

## AURORA

Servicios Medioambientales

# Manual de Calidad

*Sistema de gestión de calidad compatible con UNE-EN 16636:2015*

**Código documental:** AUR-MC-001

**Versión:** 1.0

**Fecha de emisión:** Junio de 2026

**Estado:** **VIGENTE · PUBLICACIÓN ABIERTA**

### **Aurora Servicios Medioambientales, S.L.**

CIF B88832738

Bravo Murillo 23, 3.º C · 28015 Madrid

ROESB Comunidad de Madrid: en trámite (junio 2026)

Tipos de producto biocida: TP 2, TP 4, TP 11, TP 14, TP 18

[serviciosmedioambientalesaurora.com](http://serviciosmedioambientalesaurora.com)

## Control documental

Este documento es propiedad de Aurora Servicios Medioambientales, S.L. Su difusión pública es voluntaria y forma parte del compromiso de transparencia técnica radical de la organización.

Campo	Valor
Título	Manual de Calidad
Código	AUR-MC-001
Versión	1.0
Fecha de emisión	Junio de 2026
Próxima revisión	Junio de 2027 (revisión anual obligatoria)
Elaborado por	Mayra Alejandra Pineda Jurado – Responsable Técnica (Bióloga, Máster Universitario en Virología UCM)
Revisado por	Dirección Técnica Aurora
Aprobado por	Dirección General Aurora
Distribución	Pública – <a href="https://serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia">serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia</a>
Marco normativo principal	UNE-EN 16636:2015; RD 830/2010; RD 1054/2002; RD 614/2024; RD 109/2010 (APPCC); ISO 9001:2015 (referencia metodológica)

## Histórico de revisiones

Versión	Fecha	Naturaleza del cambio	Responsable
1.0	Junio de 2026	Edición inicial. Publicación abierta.	M.A. Pineda

### Compromiso de transparencia

Aurora publica este documento íntegro y sin maquillaje. Cualquier cliente, autoridad sanitaria o profesional del sector puede solicitar aclaraciones por escrito a [calidad@serviciosmedioambientalesaurora.com](mailto:calidad@serviciosmedioambientalesaurora.com). Las respuestas a preguntas frecuentes se publican en abierto.

# Índice general

## 0. Aplicación de UNE-EN 16636:2015

UNE-EN 16636:2015 ‘Servicios de gestión de plagas. Requisitos y competencias’ es la norma europea armonizada que define el estándar profesional para empresas prestadoras de servicios de control de plagas. Es la norma que sustenta la certificación CEPA Certified® emitida por la Confederation of European Pest Management Associations (CEPA), reconocida por ANECPLA en España.

Aurora declara su sistema de gestión de calidad como compatible con la totalidad de los requisitos de la norma, organizados en sus cinco ejes:

- Requisitos legales, éticos y de competencia profesional (cap. 4 de la norma).
- Procesos de prestación del servicio: investigación, propuesta, intervención, seguimiento (cap. 5).
- Recursos: personal cualificado, equipos, productos biocidas, instalaciones (cap. 6).
- Documentación y trazabilidad (cap. 7).
- Comunicación con el cliente y partes interesadas (cap. 8).

Aurora es empresa de reciente constitución (2026). Hasta la obtención de la certificación CEPA Certified® formal, Aurora opera bajo un sistema autoauditable, con publicación íntegra de procedimientos, indicadores y resultados en abierto. Este manual es el documento maestro de ese sistema.

### Cita literal UNE-EN 16636:2015, apartado 4.2

‘El proveedor del servicio debe disponer de un sistema documentado que garantice que todas las actividades se realizan por personal competente, con los recursos adecuados, conforme a los requisitos legales y a las buenas prácticas del sector.’ Aurora reproduce este principio como compromiso público en cada uno de sus servicios.

### 0.1 Por qué UNE-EN 16636 como referencia

UNE-EN 16636 es el único estándar paneuropeo específico para servicios de control de plagas. Frente a otras certificaciones genéricas de calidad (ISO 9001), define requisitos sectoriales concretos: competencia del aplicador, gestión de productos biocidas, comunicación con el cliente, trazabilidad documental. Esa especificidad técnica es la que demanda un cliente Premium con responsabilidad sanitaria (industria alimentaria, hospitales, centros sociosanitarios).

Aurora elige UNE-EN 16636 como columna vertebral del Manual de Calidad. ISO 9001:2015 se utiliza como referencia metodológica para enfoque a procesos, ciclo PDCA y mejora continua, pero no como marco principal. RD 830/2010 y RD 1054/2002 son los pilares regulatorios obligatorios y se reflejan en cada uno de los procesos clave.

### 0.2 Relación con otras normas y regulaciones

Norma o reglamento	Aplicación en Aurora
Reglamento (UE) 528/2012 (BPR)	Sustento legal del Registro Oficial de Biocidas. Aurora solo aplica productos inscritos.
RD 830/2010	Capacitación profesional del aplicador (SEAG0110 / SEAG0212). Aurora exige certificado vigente a todo aplicador.
RD 1054/2002	Almacenamiento y manipulación de biocidas en instalaciones ROESB.

Norma o reglamento	Aplicación en Aurora
RD 614/2024	Criterios sanitarios para la prevención de Legionella. Aurora aplica para servicios TP 11.
RD 109/2010 (APPCC)	Compatibilidad con sistemas de autocontrol del cliente en industria alimentaria y hostelería.
Directiva 2009/128/CE	Uso sostenible de plaguicidas. Aurora aplica IPM como principio rector.
ISO 9001:2015	Referencia metodológica para enfoque a procesos y mejora continua.
Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)	Protección de datos personales de clientes y aplicadores.

### 0.3 Estructura del Manual

Este Manual se organiza en doce secciones operativas y nueve anexos. Las secciones desarrollan la política, la organización, los procesos clave y los recursos del sistema; los anexos documentan plantillas, organigrama, política RGPD, gestión de no conformidades, revisión por la Dirección y referencias normativas. La numeración secuencial responde al orden lógico de operación del sistema: primero la política, luego las personas, después los procesos, los recursos, la trazabilidad, la gestión de la voz del cliente, las métricas, la formación, la auditoría y los documentos vinculados.

### 0.4 Política de revisión y versionado

- Revisión anual obligatoria por la Responsable Técnica y la Dirección General.
- Revisión extraordinaria ante cambio normativo relevante (RD, Reglamento UE, norma UNE), antes de 90 días.
- Versionado semántico: cambios mayores en la política o estructura suben versión entera (1.0 → 2.0); cambios menores suben versión decimal (1.0 → 1.1).
- Las versiones obsoletas se conservan archivadas y disponibles a petición de cualquier parte interesada.
- La versión vigente es siempre la publicada en [serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia](http://serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia).

# 1. Política de calidad

La Dirección General de Aurora Servicios Medioambientales, S.L. asume la presente Política de Calidad como compromiso público, auditable y vinculante para toda la organización.

## 1.1 Declaración de Política

### **Aurora se compromete a:**

1. Aplicar el principio de Gestión Integrada de Plagas (IPM) como estándar por defecto, evitando el uso de rodenticidas anticoagulantes de segunda generación (SGAR) en exterior cuando exista alternativa técnicamente viable.
2. Cumplir la totalidad de la normativa nacional y europea aplicable, sin excepciones ni interpretaciones favorables a la empresa.
3. Publicar en abierto todos los procedimientos, cláusulas contractuales y referencias normativas que sustentan el servicio en [serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia](https://serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia).
4. Garantizar por escrito el resultado de cada intervención, con periodos de garantía contractuales claros (30, 60 o 90 días según servicio).
5. Documentar cada actuación con fotografía, geolocalización y marca temporal verificable.
6. Formar de manera continua a la totalidad de la plantilla y mantener actualizadas las certificaciones profesionales obligatorias.
7. Publicar trimestralmente los indicadores Aurora Quality Index, incluso cuando los datos estén por debajo del objetivo comprometido.
8. Tratar todo dato personal del cliente conforme al RGPD y a la LOPDGDD.
9. Revisar este sistema al menos una vez al año, con participación de Dirección, Responsable Técnica y representantes de aplicadores.

Esta política se firma por Dirección General y se publica en el sitio web corporativo. Cualquier modificación posterior se versionará y se conservará el histórico íntegro de versiones anteriores.

Firmado en Madrid, junio de 2026.

Dirección General – Aurora Servicios Medioambientales, S.L.

## 2. Estructura organizativa y responsabilidades

### 2.1 Estructura

Aurora opera con una estructura plana orientada a la entrega técnica. La Dirección General delega en la Responsable Técnica la totalidad de las decisiones sobre productos biocidas, protocolos IPM y validación de actuaciones. El comercial y la atención cliente reportan a Dirección General.

Rol	Función principal
Dirección General	Estrategia, política de calidad, relaciones institucionales, aprobación del presupuesto anual de calidad.
Responsable Técnica (RT)	Validación de planes IPM, control de productos biocidas, formación interna, firma técnica de informes, interlocución con autoridad sanitaria.
Aplicador biocida	Ejecución de intervenciones, registro fotográfico y GPS, cumplimentación del acta de servicio.
Comercial	Diagnóstico inicial cliente, elaboración de presupuesto con cláusula de garantía, alta documental en CRM.
Atención al cliente	Gestión de reclamaciones, programación de servicios, comunicación post-tratamiento.
Calidad (función delegada en RT)	Auditoría interna, gestión documental, publicación de AQI trimestral.
DPD (Delegado de Protección de Datos)	Función externalizada. Coordinación de incidencias RGPD.

### 2.2 Responsable Técnica – ficha de competencia

La Responsable Técnica de Aurora es Mayra Alejandra Pineda Jurado.

- Bióloga por la Universidad de Pamplona. Equivalencia a Grado declarada por el Ministerio de Universidades de España.
- Máster Universitario en Virología por la Universidad Complutense de Madrid (UCM).
- Capacitación profesional para servicios biocidas conforme a la cualificación SEAG0110 (vigente).
- Formación específica para servicios de prevención y control de Legionella conforme al Anexo IV del RD 614/2024 (curso 25 horas, vigente).
- Inscripción individual en ROESB de la Comunidad de Madrid: en trámite (junio 2026).

La Responsable Técnica está disponible para interlocución directa con el cliente Premium, autoridades sanitarias y profesionales del sector mediante correo a [tecnica@serviciosmedioambientalesaurora.com](mailto:tecnica@serviciosmedioambientalesaurora.com).

## 3. Procesos clave

Aurora estructura su operación en seis procesos clave, encadenados secuencialmente y con puntos de control documentado.

### 3.1 P-01 · Alta de cliente

Objetivo: garantizar que toda relación contractual con un cliente cuenta con la documentación legal y técnica adecuada antes del primer servicio.

1. Solicitud entrante (web, teléfono, email, recomendación).
2. Cumplimentación de ficha cliente: razón social, CIF, actividad, dirección de instalación, persona de contacto técnico y comercial.
3. Verificación de actividad: si el cliente es del sector alimentario, hostelero o sanitario, se solicita información sobre su sistema APPCC vigente.
4. Información obligatoria al cliente: existencia de cláusula de garantía por escrito, publicación de protocolos en abierto, política de tratamiento de datos.
5. Firma de presupuesto con cláusula de garantía incorporada. El presupuesto Aurora siempre incluye la cláusula literal.
6. Alta en CRM Aurora con código de cliente único.

#### Punto de control AUR-PC-01

Ningún servicio se ejecuta sin firma del presupuesto con cláusula de garantía. La Atención al Cliente verifica este punto antes de programar al aplicador en el calendario.

### 3.2 P-02 · Diagnóstico inicial e investigación

Objetivo: identificar plagas presentes o potenciales, vías de entrada, factores ambientales y nivel de riesgo de la instalación, conforme al apartado 5.2 de UNE-EN 16636.

- Visita técnica de la Responsable Técnica o aplicador senior cualificado.
- Aplicación del checklist diagnóstico de 50 puntos por vertical (ver Plan IPM, anexo IV).
- Identificación de especies presentes o evidencias indirectas (excrementos, sendas, daños, capturas históricas).
- Mapa de instalación con puntos de riesgo, puntos de monitorización propuestos y zonas sensibles (cocinas, almacén, exteriores, cuartos técnicos).
- Calificación de la instalación en una de tres categorías Aurora: riesgo estándar, riesgo elevado, riesgo crítico (industria alimentaria, hospitales, centros de mayores, escuelas infantiles).

### 3.3 P-03 · Plan IPM personalizado

Objetivo: traducir el diagnóstico en un plan de actuación documentado, basado en la jerarquía IPM Prevención > Monitorización > Intervención biológica o mecánica > Intervención química como último recurso.

- Selección de protocolos por plaga y vertical (referencia al Plan IPM Aurora, documento AUR-IPM-001).
- Definición de puntos de control y cebado, con identificación numérica.
- Selección de productos biocidas autorizados (Registro Oficial de Biocidas vigente).
- Cronograma anual de visitas y revisiones.

- Indicadores de éxito asociados al plan (frecuencia de capturas, % reducción, ausencia de evidencias en zonas críticas).
- Firma técnica de la Responsable Técnica como condición previa a la ejecución.

### 3.4 P-04 · Ejecución del servicio

Cada intervención de Aurora se ejecuta conforme a un protocolo documentado y queda registrada con evidencia gráfica georreferenciada.

7. Llegada del aplicador con EPI completo conforme a la ficha de seguridad del producto a aplicar.
8. Identificación visible (uniforme Aurora, carné profesional) y firma de entrada en el sistema del cliente.
9. Revisión de puntos de monitorización: estado, capturas, evidencias, anomalías.
10. Ejecución del tratamiento aprobado, con dosificación documentada.
11. Registro fotográfico (mínimo 3 fotos por servicio: situación inicial, ejecución, situación final), GPS y marca temporal automáticos.
12. Cumplimentación del acta de servicio firmada por aplicador y representante del cliente.
13. Entrega al cliente del acta y de las recomendaciones técnicas asociadas.

#### Trazabilidad radical

El 100% de las actuaciones Aurora se registran con foto + GPS + timestamp en una herramienta interna no editable a posteriori. Es el indicador AQI-05 del Aurora Quality Index, con objetivo público del 100%.

### 3.5 P-05 · Control post-tratamiento

Toda intervención lleva asociada una ventana de garantía. Durante ese periodo, Aurora ejecuta el control post-tratamiento sin coste adicional.

- Visita de verificación en plazo (entre 7 y 30 días según servicio, definido en presupuesto).
- Revisión de puntos de monitorización y registro de capturas.
- Si la plaga persiste o reaparece dentro del periodo de garantía, Aurora vuelve sin coste y replantea el plan IPM.
- Informe de cierre con conclusiones y recomendaciones de mantenimiento preventivo.

### 3.6 P-06 · Gestión de reclamaciones

Ver sección 7. Toda reclamación se considera oportunidad de mejora documentada.

### 3.7 Mapa de control documental de los procesos

Proceso	Documento de salida	Conservación
P-01	Ficha cliente firmada + presupuesto	6 años
P-02	Informe de diagnóstico inicial	Vida del contrato + 5 años

Proceso	Documento de salida	Conservación
P-03	Plan IPM personalizado firmado por RT	Vida del contrato + 5 años
P-04	Acta de servicio + evidencias trazables	Vida del contrato + 5 años
P-05	Informe post-tratamiento y de cierre	Vida del contrato + 5 años
P-06	Expediente de reclamación	6 años desde el cierre

### 3.8 Indicadores por proceso

Proceso	Indicador operativo	Objetivo Aurora
P-01	% presupuestos enviados en < 24 h	> 90%
P-02	% diagnósticos con checklist 50 puntos completo	100%
P-03	% planes IPM firmados por RT antes de ejecución	100%
P-04	% actas con foto + GPS + timestamp	100% (AQI-05)
P-05	% visitas post-tratamiento dentro de plazo	> 95%
P-06	Tiempo medio de cierre de reclamación	< 10 días hábiles

### 3.9 Comunicación con el cliente

Aurora estandariza la comunicación con el cliente para garantizar consistencia, trazabilidad y satisfacción.

Hito	Canal por defecto	Plazo de respuesta
Solicitud de presupuesto	Email o formulario web	< 24 horas hábiles (AQI-06)
Confirmación de visita	SMS + email automático	Mismo día de la programación
Aviso previo a aplicación química	Email + cartelería in situ	48 horas antes
Acta de servicio entregada	Email + portal documental	Inmediato tras la firma
Informe técnico periódico	Email + portal documental	Primera semana del periodo siguiente
Reclamación	Email calidad@	Acuse < 24 h; resolución < 5 días
Crisis o incidente sanitario	Llamada Dirección + email	< 4 horas

## 4. Control de productos biocidas

### 4.1 Registro Oficial ROESB

Aurora opera bajo el régimen del Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Biocidas (ROESB) de la Comunidad de Madrid. El expediente está en trámite a fecha de junio de 2026, con resolución prevista en el ejercicio 2026.

Tipos de producto biocida (TP) a inscribir conforme al Reglamento 528/2012:

TP	Descripción y uso típico Aurora
TP 2	Desinfectantes y alguicidas no destinados a aplicación directa a personas o animales. Aplicación en superficies, equipos y sistemas auxiliares de instalaciones de riesgo Legionella.
TP 4	Alimentos y piensos. Desinfección de superficies y equipos en contacto con alimentos en industria alimentaria y hostelería.
TP 11	Protección de líquidos en sistemas de refrigeración y procesos. Tratamiento biocida de torres de refrigeración, condensadores y circuitos para prevención de Legionella.
TP 14	Rodenticidas. Control de roedores en interiores, perímetros y zonas técnicas. Aurora prioriza captura mecánica y modulación del entorno antes de aplicar TP 14.
TP 18	Insecticidas, acaricidas y productos para controlar otros artrópodos. Control de cucarachas, chinches, mosquitos, hormigas, moscas y otros artrópodos en interior y exterior.

### 4.2 Restricciones autoimpuestas Aurora

- NO se aplican productos TP 8 (protección de la madera). Aurora no ejecuta este tipo de servicio.
- NO se aplican gases tóxicos clasificados T+ (muy tóxicos) ni productos clasificados CMR (carcinógenos, mutágenos o tóxicos para la reproducción) categoría 1A o 1B, salvo orden expresa de autoridad sanitaria competente y bajo control directo de la Responsable Técnica.
- Los rodenticidas anticoagulantes de segunda generación (SGAR) se evitan por defecto en exteriores y zonas sensibles, conforme al protocolo IPM Aurora. Cuando se utilicen, se documenta motivo, alternativas descartadas y plan de retirada.

### 4.3 Almacenamiento

Aurora dispone de almacén dedicado a productos biocidas en su sede de Bravo Murillo 23, conforme al RD 1054/2002:

- Local cerrado con llave, ventilado y separado de zonas de trabajo administrativo.
- Estanterías rotuladas por tipo de producto y compatibilidad.
- Cubeto de retención para envases líquidos.
- Ficha de datos de seguridad (FDS) impresa y accesible para todos los productos.
- Equipo de emergencia: kit absorbente, lavaojos, extintor adecuado.

## 4.4 Registros de entrada y salida

Toda compra y toda salida de producto biocida queda registrada en el Libro Oficial de Movimientos (LOM) Aurora. Los registros se conservan durante 5 años.

Campo del registro	Contenido
Fecha	Día, mes y año de la operación
Producto	Nombre comercial y número de registro oficial
TP	Tipo de producto biocida
Lote	Lote del fabricante
Cantidad	Litros, kilogramos o unidades
Operación	Entrada, salida a servicio, devolución, baja
Servicio asociado	Código de cliente y código de acta de servicio
Aplicador	Identificación del aplicador responsable

## 4.5 Equipos de protección individual

Aurora dotará a cada aplicador del EPI requerido por la FDS del producto utilizado. Como mínimo:

- Mono de trabajo categoría III tipo 5/6 para aplicaciones químicas.
- Guantes nitrilo o butilo según producto, espesor mínimo 0,5 mm.
- Calzado de seguridad antideslizante S3.
- Mascarilla con filtro adecuado al producto (A1P3, ABEK1P3 o equivalente).
- Gafas de seguridad o pantalla facial.

## 4.6 Gestión de residuos

Los envases vacíos de producto biocida se gestionan como residuo peligroso a través de gestor autorizado. Aurora conserva los justificantes de retirada durante 5 años.

## 5. Gestión de equipos

Aurora mantiene un inventario actualizado de equipos de aplicación y monitorización. Cada equipo se identifica con código único y dispone de ficha de mantenimiento.

### 5.1 Inventario tipo

Equipo	Frecuencia mantenimiento	Control de calibración
Pulverizador manual a presión	Mensual (verificación), anual (sustitución de juntas)	Comprobación de caudal trimestral
Pulverizador eléctrico de mochila	Mensual + tras 100 horas de uso	Calibración de caudal anual con patrón volumétrico
Nebulizador en frío (ULV)	Cada uso (limpieza), anual (servicio técnico)	Caudal y tamaño de gota anual
Espolvoreador manual	Mensual	Inspección visual
Termómetro / higrómetro	Trimestral	Calibración anual contrastada con patrón
Detector de humedad / endoscopio	Antes de cada uso	Revisión anual servicio técnico
Cámara para registro fotográfico	Antes de cada uso (carga, almacenamiento)	Sincronización GPS verificada mensual

### 5.2 Calibración

La calibración del caudal de los equipos pulverizadores es un punto crítico para la correcta dosificación. Aurora realiza:

- Calibración inicial al recibir el equipo y registro del caudal nominal.
- Verificación trimestral con método volumétrico (tiempo y volumen, mínimo tres réplicas).
- Calibración anual contrastada con patrón externo.
- Registro en ficha de equipo. Una desviación superior al 10% obliga a intervención técnica antes de reutilizar el equipo.

### 5.3 Mantenimiento preventivo

Cada equipo dispone de plan de mantenimiento preventivo documentado, con cumplimentación firmada por el responsable. Equipos fuera de servicio se etiquetan con tarjeta roja 'No usar' hasta su reparación.

## 6. Trazabilidad

La trazabilidad es uno de los compromisos públicos de Aurora. Cada actuación se registra con tres elementos no manipulables a posteriori:

- Fotografía del estado de la instalación, ejecución y resultado (mínimo 3 fotos por servicio).
- Coordenadas GPS de la ejecución (precisión mínima  $\pm 15$  metros).
- Marca temporal automática del dispositivo y sello servidor Aurora.

### Compromiso público AQI-05

El objetivo Aurora es que el 100% de las actuaciones tengan los tres elementos completos. Este indicador se publica trimestralmente. Si en algún trimestre baja del 100%, se publica sin maquillar, con el plan de acción correctivo asociado.

### 6.1 Almacenamiento de evidencias

Los registros se conservan durante:

- 5 años para servicios estándar.
- Vida del contrato + 5 años para contratos de mantenimiento periódico.
- Indefinidamente en formato anonimizado para análisis estadístico interno y publicación AQI.

### 6.2 Acceso del cliente

Todo cliente Aurora dispone de acceso a un portal documental donde puede descargar sus actas de servicio, registros fotográficos y plan IPM vigente. El acceso se entrega en el alta y se conserva durante la vida del contrato.

## 7. Gestión de reclamaciones y mejora continua

### 7.1 Canales de reclamación

- Email: [calidad@serviciosmedioambientalesaurora.com](mailto:calidad@serviciosmedioambientalesaurora.com)
- Formulario web público en [serviciosmedioambientalesaurora.com/reclamaciones](http://serviciosmedioambientalesaurora.com/reclamaciones)
- Teléfono de atención al cliente: 24 horas hábiles de respuesta
- Hoja de reclamaciones oficial (según normativa autonómica)

### 7.2 Procedimiento

14. Recepción de la reclamación y registro en el módulo de calidad del CRM con código único.
15. Acuse de recibo al cliente en plazo máximo de 24 horas hábiles.
16. Análisis técnico por la Responsable Técnica con revisión de actas, fotos y planes IPM asociados.
17. Visita técnica si procede en plazo máximo de 5 días hábiles.
18. Resolución comunicada por escrito al cliente con plan de acción.
19. Cierre formal con conformidad del cliente y evaluación interna del caso.

### 7.3 Tipología y métricas

Tipo de reclamación	Acción Aurora
Reparación de plaga en garantía	Visita gratuita, replanteamiento de plan IPM. Conteo para AQI-01.
Calidad del servicio (puntualidad, comunicación)	Análisis interno y formación del aplicador.
Documentación incompleta o errónea	Reemisión inmediata y revisión de proceso interno.
Daño en la instalación	Activación de seguro de responsabilidad civil profesional.
Reclamación normativa o sanitaria	Notificación voluntaria a la autoridad sanitaria competente.

### 7.4 Mejora continua

Trimestralmente, la Responsable Técnica revisa todas las reclamaciones del periodo y elabora un informe interno con conclusiones y acciones correctivas. Las acciones se registran en el plan de mejora continua y se cierran con verificación de eficacia.

## 8. Indicadores de calidad – Aurora Quality Index

Aurora publica trimestralmente un set de ocho indicadores agregados bajo la marca Aurora Quality Index (AQI). El detalle metodológico de cada indicador, su fórmula, fuentes y objetivos están descritos en el documento AUR-AQI-001 'Aurora Quality Index – Marco de medición técnica radical'.

Código	Indicador	Objetivo público
AQI-01	Tasa de reaparición de plaga en periodo de garantía	< 2%
AQI-02	Net Promoter Score (NPS) de clientes	> 60
AQI-03	Cumplimiento normativo en auditoría externa	100%
AQI-04	Muestreos Legionella positivos sobre total	Alertable y publicable
AQI-05	Servicios con foto + GPS + timestamp completos	100%
AQI-06	Tiempo medio de respuesta a presupuesto	< 24 horas
AQI-07	Cumplimiento de garantía sin reintervención	> 90%
AQI-08	Productos biocidas autorizados sobre catálogo total	100%

### Regla de transparencia radical

Si un trimestre Aurora no alcanza el objetivo de algún indicador, el dato se publica igualmente con el plan de acción correctivo asociado. No existe escenario en el que Aurora retire un indicador para no publicar un mal resultado.

## 9. Formación inicial y continua

### 9.1 Formación obligatoria de aplicadores

- Certificado de profesionalidad SEAG0110 'Servicios para el control de plagas' o SEAG0212 'Gestión de servicios para el control de organismos nocivos'. Vigente y verificable.
- Formación específica de Legionella (Anexo IV del RD 614/2024, 25 horas) para personal asignado a servicios TP 11.
- Formación interna Aurora sobre Plan IPM, garantía y trazabilidad (8 horas iniciales).

### 9.2 Formación continua

Bloque formativo	Contenido	Periodicidad
Reciclaje normativo	Actualizaciones BPR, RD 614/2024, Reglamento (UE) 528/2012	Anual
Actualización producto	Nuevos biocidas autorizados, retiradas, alertas	Trimestral
Salud y seguridad	EPI, manipulación, primeros auxilios, lucha contra incendios	Anual
IPM avanzado por vertical	Industria alimentaria, hostelería, hospitales, comunidades	Anual rotativo
Trato al cliente	Comunicación, gestión de reclamaciones, RGPD	Anual
Casuística interna	Revisión de casos del trimestre, lecciones aprendidas	Trimestral

### 9.3 Registro de formación

Cada persona dispone de un expediente formativo Aurora donde se registran cursos, fechas, horas, entidad emisora y vencimiento de certificados. La Responsable Técnica audita el expediente al menos una vez al año.

## 10. Auditorías internas y externas

### 10.1 Auditoría interna

La auditoría interna Aurora se realiza con periodicidad anual, conducida por la Responsable Técnica con metodología documentada.

- Revisión de cumplimiento de cada proceso clave (P-01 a P-06).
- Muestreo aleatorio del 10% de actas de servicio del periodo.
- Verificación de registros de productos biocidas, equipos y formación.
- Revisión del Aurora Quality Index del periodo.
- Informe escrito con hallazgos, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora.
- Acciones correctivas con plazo y responsable, verificadas en la siguiente auditoría.

### 10.2 Auditoría externa

Aurora se compromete a someterse a auditoría externa por entidad independiente con frecuencia bienal a partir del ejercicio 2027. La selección de la entidad auditora se realizará entre opciones reconocidas en el sector (CEPA Certified®, AENOR, Bureau Veritas o equivalente).

### 10.3 Publicación de resultados

Los resultados de la auditoría externa, en su versión pública, se incorporan al sitio web corporativo dentro de los 60 días siguientes a su recepción. La nota global y las no conformidades mayores son siempre públicas.

## 10.4 Indicadores de auditoría

Indicador interno auditoría	Umbral Aurora
No conformidades mayores en auditoría interna	0 por trimestre
No conformidades menores en auditoría interna	< 5 por trimestre, todas cerradas en 30 días
Cobertura del muestreo (actas auditadas)	≥ 10% del total del periodo
Tiempo medio de cierre de acción correctiva	≤ 30 días desde apertura
Acciones correctivas eficaces tras 6 meses	≥ 90%

## 11. Documentos vinculados

El sistema de calidad Aurora se desarrolla en los siguientes documentos vinculados, todos disponibles en [serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia](http://serviciosmedioambientalesaurora.com/transparencia):

Código	Documento	Estado
AUR-MC-001	Manual de Calidad (este documento)	Publicado v1.0
AUR-IPM-001	Plan IPM Aurora	Publicado v1.0
AUR-AQI-001	Aurora Quality Index – Marco de medición	Publicado v1.0
AUR-GAR-001	Cláusula de garantía contractual	Publicado
AUR-LEG-001	Protocolo Legionella (TP 11)	En preparación 2026
AUR-ETI-001	Código ético	En preparación 2026
AUR-AMB-001	Política ambiental	En preparación 2026
AUR-EPI-001	Política de seguridad y EPI	En preparación 2026

## 12. Adaptación a cliente Premium por vertical

La política de calidad Aurora se concreta en compromisos específicos para los segmentos Premium del mercado. Cada vertical tiene su propia matriz de riesgo, marco normativo y nivel de exigencia documental.

### 12.1 Industria alimentaria con auditoría IFS o BRCGS

- Visita previa con responsable de calidad del cliente y de la planta, antes de firmar contrato.
- Entrega de plan IPM con codificación coherente con el plano APPCC del cliente.
- Disponibilidad de la Responsable Técnica durante auditorías programadas del cliente.
- Tendencia trimestral de monitorización con análisis estadístico básico (media, desviación, picos).
- Plan de actuación de emergencia en menos de 4 horas en horario operativo.

### 12.2 Hospitales y centros sociosanitarios

- Coordinación con servicios de medicina preventiva y dirección de servicios generales.
- Métodos no químicos como opción por defecto en zonas con pacientes inmunodeprimidos.
- Comunicación previa cuando se aplique cualquier producto biocida en áreas asistenciales.
- Plan de contingencia para detección de chinches en habitaciones con rotación rápida de pacientes.
- Formación específica del aplicador en bioseguridad hospitalaria.

### 12.3 Hostelería de marca y cadenas con auditoría tercera parte

- Conformidad documental con sellos del cliente (Q Calidad Turística, sellos hoteleros, mystery shopper).
- Visibilidad reducida del servicio en horario de cliente.
- Aplicaciones nocturnas o en bloque de mantenimiento por defecto.
- Disponibilidad 7 días con tiempo de respuesta menor de 4 horas para incidencias.

### 12.4 Comunidades de alto valor patrimonial

- Aplicador siempre identificado, con uniforme y carné visibles.
- Mapa de monitorización accesible para presidencia de la comunidad.
- Comunicación trimestral simplificada a vecinos por canales acordados con la administración.
- Compromiso anti-SGAR explícito por el riesgo sobre mascotas urbanas.

## 13. Continuidad del servicio y plan de crisis

### 13.1 Continuidad operativa

Aurora dispone de plan de continuidad para garantizar la prestación del servicio ante incidentes ordinarios y extraordinarios:

- Cobertura por aplicador suplente con conocimiento previo del cliente para servicios planificados.
- Stock de seguridad de productos biocidas críticos para evitar rupturas de cadena por desabastecimiento.
- Equipos de aplicación con redundancia mínima de un equipo adicional por tipo en almacén.
- Convenio con laboratorio externo acreditado ENAC con tiempo de respuesta garantizado para muestras Legionella urgentes.

### 13.2 Plan de crisis sanitaria

Disparador	Procedimiento Aurora
Brote de Legionella confirmado en instalación Aurora	Activación inmediata de protocolo de comunicación con autoridad sanitaria, intervención técnica en menos de 4 h, plan correctivo escrito en 48 h.
Envenenamiento secundario sospechoso por TP 14	Retirada inmediata del producto, comunicación a autoridad ambiental, revisión técnica del protocolo IPM aplicable.
Reacción adversa de cliente o trabajador a biocida	Asistencia médica inmediata, retirada del producto, investigación causa raíz, comunicación a fabricante y a autoridad si procede.
Reclamación sectorial pública (medios, redes)	Respuesta institucional firmada por Dirección, sin negacionismo, con datos verificables y compromisos públicos.

### 13.3 Comunicación de crisis

- Portavoz único: Dirección General con asesoramiento de la Responsable Técnica.
- Plazos: comunicación inicial al cliente en menos de 4 horas; comunicación pública en menos de 24 horas cuando aplica.
- Documentación: línea de tiempo completa y plan de acción publicado en el portal de transparencia.

## 14. Coste de la calidad

Aurora considera el coste de la calidad como inversión estratégica, no como gasto. La asignación se documenta en el presupuesto anual y se revisa en la revisión por la Dirección.

Concepto de coste	Línea Aurora
Formación obligatoria y continua	Programa anual con presupuesto dedicado.
Auditoría interna y externa	Honorarios de entidad externa + horas internas RT.
Software de trazabilidad	Sistema CRM con módulo de evidencias georreferenciadas no editables.
Calibración y mantenimiento de equipos	Contratos de mantenimiento con servicio técnico.
Stock de seguridad de biocidas y EPI	Política de mínimos por categoría.
Seguros de responsabilidad civil profesional	Cobertura sectorial específica con suma asegurada acorde al perfil de cliente.
Acciones correctivas posventa	Visitas gratuitas en garantía y replanteamientos sin coste para el cliente.
Publicación AQI	Tiempo interno + diseño y publicación trimestral.

### Principio Aurora

El coste de no tener calidad (sanción, reclamación, pérdida de cliente, daño reputacional, riesgo sanitario) es siempre mayor que el coste de tenerla. Aurora prefiere invertir en evitar el incidente.

## Anexos

### Anexo I · Organigrama Aurora 2026

Estructura jerárquica simplificada en formato funcional. Las cajas indican rol; las flechas indican relación jerárquica directa.

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Dirección General	Responsable Técnica (RT)	Aplicador senior
		Aplicadores
Dirección General	Comercial	—
Dirección General	Atención al cliente	—
Dirección General	DPD (externalizado)	—

### Anexo II · Mapa de procesos

Proceso	Descripción y entregable
P-01 Alta cliente	Solicitud → Ficha → Presupuesto firmado → Código cliente CRM
P-02 Diagnóstico	Visita técnica → Checklist 50 puntos → Mapa de instalación → Clasificación de riesgo
P-03 Plan IPM	Selección de protocolos → Cronograma → Firma técnica RT → Plan IPM cliente
P-04 Ejecución	Aplicación → Foto + GPS + timestamp → Acta firmada → Entrega cliente
P-05 Post-tratamiento	Visita de verificación → Conteo de capturas → Informe de cierre
P-06 Reclamaciones	Recepción → Análisis → Resolución → Mejora continua

### Anexo III · Plantilla acta de servicio Aurora

Toda intervención Aurora se documenta en un acta de servicio con los siguientes campos mínimos obligatorios:

Bloque	Contenido del acta
Identificación	Código de acta, código de cliente, dirección, fecha y hora de inicio y fin
Personas	Aplicador, representante del cliente, otras personas presentes
Diagnóstico de la visita	Plagas detectadas, evidencias, capturas en monitorización
Producto aplicado	Nombre comercial, registro, TP, lote, dosificación, superficie / volumen

Bloque	Contenido del acta
Equipo	Identificación del equipo de aplicación utilizado
EPI	EPI utilizado por el aplicador
Recomendaciones técnicas	Medidas estructurales o de mantenimiento solicitadas al cliente
Garantía	Periodo de garantía aplicable y plazo de próxima revisión
Evidencias	Referencias a fotografías, GPS y timestamp
Firmas	Aplicador y representante del cliente

## Anexo IV · Política de comunicación con autoridad sanitaria

Aurora mantiene una política de cooperación activa con las autoridades sanitarias competentes (Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, ayuntamientos, Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición cuando aplica). Cualquier comunicación oficial entrante se registra en CRM y se responde en un plazo máximo de 5 días hábiles. Las inspecciones se atienden con presencia de la Responsable Técnica y con entrega íntegra de la documentación solicitada.

Tipo de comunicación	Procedimiento Aurora
Inspección programada	Comunicación a Dirección y RT. RT presente. Documentación preparada en 24 h. Informe interno posterior.
Inspección no programada	Atendida por aplicador con uniforme. Llamada inmediata a RT. Acta firmada. Notificación a Dirección en menos de 12 h.
Requerimiento documental	Respuesta en menos de 5 días hábiles. Copia del requerimiento y de la respuesta archivada.
Notificación de incidencia (envenenamiento secundario, etc.)	Procedimiento de crisis: notificación a autoridad en menos de 24 h, plan de acción, revisión técnica del plan IPM afectado.
Encuestas y estudios sectoriales	Cooperación voluntaria con identificación de Aurora cuando aporte valor sectorial.

## Anexo V · Protección de datos y RGPD

Aurora trata datos de carácter personal en el ejercicio de su actividad: contactos comerciales, interlocutores técnicos del cliente, aplicadores propios y subcontratados, encuestados NPS. El tratamiento se rige por el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la LOPDGDD.

- Bases de licitud: ejecución de contrato (clientes), interés legítimo (encuestas NPS de clientes activos), consentimiento (marketing) y obligación legal (conservación documental sanitaria).
- Plazos de conservación: documentación contractual 6 años; actas de servicio 5 años + vida del contrato; datos de marketing hasta retirada del consentimiento.
- Derechos del interesado: ARSOLP gestionados en menos de 30 días naturales por el DPD externalizado.

- Brechas de seguridad: notificación a AEPD en menos de 72 horas conforme al art. 33 RGPD.
- DPD externalizado: contacto publicado en aviso legal y política de privacidad.

## Anexo VI · Subcontratación

Aurora puede subcontratar servicios accesorios (laboratorio acreditado ENAC para analítica, gestor de residuos peligrosos, servicios técnicos para mantenimiento de equipos). Toda subcontratación se rige por:

- Verificación de cualificación y certificaciones del subcontratista antes de la firma.
- Contrato escrito con cláusulas de calidad, RGPD y obligación de informar de incidentes.
- Auditoría anual del subcontratista por la Responsable Técnica.
- Aurora mantiene la responsabilidad última frente al cliente sobre la calidad del servicio prestado.

## Anexo VII · Gestión de no conformidades

Tipo	Tratamiento
No conformidad menor	Acción correctiva inmediata documentada. Cierre en menos de 15 días. Revisión por RT.
No conformidad mayor	Análisis de causa raíz (5 porqués o Ishikawa). Plan de acción con plazos. Revisión por Dirección. Cierre verificado en auditoría siguiente.
Reclamación de cliente con impacto sanitario	Activación de procedimiento de crisis. Notificación a Dirección en menos de 4 horas. Comunicación al cliente con acción inmediata.
Hallazgo de auditoría externa	Plan de acción acordado con auditor. Cierre con evidencia. Publicación del resumen en el portal de transparencia.

## Anexo VIII · Revisión por la Dirección

Anualmente, la Dirección General revisa el sistema de calidad Aurora con los siguientes entradas y salidas mínimos:

- Entradas: indicadores AQI del ejercicio, informe de auditoría interna, reclamaciones, no conformidades, formación, cambios normativos, novedades del mercado de biocidas, encuesta interna a aplicadores.
- Salidas: plan anual de calidad con objetivos cuantificados, inversiones aprobadas, modificaciones al manual y documentos vinculados, plan formativo anual.
- Documentación: acta de revisión firmada por Dirección y RT, archivada de forma permanente.

## Anexo IX · Indicadores operativos complementarios

Además de los ocho indicadores AQI públicos, Aurora monitoriza indicadores operativos internos no publicados sistemáticamente pero auditables ante el cliente Premium:

Indicador interno	Definición y umbral
Tasa de cumplimiento del cronograma IPM	% visitas ejecutadas en fecha programada / visitas planificadas. Objetivo > 98%.
Tasa de incidencias EPI	Nº de incidencias relacionadas con EPI / nº de servicios. Objetivo 0 incidencias graves.
Rotación de aplicadores	% rotación anual. Objetivo < 10% (estabilidad de plantilla).
Tasa de servicios con doble verificación	% servicios de riesgo crítico con visita conjunta aplicador + RT. Objetivo 100%.
Horas de formación por persona y año	Objetivo > 40 horas.

**Cierre de Manual de Calidad**

Este Manual entra en vigor en su versión 1.0 con fecha de junio de 2026. Cualquier modificación posterior será versionada y publicada en el portal de transparencia de Aurora. El presente documento sustituye y deja sin efecto cualquier versión previa interna o de trabajo.