

# Sistemas Electrónicos de Detección y Análisis, S.L.

Nuestra compañía realiza continuas asesorías de calidad internas, según la norma **UNE - EN ISO 9001:2000**.

En este momento estamos en trámites para la adaptación a la nueva norma ISO 9001-2008.

Disponemos de un sistema que nos permite coordinar departamentos y personal de modo que los trámites realizados tengan una elevada fiabilidad para nuestros clientes.

Conseguimos ofrecer al usuario la garantía de un servicio personalizado y de calidad. De ahí que hayamos alcanzado el reconocimiento adecuado en el sector que nos ocupa.

# INDICE:

-  La Norma y nuestra implicación.
-  Los Documentos.
-  La Mejora Continua
-  Incidencias
-  Objetivos
-  Resumen

# LA NORMA Y NUESTRA IMPLICACION

## La Norma ISO 9001:2000:

Es un conjunto de normas que permiten una mejor organización interna de cara a la optimización del producto y servicio de la Compañía.

Para realizar un buen uso es necesaria la implicación de todo el personal de la empresa. Este es un concepto que tienen muy en cuenta cada trabajador de cada Departamento de **SEDA**.

# LOS DOCUMENTOS

Existen documentos que pueden ser consultados en cualquier momento tanto por el trabajador, con el fin de garantizar el buen uso de la norma, como las autoridades pertinentes y clientes que así lo deseen, de hecho se nos ha presentado el caso de recibir auditorias externas del propio cliente, no de la Entidad Certificadora que expide el Certificado.

Todos estos documentos están evidenciados en nuestra Compañía tanto por escrito como informáticamente.

# LA MEJORA CONTINUA

Nuestro equipo trabaja constantemente para garantizar a cada uno de nuestros clientes la investigación y desarrollo de técnicas que puedan mejorar nuestro sistema.

Para ello solicitamos la colaboración del cliente mediante el **Cuestionario de Satisfacción**, con sus opiniones podemos tramitar soluciones a todo inconveniente que puedan encontrar en situaciones cotidianas.

# INCIDENCIAS

Cada Reclamación o queja (por insignificante que parezca) para nosotros tiene gran interés.

A partir de cada una de ellas se genera un Informe de Reclamación de Cliente y en casos especiales, a su vez, se generan Acciones Correctivas o Preventivas.

Este es uno de los modos más eficaces que hemos desarrollado a lo largo de estos últimos años. Así lo abala la satisfacción que muestran nuestros clientes por las Acciones tomadas.

# OBJETIVOS

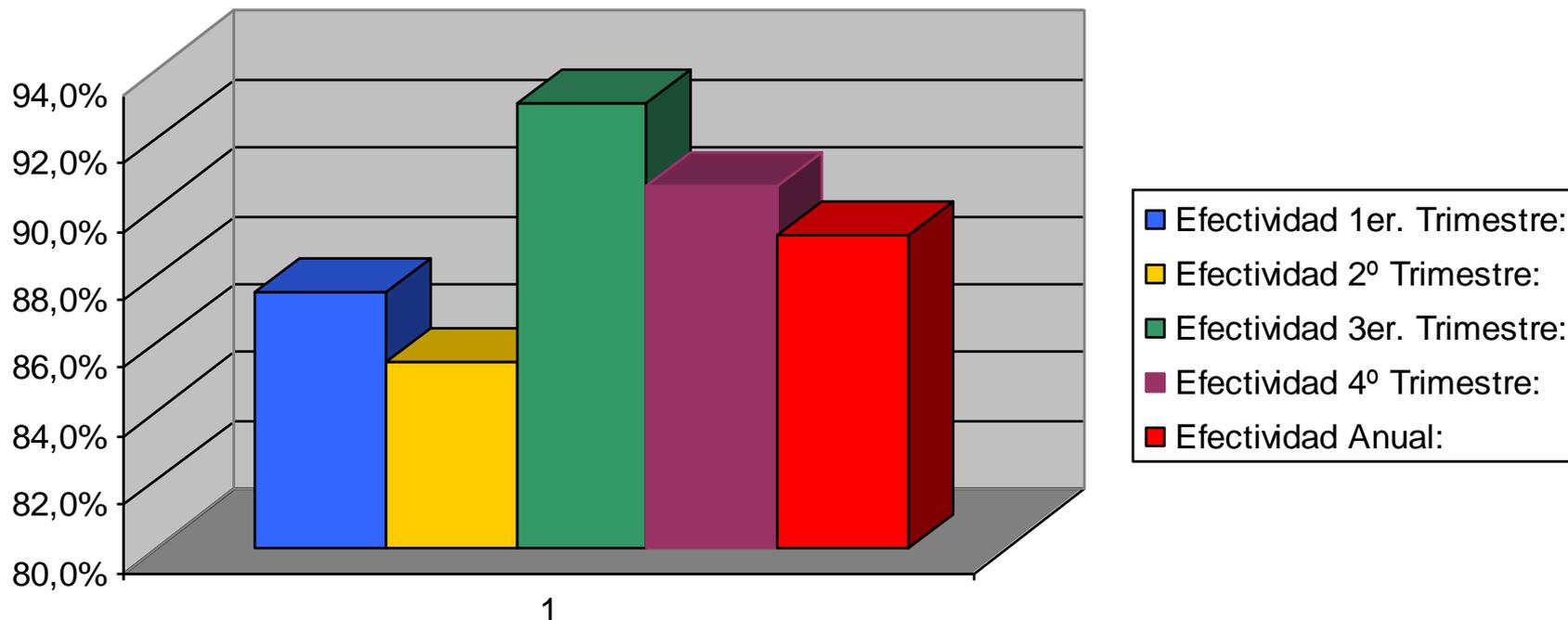
Durante los últimos años hemos ido creando diferentes objetivos anuales:

-  Cumplir Plazos de entrega < 85% (Fig 1)
-  Conseguir valoración óptima del cuestionario de Satisfacción de clientes. Más de 6, posible 7,5. (Fig 2)
-  Control Reclamaciones (Fig 3)
-  Integración en Riesgos Laborales (Presentación SEDA y el Control de Riesgos Laborales)
-  Conseguir la Aceptación de Gas Natural para nuestro Equipo Eurolyzer (Fig 4)
-  Incrementar los Medios de Comunicación y Marketing.

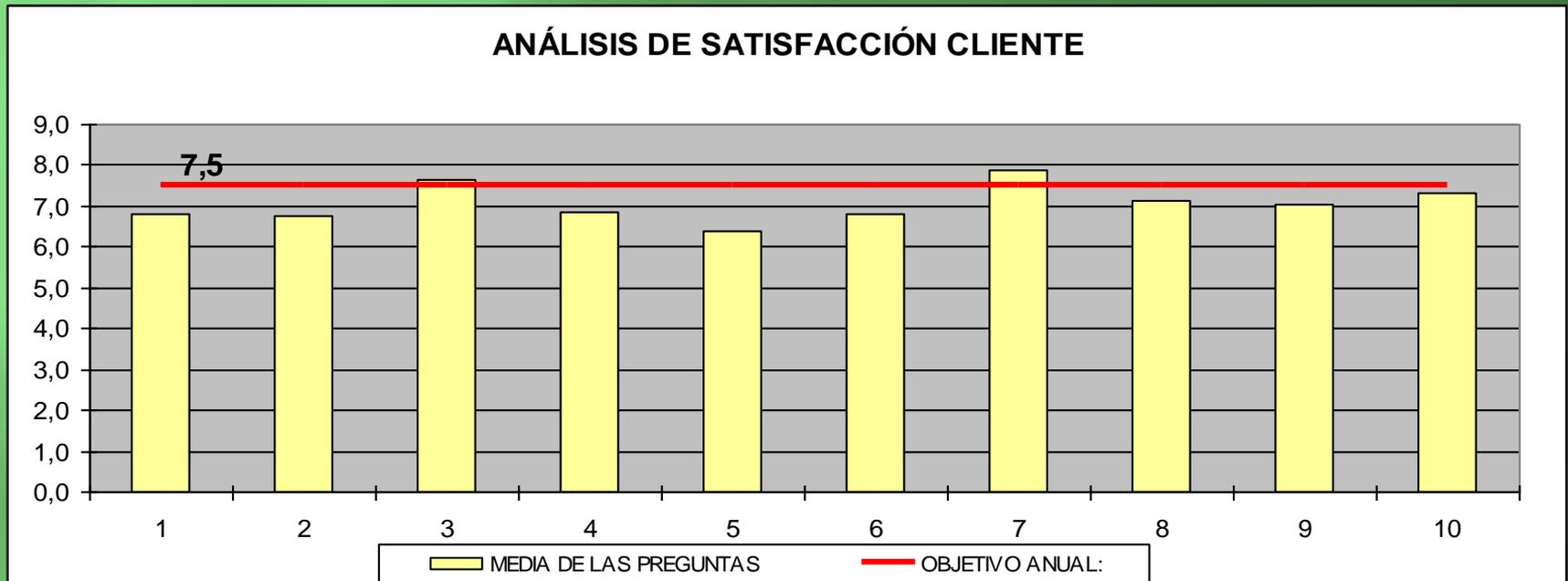
# FIG. 1

Efectividad 1er. Trimestre:	87,5%
Efectividad 2º Trimestre:	85,5%
Efectividad 3er. Trimestre:	93,0%
Efectividad 4º Trimestre:	90,6%
Efectividad Anual:	89,2%

## Efectividad Plazos de entrega

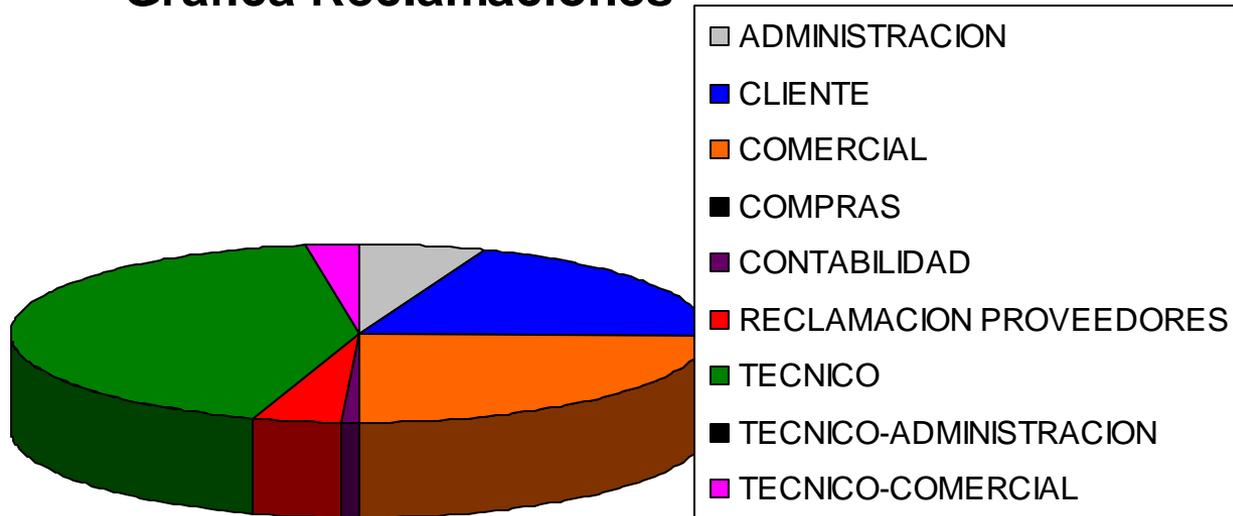


# FIG. 2



# FIG. 3

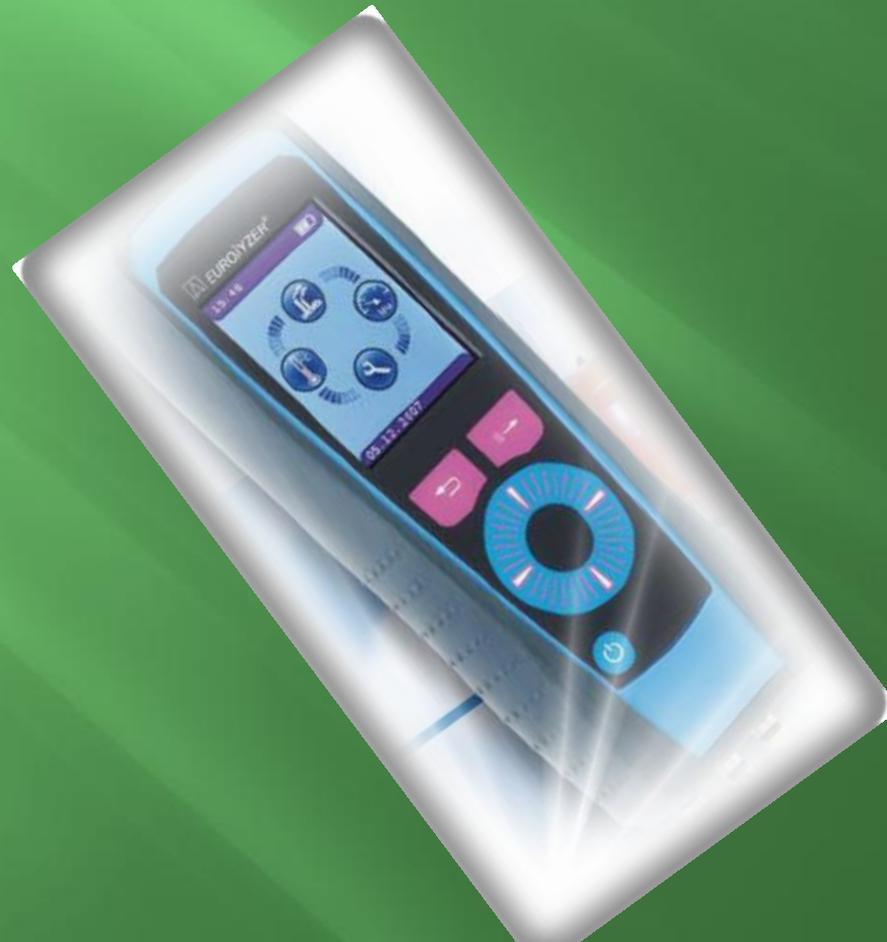
## Gráfica Reclamaciones



Este Control nos permite tomar acciones con los Departamentos que más lo requieran

# FIG. 4

gasNatural está tramitando la Aceptación del Analizador Eurolyzer de Sistemas Electrónicos de Detección y Análisis, S.L.



La Dirección de la empresa ha destinado un soporte especial en los presupuestos anuales del 2010 para la mejora de Medios de Comunicación, difusión y Marketing de SEDA.

De este modo se consigue un acercamiento a los clientes habituales y un posible enlace informativo para los futuros compradores de la compañía.

# RESUMEN

En Seda estamos orgullosos de formar parte de la vida diaria de nuestros más de 1000 clientes. Creemos que es enormemente importante la comunicación que debe haber entre Compañías, es la manera de ofrecer lo mejor de nosotros mismos. Es por ello que para Seda es imprescindible mantener y mejorar el Sistema de Calidad del que disponemos hoy en día.



# CERTIFICADO

La Entidad Certificadora para Sistemas de Gestión de la Calidad de  
TÜV Internacional Grupo TÜV Rheinland, S.L.

certifica que la organización

**SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE DETECCIÓN Y ANÁLISIS S.L.**

con su emplazamiento de

**Passeig dels Ferrocarrils Catalans, Nº27  
E-08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona)**

ha implementado y aplica un Sistema de Gestión de la Calidad  
para las actividades de

Distribución de detectores de gases (fijos y portátiles), monitores de control en  
emisiones (de partículas, de gases, de flujos de gas), analizadores de gases,  
calentadores (de cañales, presión, temperatura), termómetros sin contacto (por  
sistema de infrarrojos) y servicio post-venta (mantenimiento, reparación y  
certificados de revisión y ajuste).

según los requisitos recogidos en la norma

**UNE - EN ISO 9001:2000**

Este certificado es válido hasta: **2008-06-12**

Nº de registro del certificado: **0.04.01054**

Madrid, 2006. 05.11

Representante de la Entidad Certificadora en  
España de nombre de la Entidad  
TÜV Internacional Grupo TÜV Rheinland, S.L.

**ENAC**  
CERTIFICACION  
Nº 14.C.5.C.E.27



TÜV International  
Grupo TÜV Rheinland