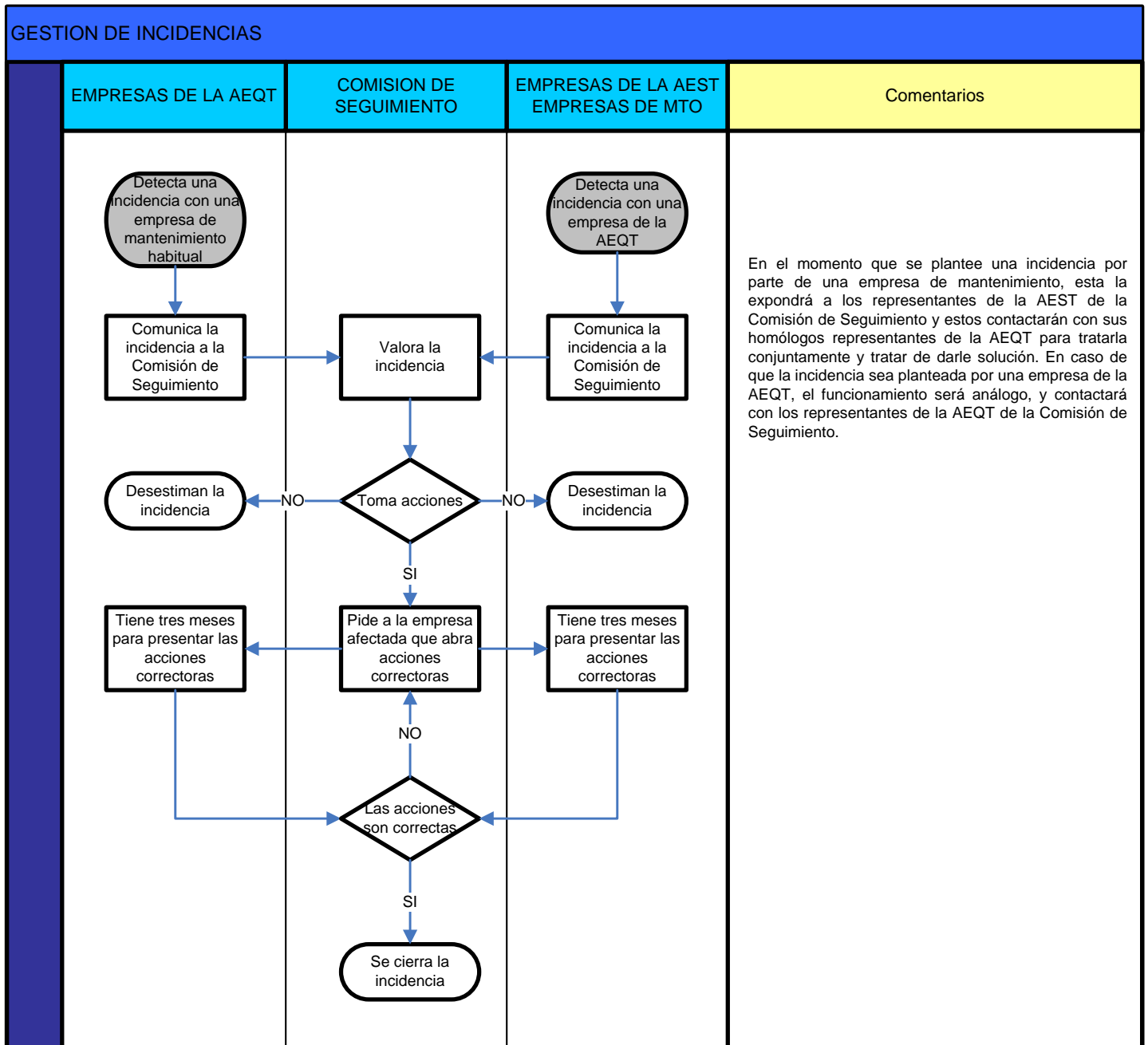
## 9. Estructura del diagrama de flujo

NOMBRE DEL PROCESO			
Responsable de realizar las acciones	Responsable de realizar las acciones	Responsable de realizar las acciones	Comentarios
	Inicio del procedimiento		Comentarios aclaratorios del diagrama de flujo
	Actividad a desarrollar		
	Pregunta		
	Indica un documento (registro, instrucción o documento externo)		
	Conector entre diferentes páginas o dentro de un mismo diagrama		
	Final de un procedimiento		

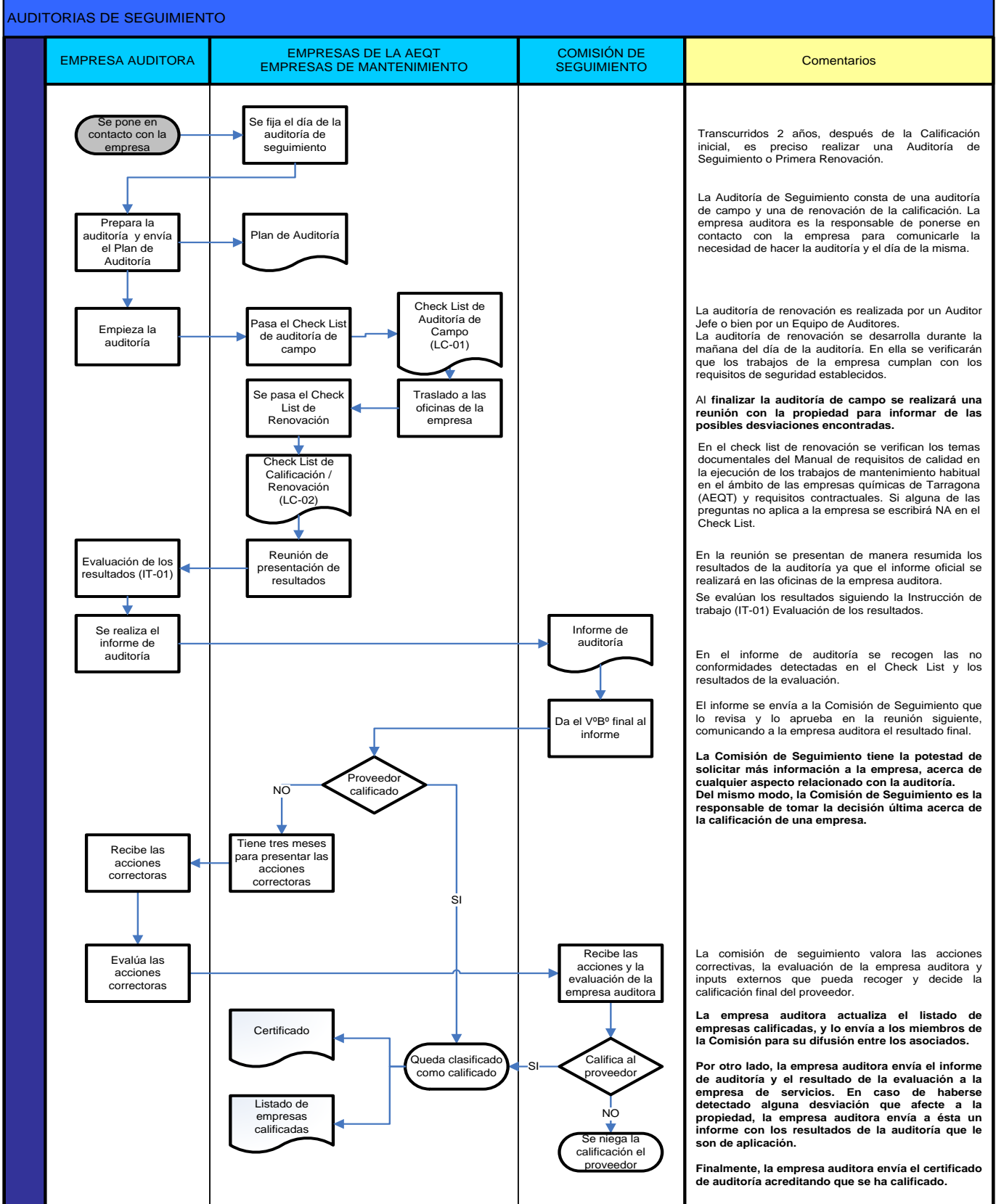
## 10. Proceso de calificación inicial de empresas de mantenimiento habitual



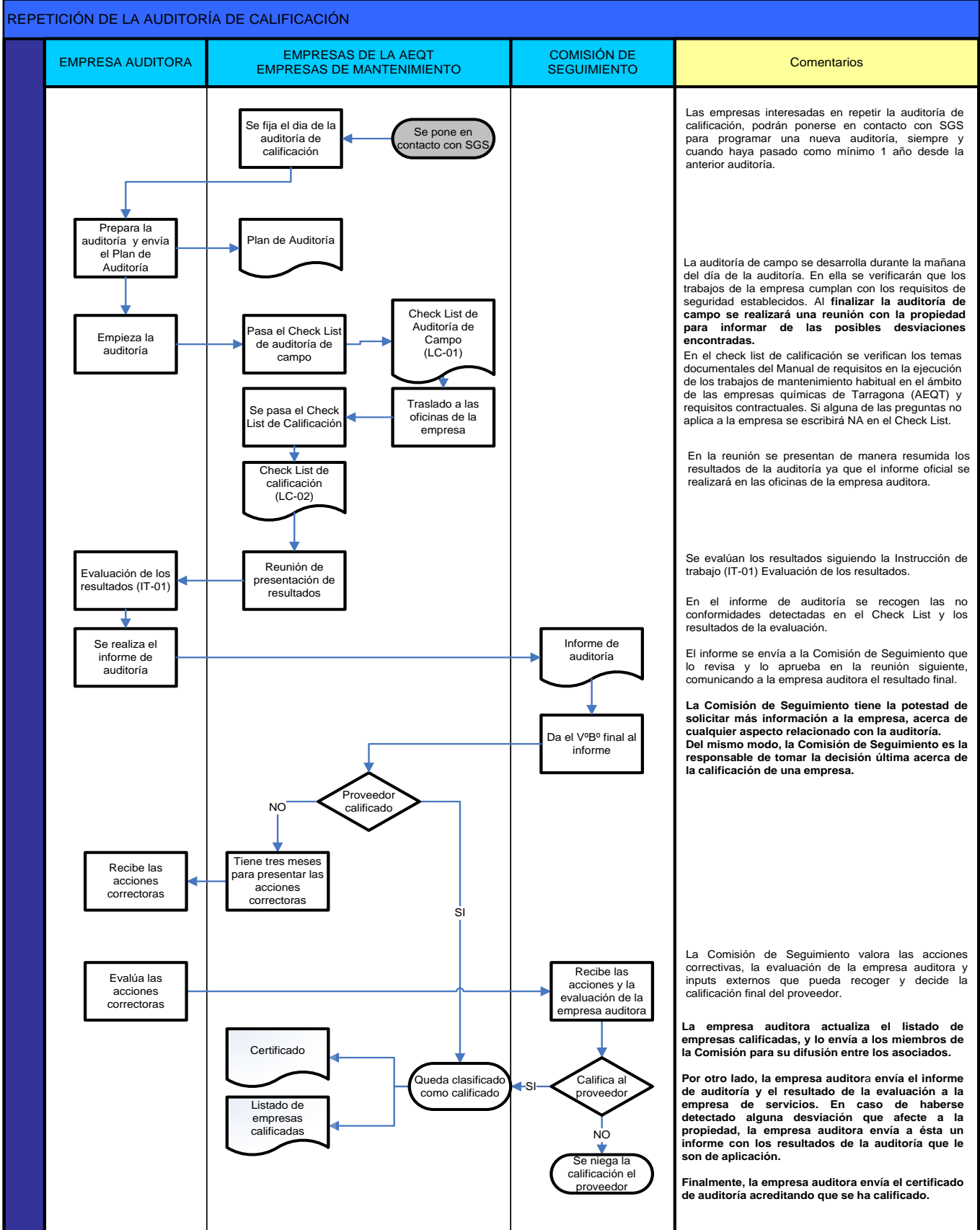
## 11. Gestión de incidencias



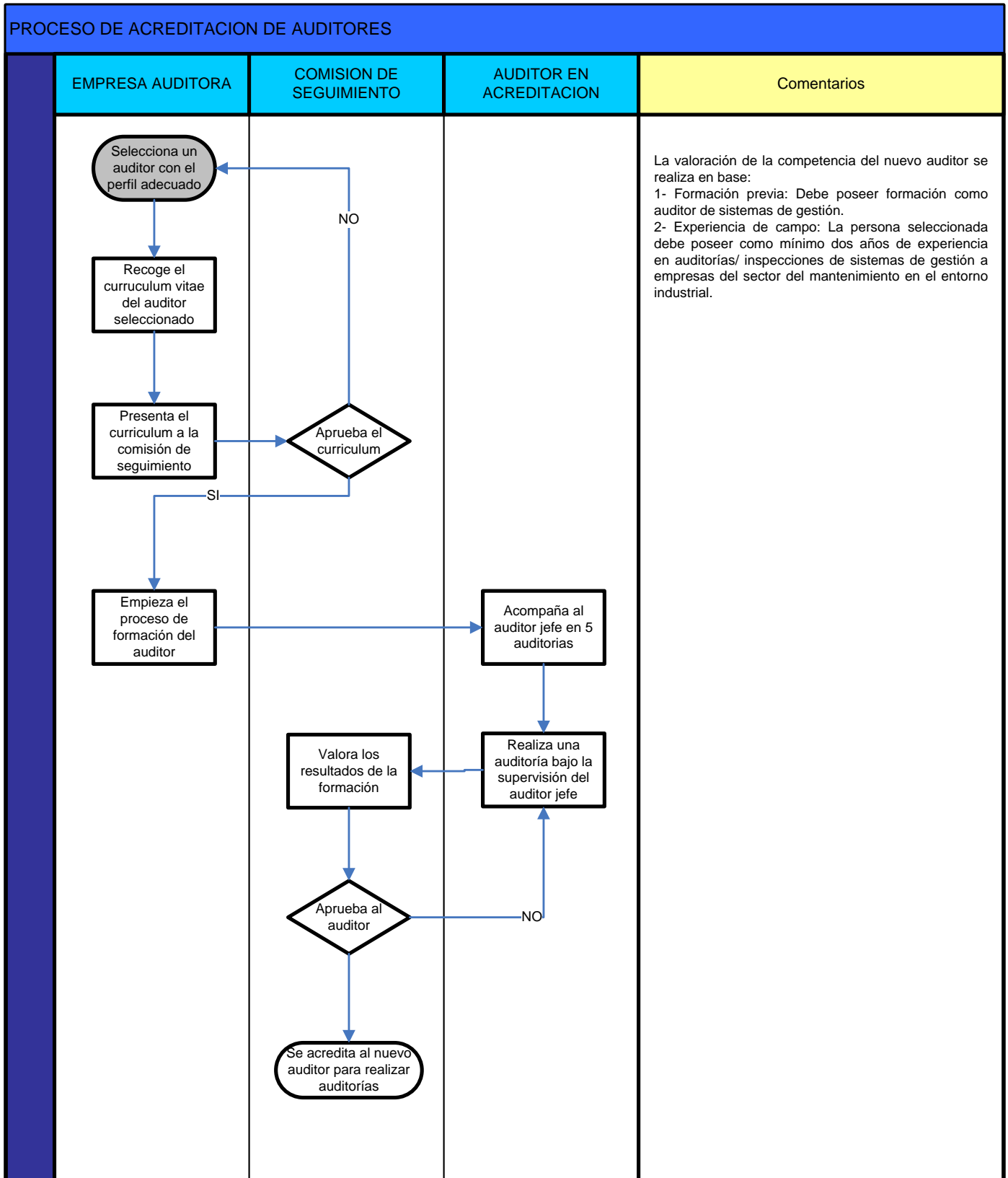
## 12. Auditorías de seguimiento



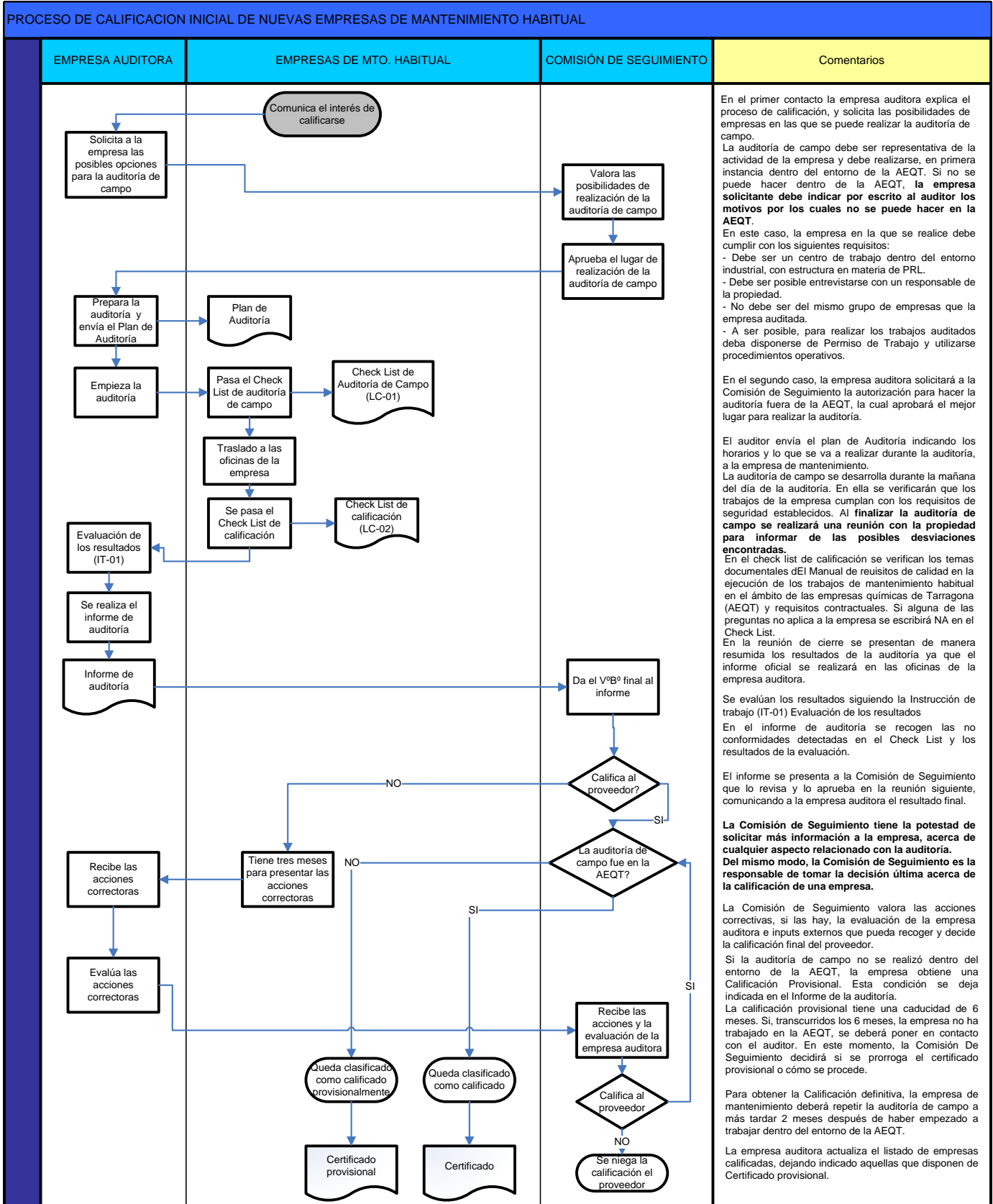
### 13. Repetición de la auditoría de Calificación



## 14. Proceso de acreditación de auditores



## 15. Proceso de Calificación de nuevas empresas



## 16. Control de los registros

REGISTRO	QUIEN LO RELLENA	QUIEN LO GUARDA	DONDE SE GUARDA	CUANTO TIEMPO
CHECK LIST DE AUDITORIA DE CAMPO (LC-01)	EMPRESA AUDITORA	EMPRESA AUDITORA	ARCHIVO EMPRESA AUDITORA	4 AÑOS
CHECK LIST DE CALIFICACION / RENOVACIÓN (LC-02)	EMPRESA AUDITORA	EMPRESA AUDITORA	ARCHIVO EMPRESA AUDITORA	4 AÑOS
INFORME DE AUDITORIA	EMPRESA AUDITORA	EMPRESA AUDITORA	ARCHIVO EMPRESA AUDITORA	4 AÑOS
INFORME DE AUDITORÍA – DESVIACIONES DE LA PROPIEDAD	EMPRESA AUDITORA	EMPRESA AUDITORA	ARCHIVO EMPRESA AUDITORA	4 AÑOS
CERTIFICADO DE AUDITORÍA	EMPRESA AUDITORA	EMPRESAS DE MANTENIMIENTO	ARCHIVO DE LAS EMPRESAS	4 AÑOS
ACTA DE SEGUIMIENTO	SGS Y LA COMISION DE SEGUIMIENTO	EMPRESA AUDITORA	ARCHIVO EMPRESA AUDITORA	4 AÑOS
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	LAS EMPRESAS	EMPRESAS DE MANTENIMIENTO	ARCHIVO DE LAS EMPRESAS	5 AÑOS

## 17. ANEXOS

LC-01 CHECK LIST DE AUDITORIA DE CAMPO

LC-02 CHECK LIST DE CALIFICACION

IT-01 EVALUACION DE LOS RESULTADOS

IT-03 FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN DE SGUIMIENTO