

En **FRANK MANTENIMENTS I SERVEIS 2012, S.L. (FRANKMA SEGURIDAD)**, empresa especializada en la instalación, mantenimiento e inspección de sistemas de Protección Contra Incendios (PCI), asumimos el compromiso de ofrecer un servicio de máxima calidad, basado en la profesionalidad, la innovación, la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes.

Nuestra Política de Calidad se fundamenta en los siguientes principios:

1. Orientación al cliente

Situamos al cliente en el centro de nuestra actividad, ofreciendo un servicio cercano, transparente y eficaz, respondiendo con rapidez a sus necesidades y garantizando el cumplimiento de la normativa vigente.

2. Calidad y mejora continua

Trabajamos bajo un modelo de mejora continua de todos nuestros procesos, evaluando periódicamente nuestros resultados para aumentar la eficiencia, la productividad y la calidad del servicio prestado.

3. Digitalización y control de los servicios

Disponemos de un sistema de gestión totalmente digitalizado que nos permite controlar cada intervención realizada mediante dispositivos PDA utilizados por nuestros técnicos.

Este sistema garantiza:

- * Registro digital de todas las actuaciones.
- * Trazabilidad completa de los trabajos realizados.
- * Control de tiempos y procesos.
- * Evidencias fotográficas cuando procede.
- * Generación inmediata de informes y certificados.
- * Seguimiento de incidencias en tiempo real.

4. Control interno y aseguramiento de la calidad

Aplicamos procedimientos internos de supervisión para verificar que todos los trabajos cumplen nuestros estándares de calidad antes de su cierre.

Realizamos controles internos continuos sobre:

- * Calidad técnica de las instalaciones.
- * Cumplimiento normativo.
- * Documentación generada.
- * Atención al cliente.
- * Tiempos de respuesta.
- * Resolución de incidencias.

5. Monitorización y seguimiento de clientes

Nuestro sistema de gestión permite monitorizar permanentemente el estado de los contratos de mantenimiento, inspecciones, vencimientos, actuaciones pendientes y necesidades futuras de cada cliente, garantizando una gestión preventiva y eficiente.

6. Gestión profesional de la información

Disponemos de una plataforma de gestión interna que centraliza toda la información de clientes, contratos, mantenimientos, documentación técnica, certificados, presupuestos, órdenes de trabajo e histórico de actuaciones, permitiendo una gestión organizada, segura y eficiente.

7. Comunicación eficiente

Utilizamos una centralita telefónica virtual profesional que optimiza la atención al cliente, facilita la trazabilidad de las comunicaciones y mejora la rapidez de respuesta de nuestro equipo.

8. Innovación tecnológica

Invertimos de forma continua en nuevas herramientas tecnológicas que mejoran la productividad, la calidad del servicio y la experiencia de nuestros clientes, incorporando soluciones digitales adaptadas a las necesidades del sector.

9. Imagen corporativa y transparencia

Mantenemos una página web profesional y actualizada como canal de comunicación con clientes y colaboradores, ofreciendo información clara sobre nuestros servicios, medios de contacto y valores corporativos.

10. Formación y desarrollo del personal

Promovemos la formación continua de nuestros trabajadores para garantizar un elevado nivel técnico, mejorar sus competencias profesionales y asegurar la correcta aplicación de la normativa vigente.

11. Cumplimiento legal y normativo

Nos comprometemos a cumplir todos los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a nuestra actividad, así como aquellos adquiridos con nuestros clientes y demás partes interesadas.

12. Compromiso con la excelencia

Todo el equipo de FRANKMA SEGURIDAD participa activamente en la consecución de los objetivos de calidad, fomentando una cultura empresarial basada en:

- * Profesionalidad.*
- * Responsabilidad.*
- * Honestidad.*
- * Innovación.*
- * Eficiencia.*
- * Mejora continua.*
- * Satisfacción del cliente.*

*La Dirección asume el liderazgo de esta Política de Calidad, proporcionando los recursos necesarios para su desarrollo, revisión y mejora permanente, impulsando un sistema de gestión alineado con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y con el objetivo de consolidar a **FRANKMA SEGURIDAD** como una empresa referente en el sector de la Protección Contra Incendios.*

JULIO 2026