



Carta de Servicios

SERVICIOS PRESTADOS

Prodein presta servicios de venta, instalación y mantenimiento de elementos de protección contra incendios y sistemas de seguridad.

El departamento de administración, en sus canales de atención telefónica, presencial, escrita y por internet, es el punto de entrada de Prodein, donde los usuarios podrán resolver cualquier aspecto relacionado con los servicios que presta:

- Información general sobre servicios prestados
- Solicitudes, reclamaciones, sugerencias y avisos
- Gestión de presupuestos
- Gestión de pedidos
- Gestión de facturas
- Gestión de certificados

NORMATIVA LEGAL

Prodein presta servicios de instalación y mantenimiento de los aparatos, equipos y sistemas de protección contra incendios, según dispone la siguiente normativa:

- Real Decreto 513/2017 de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección Contra Incendios.
- Real Decreto 2267/2004. Reglamento de Seguridad Contra Incendios en los establecimientos industriales.
- CTE. Documento Básico SI de Seguridad en caso de incendio.
- Real Decreto 809/2021 de 21 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias.

Prodein presta servicios de instalación y mantenimiento de los sistemas de seguridad según dispone la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 4/2015 de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana (BOE núm. 77, de 31 de marzo).
- Ley 5/2014 de 4 de abril, de Seguridad Privada (BOE núm. 83, de 5 de abril).
- Ley 13/1996 de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social -artículo 44- (BOE núm. 315, de 31 de diciembre).
- Real Decreto 2364/1994 de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada (BOE núm. 8, de 10 de enero).

Carta de Servicios



DERECHOS DE LOS CLIENTES

- Las operaciones de mantenimiento serán efectuadas de acuerdo con las Tablas I y II del RD 513/2017 por personal técnico especialista.
- Las actas de revisión entregadas por Prodein tras el mantenimiento serán conformes con la serie de normas UNE 23580.
- Tanto Prodein como el usuario o titular de la instalación conservarán constancia documental del cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo, al menos durante cinco años.
- Los mantenimientos se realizarán de acuerdo con las fechas establecidas.
- A ser tratados con educación y recibir la información que pidan sobre los servicios.
- A reclamar utilizando las hojas de reclamación disponibles en nuestras oficinas o a través del correo electrónico correo@prodeincendio.com.
- A ser informados con la mayor antelación posible sobre los cambios que se deban efectuar en las condiciones de los servicios.

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO 1 ACCESIBILIDAD AL SERVICIO

- Se atenderá desde el Servicio de Atención al cliente, en su horario de 8:00-16:00 todas las llamadas telefónicas que se reciban. El 90% se hará antes de 15 segundos. Las llamadas perdidas serán contactadas a la mayor brevedad posible.

COMPROMISO 2 ATENCIÓN AL CLIENTE

- El tiempo medio de espera para la atención presencial en las oficinas será menor de 5 minutos.
- Los clientes disponen de la página web para poder efectuar consultas, sugerencias o para que nos pongamos en contacto con ellos.

COMPROMISO 3 OBJETO DEL SERVICIO

- Prodein efectuará anualmente, entre un mes antes y cuatro después de la fecha, en el domicilio/razón social, la revisión de la instalación de protección contra incendios donde comprobará el estado y disposición del funcionamiento de los aparatos reflejados según RD 513/2017.
- Las comprobaciones de CCTV y sistemas de intrusión se realizarán según Ley 5/2014.
- Dar un estricto cumplimiento tanto a los requisitos legales y/o reglamentarios, como a cualquier norma de carácter voluntario a la que se acoja la Empresa.
- Cumplir los requisitos implícitos y explícitos de los clientes y ofrecer productos de alta calidad y un servicio completo que supere las expectativas de los clientes.



Carta de Servicios

- Asegurar la eficacia, continuidad y seguridad de nuestros servicios revisándolos sistemáticamente desde una orientación a la mejora continua de sus prestaciones.

COMPROMISO 4 INFORMACIÓN

- El personal técnico y el personal de atención al cliente está en condiciones de atender dudas sobre la instalación revisada o sobre cualquier elemento que forme parte de nuestro catálogo.
- Los técnicos y los vehículos irán debidamente identificados con el logotipo de prodein.

COMPROMISO 5 GARANTÍA

- El periodo de garantía sobre operaciones o materiales realizados o suministrados por prodein, quedará cancelado en los casos de manipulación o desprecintado de los sistemas o elementos.

COMPROMISO 6 REPARACIONES

- En el caso de que el Operario Técnico detectara alguna anomalía susceptible de reparación y/o sustitución, el Cliente será informado de la misma, facilitando presupuesto previo a la ejecución del trabajo.

COMPROMISO 7 PROCESO DE RETIMBRADO Y RECARGA

- Durante estos procesos prodein dejará en las instalaciones del cliente extintores de su propiedad, aproximadamente el 50% de los recogidos por el técnico para realizar dicho trabajo.

COMPROMISO 8 ENTORNO

- Contratación de proveedores locales. El 72% de los proveedores o servicios contratados son locales.
- Prodein tendrán en cuenta criterios de responsabilidad social en la contratación de los proveedores.

COMPROMISO 9 TRABAJADORES

- Plantilla experimentada con una media de permanencia en la empresa de diez años.
- 100% de contratos indefinidos.
- Formar, entrenar y sensibilizar al personal para crear una atmósfera favorable al progreso de cualquier medida de calidad, medioambiental o de prevención.
- Fomentar la participación del personal en el cumplimiento de los objetivos, siendo sensibles a su opinión y colaboración en la mejora del sistema.
- Asegurar la protección de nuestro personal con el objetivo permanente de reducir la siniestralidad y el nivel de riesgo, potenciando una cultura preceptiva en el conjunto de la empresa.



Carta de Servicios

- Promover y proporcionar la mejora continua de las condiciones de trabajo para conseguir un elevado nivel de seguridad, salud y bienestar físico, mental y social de los trabajadores.
- Eliminar los peligros para la SST fomentando condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo.
- Cumplir y fomentar el principio de igualdad de trato y oportunidades, así como la no discriminación.

COMPROMISO 10 MEDIO AMBIENTE

- 100% de los extintores retirados son reciclados
- Realizamos anualmente mediciones de la huella de carbono, marcando objetivos para su minimización.
- Los residuos generados por nuestra actividad son tratados por gestores autorizados.
- Nuestros técnicos realizan periódicamente cursos de conducción eficiente para reducir el consumo de combustible y las emisiones a la atmósfera.
- La energía consumida en nuestras instalaciones tiene un origen 100% renovable.
- Certificación ISO 14001
- Potenciar la prevención de la contaminación y de los daños y el deterioro de la salud.

CONTACTO

Teléfono: 948265613

Horario: De 8:00-16:00 de lunes a jueves.

Viernes: 8:00-14:00h

Dirección: Polígono Industrial Landazabal C/1 Naves 1-3-5. 31610- Vilalva-Navarra


Correo: correo@prodeincendio.com

Página web: www.prodeincendio.com

AENOR AENOR AENOR		
GESTIÓN DE LA CALIDAD	GESTIÓN AMBIENTAL	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
<small>0628/1999</small>	<small>0180/2008</small>	<small>0106/2008</small>



COMMUNICATION ON PROGRESS



This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

