



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

## Capítulo 4. Sistema de Gestión.

Nº revisión: 10

Fecha: diciembre 2011

APROBADO: Dirección

### Índice

4.1.	Generalidades. Presentación de la empresa.
4.2.	Requisitos de la documentación
4.3.	Tabla cruzada de requisitos de norma

### Documentación aplicable

L01 Lista de Control de los Documentos y de los Registros del SIG.
P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones
P421 Requisitos de la Documentación. Documento de Seguridad (LOPD).
P432 Requisitos Legales y otros.

Revisión	Fecha	Objeto de la revisión
01	JUL 2004	Redacción Inicial
02	ENE 2007	Modificación (ampliación) del punto 4.1. Presentación de la Empresa. Modificación (ampliación) del punto 4.2. Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
03	MAR 2007	Exclusión Apartado 7.3 de la Norma. Inclusión (apartado 4.2.2) de subcontrataciones en actividades incluidas en el alcance de certificación.
04	DIC 2007	Ampliación apartado 4.2.1. Inclusión Mapa de Procesos.
05	MAY 2008	Nueva redacción.
06	FEB 2009	Nueva redacción (adecuación a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008)
07	JUN 2009	Traducción del alcance al inglés. Evaluación de la legislación aplicable.
08	ENE 2010	Inclusión direcciones Delegación Vizcaya y TDF Tiempo de Formación en apartado 4.2.2. Manual.
09	NOV 2010	Inclusión dirección Delegación Álava en apartado 4.2.2. Manual.
10	ABR 2011	Eliminación Delegación Jaén. Cambio en la denominación de los procedimientos. Incorporación procedimiento P432.



## 4.1. Generalidades. Presentación de la empresa

COMPAÑÍA DE VIGILANCIA ARAGONESA, S.L. (en adelante COVIAR) es una empresa de Servicios de Seguridad, inscrita en el registro de la Dirección General de la Seguridad del Estado con el número 958 (23/09/1986) a nivel nacional para las actividades de:

- Vigilancia y protección de bienes, establecimientos espectáculos, certámenes o convenciones.
- Explotación de Centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarmas y su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como prestación de servicios cuya realización no sea de la competencia de dichas Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Protección de personas determinadas, previa autorización correspondiente.
- Instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad.

Desde entonces, COVIAR ha sabido adaptarse a las transformaciones experimentadas en el sector de los Servicios de Seguridad Privada en España y ha conseguido, gracias a los esfuerzos realizados, ofrecer servicios de seguridad altamente cualificados y de gran profesionalidad.

COVIAR también se encuentra inscrita en el Registro Industrial de Instaladores y Mantenedores de Sistemas de Protección contra Incendios del Gobierno de Aragón con el número 249.

COVIAR es centro de formación autorizado por el Ministerio del Interior para impartir enseñanzas de Formación y Actualización del personal de Seguridad Privada y sus especialidades, a los Guardas Particulares del Campo y sus especialidades, Directores de Seguridad.

COVIAR es Centro de formación homologado por el Instituto Aragonés de Empleo en la especialidad de Vigilante de Seguridad Privada, Empleado de Atención al Cliente, Consejero de Seguridad y Agente de Planificación de Transporte.

Asimismo, es Centro de formación homologado por la Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón para impartir el curso y realizar las pruebas que permitan acreditar al personal del servicio de admisión de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos en la Comunidad Autónoma de Aragón.

### 4.1.1. INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS.

COVIAR desarrolla los servicios de instalación y mantenimiento de dispositivos y sistemas de seguridad en el ámbito estatal, a través de personal técnico especializado repartido en su red de delegaciones.

COVIAR combina recursos humanos cualificados y alta tecnología para ofrecer a sus clientes los sistemas más avanzados.



La experiencia adquirida otorga a COVIAR un nivel muy importante en la instalación de sistemas, cuyos resultados se traducen en cada vez mayor número de campos de aplicación donde desarrolla su actividad.

- Protección Física.
- Seguridad Electrónica.
- Control de accesos.
- Circuito cerrado de televisión / Videovigilancia.
- Mantenimiento preventivo.

Las instalaciones de sistemas de seguridad realizadas por COVIAR se ajustan en todo momento a lo dispuesto en la normativa reguladora de instalaciones aplicable en el momento de la instalación.

#### 4.1.2. SERVICIOS DE VIGILANCIA.

Las funciones ejercidas por los Servicios de Vigilancia, determinadas por la normativa legal de Seguridad Privada, son las siguientes:

- Vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- Controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal
- Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquellos.
- Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.
- Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Poner en conocimiento de su Empresa, cualquier incidente en evitación de posibles hechos delictivos o atentatorios.
- Para la función de protección del almacenamiento, manipulación y transporte de explosivos u otros objetos o sustancias que reglamentariamente de determinen, será preciso haber obtenido la habilitación especial de Vigilante de Explosivos.

#### 4.1.3. SERVICIOS DE PROTECCIÓN DE PERSONAS.

Son funciones de los Escoltas privados, con carácter exclusivo y excluyente, el acompañamiento, defensa y protección de personas determinadas, que no tengan la condición de autoridades públicas, impidiendo que sean objeto de agresiones o actos delictivos.

La defensa y protección a prestar ha de estar referida únicamente a la vida e integridad física y a la libertad de las personas objeto de protección.



Las funciones de Escoltas Privados, son realizadas por Vigilantes de Seguridad habilitados tanto con la T.I.P. de Vigilante de Seguridad como la T.I.P. de Escolta Privado, además de estar en posesión de la Licencia de Armas Tipo C.

#### 4.1.4. SERVICIOS DE FORMACIÓN.

La formación, entendida desde una perspectiva de proceso continuo, paralelo al desempeño de las tareas profesionales del trabajador, es el mecanismo a través del cual se facilita una integración y adaptación plena en la dinámica de la Empresa, permitiendo aumentar la motivación y autoestima, favoreciendo que el empleado se sienta parte significativa de la misma.

Esta integración no sólo abarca lo estrictamente técnico o instrumental, en el sentido de dotar al alumno de los elementos necesarios para su adecuación al puesto de trabajo, sino que además supone un medio eficaz para la promoción, un mecanismo constante para lograr la modernización de la estructura organizativa y, lo que es aún más importante, permite que a través del espíritu de integración se incorpore a la formación el desarrollo de valores éticos y actitudes de comportamiento en el servicio público y en la relación con los clientes.

COVIAR ofrece soluciones de valor añadido a las necesidades formativas de sus clientes. La amplia propuesta de metodologías, servicios, y sistemas de trabajo, pretenden superar las expectativas más exigentes.

Por esta razón, COVIAR presta sus servicios convencido de que alcanzar los objetivos de sus clientes, es la mejor forma de medir su eficacia y valorar su aportación, permitiendo posicionarse como un socio en el desarrollo de los Recursos Humanos de sus clientes, a través de sus áreas de actividad:

- Seguridad Privada
- Recursos Humanos
- Atención al Cliente

#### **4.2. Requisitos de la documentación**

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de COVIAR está formada por:

- Declaraciones documentadas de la Política de la Calidad y Medio Ambiente y de Indicadores y Objetivos de la Calidad y Medio Ambiente.
- MANUAL: Documento básico del Sistema de Gestión. Su objeto es el de establecer y definir todas las actuaciones que se integran en el SIG.
- PROCEDIMIENTOS: Documentos complementarios del Manual de Calidad, en los que se describe la forma de realizar cada uno de los procesos identificados en el Mapa de Procesos.
- INSTRUCCIONES: Documentos complementarios a los procesos, donde se especifican criterios de referencia a tener en cuenta para la realización de las actividades.
- REGISTROS: Documentos que muestran la evidencia de la realización de las actividades descritas en los procesos.



De los niveles descritos se desprende documentación diversa requerida por la norma y por la propia Organización para asegurarse de la adecuada y eficaz planificación, operación, control y seguimiento de los procesos.

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión está conformada por los documentos reflejados en la **L01 Lista de Control de los Documentos y de los Registros del SIG**, elaborados según **P421 Requisitos de la Documentación - Documento de Seguridad (LOPD)**.

#### 4.2.1. LEGISLACIÓN DE APLICACIÓN: NORMATIVA BÁSICA REGULADORA

Para la elaboración del SIG se ha tenido en cuenta la legislación básica, reglamentos y normativa de aplicación directa según el procedimiento **P432 Requisitos legales y otros**.

#### 4.2.2. MANUAL

Se garantiza que el SIG es entendido, implantado y puesto al día por todos los niveles de la organización, y que cada responsable de los distintos departamentos lo conoce plenamente y asume la responsabilidad de cumplirlo y hacerlo cumplir a todo el personal a su cargo.

En este sentido, el Manual del SIG es un documento previsto como vehículo de conocimiento del Sistema Integrado de Gestión y como referencia para su aplicación, desarrollo y mejora. En él se describen los procesos e interacciones entre éstos, así como los requisitos exigidos por las normas.

El objeto del mismo es:

- a) Recoger la política de calidad y medioambiental de COVIAR, exponiendo los medios para la consecución de la misma, objetivos y metas que se establezcan.
- b) Definir la estructura del Sistema Integrado de Gestión de COVIAR y concretar el compromiso de la Dirección con las Normas de Referencia para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y su utilización como herramienta para lograr la mejora continua.
- c) Establecer la metodología con que se elaboran, revisan, aprueban, distribuyen y controlan los documentos emitidos así como la metodología para introducir nueva información, asegurando que toda la que se desprende del SIG implantado, está disponible cuando se requiere, evitando la circulación de información duplicada y obsoleta.
- d) Identificar y valorar los aspectos medioambientales de las actividades, productos y servicios actuales o pasados, así como los causados por incidentes, accidentes o situaciones de emergencia.
- e) Identificar los requisitos legales de carácter operativo y medioambiental suscritos por COVIAR.
- f) Establecer y mantener los registros para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del SIG.
- g) Definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.



El Manual se identifica y estructura en cinco grandes grupos, coincidentes con los requeridos por las normas.

- Capítulo 4. SISTEMA DE GESTIÓN.
- Capítulo 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.
- Capítulo 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- Capítulo 7. REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS
- Capítulo 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

De él se desprenden los procedimientos, instrucciones, registros y todos los documentos necesarios para asegurar la planificación, ejecución, control y seguimiento de los procesos.

## a) Alcance del SIG

Éste se aplica a las actividades de:

1. Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.
2. Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.
3. Protección de Personas.
4. Servicio de Central Receptora de Alarmas.
5. Diseño e impartición de actividades de formación no reglada, ocupacional, continua y privada en las áreas de seguridad privada, recursos humanos y atención al cliente.

El alcance en idioma inglés, a requerimiento de la entidad certificadora, es el siguiente:

1. *Installation and maintenance of Security Systems and Fire Protection.*
2. *Guarding Services and Facilities Protection.*
3. *Personal Protection.*
4. *Service of Alarm Response Centre.*
5. *Design and delivering of the activities of not regulated training, occupational, continuous and private teaching in the area of private security, human resources and customer service.*

También resulta de aplicación a todos los departamentos y personas implicadas en actividades, productos o servicios que puedan tener influencia sobre el medio ambiente, y a toda la documentación afectada por el SIG en los siguientes centros de trabajo:

Centro de Trabajo	Actividades
ZARAGOZA - CENTRAL Autovía de Logroño, Km 7,600 Polígono Europa II, Nave II 50011 Zaragoza (Zaragoza)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>• Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>• Protección de Personas.</li><li>• Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li></ul>



Centro de Trabajo	Actividades
CENTRO DE FORMACIÓN <i>TDF Tiempo de Formación</i> <sup>1</sup> Biarritz, 6 50017 Zaragoza (Zaragoza)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño e impartición de actividades de formación no reglada, ocupacional, continua y privada en el área de la seguridad privada, recursos humanos, atención al cliente.</li></ul>
CANTABRIA Avda. Los Castros, 123 A Local 39002 Santander (Cantabria)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>• Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>• Protección de Personas.</li><li>• Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li></ul>
MADRID Malvaloca, 15 Urb. Rosa de Luxemburgo - Aravaca 28023 Madrid (Madrid)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>• Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>• Protección de Personas.</li><li>• Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li></ul>
CASTELLON Vázquez de Mella, 55 Entresuelo 12006 Castellón (Castellón)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>• Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>• Protección de Personas.</li><li>• Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li></ul>
ÁLAVA Avda. de Gasteiz, 81 - 1ª planta C Izda. 01008 Vitoria-Gasteiz (Álava)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>• Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>• Protección de Personas.</li><li>• Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li></ul>
VIZCAYA Avda. José Luis Goyoaga, 32 Edificio Noray - 3ª Planta, Apto 304 48950 Erandio (Vizcaya)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>• Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>• Protección de Personas.</li><li>• Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li></ul>

<sup>1</sup> TDF Tiempo de Formación es un nombre comercial registrado por COVIAR.



Centro de Trabajo	Actividades
GUIPÚZCOA Plaza Iribar, 2, 2º Oficina 11 20018 San Sebastián (Guipúzcoa)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>• Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>• Protección de Personas.</li><li>• Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li></ul>
NAVARRA Miguel Astrain, 11, 1º B 31006 Pamplona (Navarra)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>• Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>• Protección de Personas.</li><li>• Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li></ul>

Los servicios que pueden ser subcontratados a través de terceros y que se incluyen en el alcance del SIG, se contemplan en el **P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones**.

No se considera en el SIG el desarrollo de las actividades recogidas en el punto **7.5.2. Validación de los procesos**. La justificación de cada exclusión queda descrita en cada uno de los apartados del **Capítulo 7. Realización del Servicio**.

## b) Procedimientos

Los procedimientos documentados que se han establecido para el Sistema Integrado de Gestión de COVIAR son:

- P421 Requisitos de la Documentación. Documento de Seguridad (LOPD).
- P432 Requisitos Legales y otros.
- P620 Recursos Humanos.
- P631 Control de equipos e infraestructura.
- P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios.
- P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones.
- P800 Gestión de la Mejora: Sugerencias, quejas y reclamaciones. Auditorías Internas.
- P23 Gestión Medioambiental.

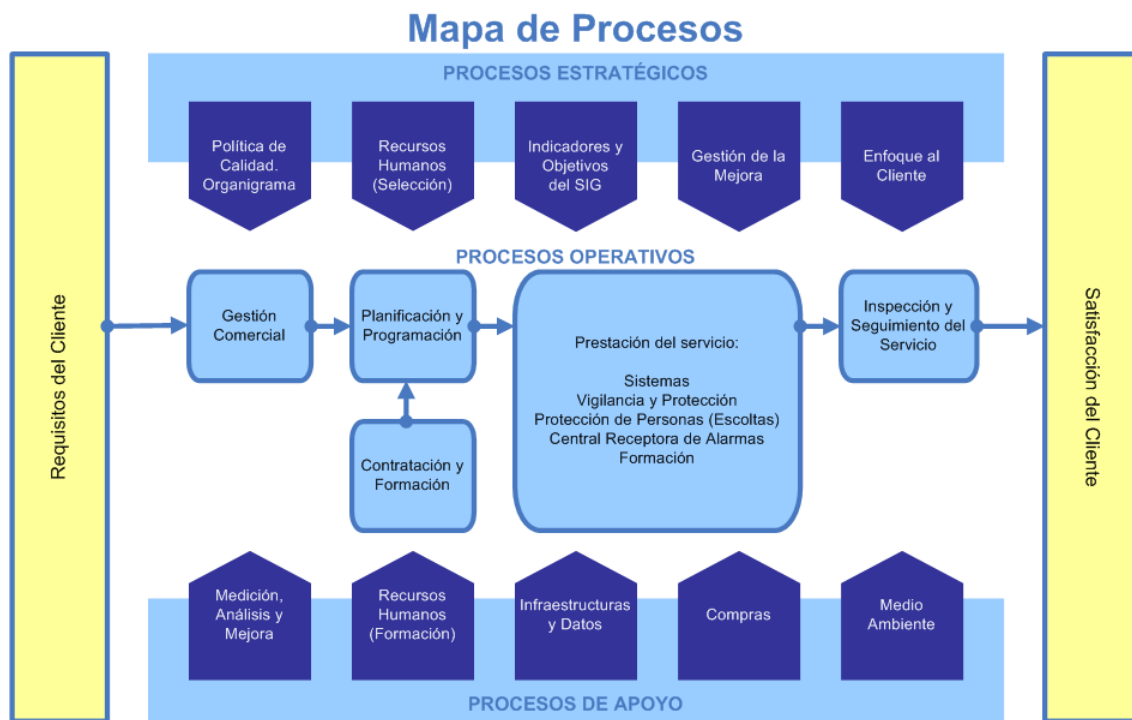
## c) Mapa de Procesos

Para que COVIAR funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un Proceso. Frecuentemente, el resultado de un Proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente Proceso.

El propósito es identificar y satisfacer constantemente las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios finales.

A través de dicho enfoque se logra la ventaja competitiva necesaria para fidelizar a los clientes e incrementar la confianza de las partes interesadas.

Para alcanzar la satisfacción descrita, la Dirección enfoca su gestión en la aplicación de un sistema basado en la orientación y dirección por procesos, identificándolos de forma sistemática e haciéndolos interactuar entre sí.



El **Mapa de Procesos** es la representación, gráfica, ordenada y secuencial, de todas las actividades que se realizan en la Organización. En su presentación se diferencian los procesos estratégicos, los operativos o procesos clave y finalmente los procesos que dan soporte a los operativos.

El **Mapa de Procesos** permite tener una visión clara de todas las tareas que se realizan, de esta manera se facilita la mejora continua orientada a procesos.

La secuencia e interacción de los procesos, así como los documentos o procedimientos que puedan desprenderse de cada proceso quedan identificadas en el **Mapa de Procesos**.

#### 4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS REGISTROS

El control de todos los documentos necesarios para asegurar la planificación, ejecución, control y seguimiento de los procesos se contempla en el **P421 Requisitos de la Documentación**. El control de los registros establecidos con el fin de garantizar y evidenciar la eficacia del SIG se contempla en el mismo procedimiento.



# COVIAR

**Central**  
Autovía de Logroño, Km. 7,600  
Pol. Ind. Europa II, nave II  
50011 Zaragoza (Zaragoza)  
Tel.: 976 331 931  
Fax: 976 531 916  
www.coviar.com

## 5. Tabla cruzada de requisitos de norma.

Este apartado pretende identificar en qué procesos del Sistema Integral de Gestión se da respuesta a los diferentes puntos de las normas de referencia UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004.



Tabla cruzada de requisitos de Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 14001:2004		
REQUISITOS DE NORMA ISO 9001:2008	REQUISITOS DE NORMA ISO 14001:2004	Capítulo del Manual / PROCEDIMIENTO
<b>1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Manual del Sistema Integrado de Gestión CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN
1.1 Generalidades		
1.2 Aplicación		
<b>2. NORMAS PARA CONSULTA</b>	2. NORMAS PARA CONSULTA	P421 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN. DOCUMENTO DE SEGURIDAD (LOPD). P432 REQUISITOS LEGALES Y OTROS.
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	
4.1 Requisitos generales	4.1 Requisitos generales	
4.2 Requisitos de documentación		
4.2.1 Generalidades	4.4.4 Documentación	
4.2.2 Manual de la calidad		
4.2.3 Control de documentos	4.4.5 Control de los documentos	
4.2.4 Control de los registros	4.5.4 Control de los registros	
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>		
5.1 Compromiso de la dirección	4.2 Política ambiental	Manual del Sistema Integrado de Gestión CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	
5.2 Enfoque al cliente	4.3.1 Aspectos ambientales	
	4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos	
	4.6 Revisión por la dirección	P23. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
5.3 Política de la calidad	4.2 Política ambiental	
5.4 Planificación	4.3 Planificación	Manual del Sistema Integrado de Gestión CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
5.4.1 Objetivos de la calidad		
5.4.2 Planificación del sistema de gestión.	4.3.3 Objetivos, metas y programas	P23. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación		Manual del Sistema Integrado de Gestión CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	4.1 Requisitos generales	
	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	
5.5.2 Representante de la dirección	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	P620. RECURSOS HUMANOS
5.5.3 Comunicación interna	4.4.3 Comunicación	CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
5.6. Revisión por la dirección		P02. GESTIÓN DE LA MEJORA
5.6.1 Generalidades	4.6 Revisión por la dirección	
5.6.2 Información para la revisión		
5.6.3 Resultados de la revisión		
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>		
6.1 Provisión de recursos	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	Manual del Sistema Integrado de Gestión CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
6.2 Recursos humanos		P620. RECURSOS HUMANOS
6.2.1 Generalidades	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia		
6.3 Infraestructura	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	P631. CONTROL DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA.

Capítulo 4. Sistema de Gestión.

Tabla cruzada de requisitos de Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 14001:2004		
REQUISITOS DE NORMA ISO 9001:2008	REQUISITOS DE NORMA ISO 14001:2004	Capítulo del Manual / PROCEDIMIENTO
6.4 Ambiente de trabajo		
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>	4.4 IMPLEMENTACIÓN Y OPERATIVA	
7.1 Planificación de la realización del producto	4.4.6 Control operacional	
7.2 Procesos relacionados con los clientes		
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	4.3.1 Aspectos medioambientales 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.4.6 Control operacional	P800. GESTIÓN DE LA MEJORA P700. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	4.3.1 Aspectos medioambientales 4.4.6 Control operacional	
7.2.3 Comunicación con el cliente	4.4.3 Comunicación	
7.3 Diseño y desarrollo		
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo		
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	4.4.6 Control operacional	P700. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo		
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo		
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo		
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo		
7.4 Compras		
7.4.1 Proceso de compras		
7.4.2 Información de las compras	4.4.6 Control operacional	P740. GESTIÓN DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES
7.4.3 Verificación de los productos comprados		
7.5 Producción y prestación de servicios		
7.5.1 Control de la producción y de la prestación de servicios		
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	4.4.6 Control operacional	P700. PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
7.5.3 Identificación y trazabilidad		
7.5.4 Propiedad del cliente		
7.5.5 Preservación del producto	4.4.6 Control operacional	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	4.5.1 Seguimiento y medición	P631. CONTROL DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA.
<b>8. MEDIDA, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	4.5 VERIFICACIÓN	P800. GESTIÓN DE LA MEJORA
8.1 Generalidades	4.5.1 Seguimiento y medición	
8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1 Satisfacción del cliente		
8.2.2 Auditoría interna	4.5.5 Auditoría interna	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	4.5.1 Seguimiento y medición	
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal	
8.3 Control de producto no conforme	4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	
8.4 Análisis de datos	4.5.1 Seguimiento y medición	
8.5 Mejora		
8.5.1 Mejora continua	4.2 Política ambiental	

Tabla cruzada de requisitos de Norma UNE-EN ISO 9001:2000 y UNE-EN ISO 14001:2004		
REQUISITOS DE NORMA ISO 9001:2008	REQUISITOS DE NORMA ISO 14001:2004	Capítulo del Manual / PROCEDIMIENTO
	4.3.3 Objetivos, metas y programas	
	4.6 Revisión por la dirección	
8.5.2 Acciones correctivas	4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	
8.5.3 Acciones preventivas		



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

## Capítulo 5. Responsabilidad de la Dirección.

Nº revisión: 08

Fecha: diciembre 2011

APROBADO: Dirección

### Índice

5.1.	Compromiso de la Dirección.
5.2.	Enfoque al cliente.
5.3.	Política de Calidad y Medio Ambiente.
5.4.	Planificación.
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación.
5.6.	Revisión por la Dirección.

### Documentación aplicable

Política Integrada del SIG (Calidad y Medio Ambiente).
Organigrama Funcional.
P800 Gestión de la Mejora.
R03 Seguimiento Cuatrimestral de Objetivos e Indicadores.
IF01 Revisión del SIG (Calidad y Medio Ambiente). Informe de la Dirección.

Revisión	Fecha	Objeto de la revisión
01	SEP 2004	Redacción Inicial
02	ENE 2007	Ampliación - Modificación (inclusión Centro Formación)
03	DIC 2007	Eliminación L04 Lista de funciones y responsabilidades. Nueva redacción del Apartado 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.
04	MAY 2008	Nueva redacción
05	FEB 2009	Nueva redacción adaptada a norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y 14001:2004
06	ENE 2010	Inclusión apartado 5.5.4. Comunicación externa
07	NOV 2010	Nueva redacción del Apartado 5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.
08	DIC 2011	Cambio en denominación procedimientos.



## 5.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del SIG así como con la mejora continua de su eficacia del modo siguiente:

- a) Comunicando a toda la Organización, a través de la difusión y distribución de la **Política del SIG** la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios.
- b) Estableciendo y asegurando una Política, que deberá mantener en cada una de sus revisiones periódicas la misma brevedad y claridad que la actualmente establecida.
- c) Estableciendo unos Objetivos cuantificables, medibles y coherentes que den cumplimiento al contenido de la Política del SIG y permitan comprobar la eficacia del mismo. La revisión del SIG permitirá corregir dichos objetivos y establecer unos nuevos.

Corresponde a la Dirección aprobar los documentos correspondientes a la Política y Objetivos.

- d) Llevando a cabo las revisiones, según lo establecido en el apartado correspondiente.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos y de infraestructura).

COVIAR está dispuesta a tener en cuenta los efectos medioambientales actuales y futuros de las decisiones tomadas desde la planificación hasta la prestación de los servicios y las operaciones de sus instalaciones.

Asimismo, se implantarán mejoras continuas allí donde sea posible, haciéndolas compatibles con la protección del medio ambiente, para así facilitar a las futuras generaciones un entorno más saludable que asegure la continuidad del negocio.

## 5.2. Enfoque al cliente y al medio ambiente.

El SIG está diseñado para asegurar que todos los compromisos contractuales establecidos con los clientes sean cumplidos en calidad y en los plazos previstos. El objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, explícitas e implícitas, a través de:

- La correcta definición de los requerimientos, transformándolos en especificaciones técnicas. La formalización documental puede realizarse de distintas formas, en función de la naturaleza del servicio solicitado. La sistemática a seguir queda establecida documentalmente en el **Capítulo 7 Realización de los Servicios**.
- La medición del grado de satisfacción. El método a seguir para medir el grado de satisfacción de los clientes, en cuanto a la percepción con respecto al cumplimiento de los requisitos, queda establecido en el **Capítulo 8 Medición, Análisis y Mejora**.



- La determinación de aquellos aspectos ambientales que puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente, así como la identificación y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la Dirección suscriba en materia medioambiental, que afecten a la prestación de los servicios (procedimiento **P23 Gestión Medioambiental**).

### 5.3. Política de Calidad y Medio Ambiente (Política del SIG)

La Dirección considera que proveer servicios de calidad es una necesidad estratégica que garantiza el crecimiento y posición en el mercado. La obtención de la calidad deseada requiere el compromiso y participación de todo el personal de COVIAR y la adecuada aplicación del SIG.

La Dirección asegura que los puntos incluidos en la **Política del SIG** son los adecuados al propósito de la organización, proporcionando un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

La Política de Calidad y Medio Ambiente está orientada a:

1. La satisfacción del cliente y a la mejora continua.
2. Tener en cuenta los efectos medioambientales actuales y futuros de las decisiones tomadas.

Ambos conceptos, considerados como procesos clave, están sujetos a indicadores que miden el grado de cumplimiento.

La Política de Calidad y Medio Ambiente se revisará cuando la evolución de los resultados de los objetivos e indicadores de calidad implique un cambio de estrategia. Al mismo tiempo, también será causa de revisión por la evolución del entorno, ya sea por cambio de las necesidades de los clientes o bien del marco reglamentario aplicable.

La Dirección adopta las medidas suficientes para que cualquier cambio en la Política de Calidad y Medio Ambiente se comunique y aplique dentro de la organización.

Es responsabilidad de los Delegados y Directores de Departamento proporcionar al personal de nueva incorporación copia del documento Política de Calidad y Medio Ambiente. La difusión del mismo se realiza mediante acceso a la aplicación informática, copia impresa y/o publicación en el tablón de anuncios de cada centro de trabajo.



## 5.4. Planificación

### 5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La planificación estratégica de la organización y la **Política del SIG** proporcionan un marco de referencia para el establecimiento de los **Indicadores y Objetivos**. Éstos se establecen, revisan y modifican al menos una vez al año, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las necesidades actuales y futuras de la empresa
- El nivel de satisfacción de los clientes
- El análisis de la competencia
- La ejecución actual de los servicios y procesos
- La identificación, análisis y evaluación de los aspectos ambientales
- Los resultados de las auditorías
- Las no conformidades y oportunidades de mejora
- Los resultados de la revisión del sistema
- Comunicaciones relevantes de las partes interesadas
- Otras informaciones (opciones tecnológicas, etc.)

#### Los Indicadores y Objetivos:

- Son coherentes con la **Política del SIG** establecida.
- Son indicadores cuantificables, medibles o ligados a parámetros con el fin de facilitar una eficaz y eficiente revisión por parte de la Dirección,
- Son seguidos periódicamente por el Responsable de Calidad – Medio Ambiente (en adelante Responsable de Calidad), el cual tiene la responsabilidad de su despliegue y seguimiento así como de su modificación si fuera necesario.

Los objetivos de calidad, definidos por períodos anuales, sirven como base para el establecimiento de nuevos objetivos más exigentes.

Los objetivos se fijan al principio de año, una vez se haya realizado la revisión del sistema por parte de la Dirección. Tendrán validez de un año, salvo que su seguimiento requiera otra periodicidad. Se registran en el documento **R03 Seguimiento Cuatrimestral de Objetivos e Indicadores**.

### 5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SIG

La Dirección identifica y pone a disposición con antelación suficiente los recursos necesarios para alcanzar eficaz y eficientemente, a través de la correcta definición de los procesos necesarios, los objetivos de calidad.

Con el fin de identificar y planificar nuevas acciones, periódicamente se realizan revisiones del SIG por parte de la Dirección. De ellas se desprenden necesidades de mejora y por lo tanto de recursos.

La planificación se realiza mediante la aplicación en su totalidad del Manual y del conjunto de Procedimientos e Instrucciones, así como de los Registros generados.

La planificación tiene en cuenta:

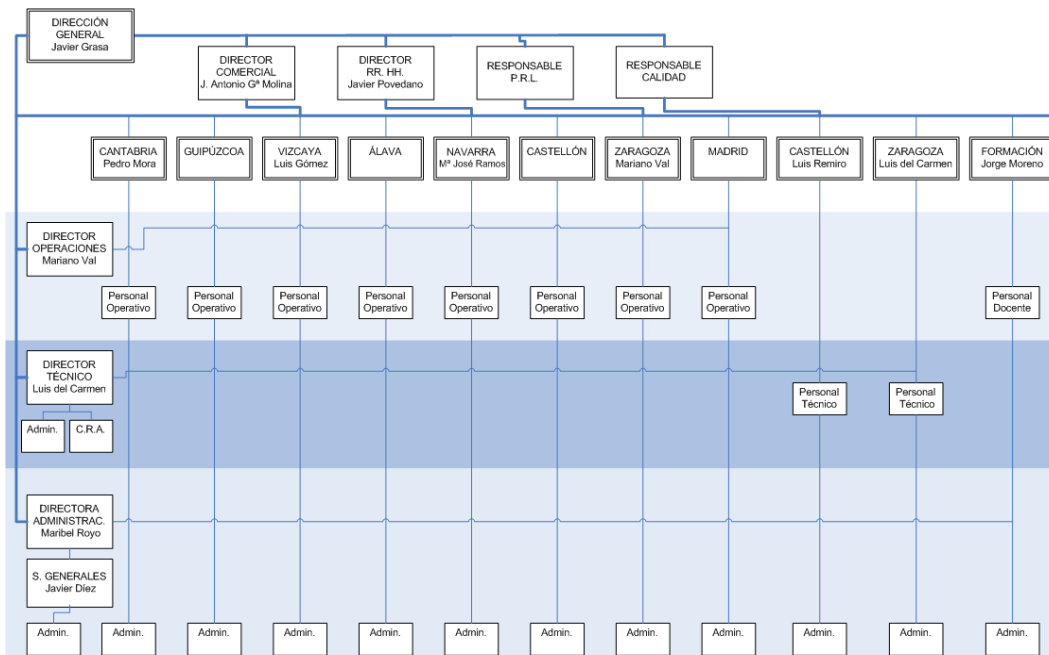
- Los medios humanos: la contratación y formación específica de personal.
- Los medios técnicos y tecnológicos: adquisición de nuevos sistemas de control, inspección e informáticos, la adecuación de instalaciones y herramientas, actividades de verificación y de subcontratación, etc.
- Los medios documentales: elaboración de nuevos documentos y registros o modificación de los existentes, identificación de requisitos reglamentarios y normativos, etc.

## 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

### 5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Este apartado establece las relaciones jerárquicas y las diferentes responsabilidades implicadas en el SIG para dirigir, realizar y verificar los procesos y operaciones que afectan a la calidad y medio ambiente.

El **Organigrama Funcional** es el documento en donde se describen las líneas de autoridad y las áreas de responsabilidad que rigen en la organización.



Organigrama funcional. Rev. 10. Noviembre 2011

Las responsabilidades de las diferentes funciones del organigrama en el SIG se describen de forma resumida en la tabla siguiente según la leyenda:

- DG: Dirección General
- CC: Comité Calidad
- RC: Responsable Calidad y Medio Ambiente



Actividad	DG	CC	RC
Aprobar los capítulos del Manual	•		
Aprobar los procedimientos del Manual			•
Elaborar y revisar procedimientos y capítulos		•	•
Distribuir los procedimientos			•
Proponer mejoras	•	•	•
Redactar y aprobar la Política de Calidad y Medio Ambiente	•		
Aprobar indicadores y Objetivos de Calidad y Medio Ambiente	•		
Difundir Política, indicadores y Objetivos de Calidad			•
Realizar seguimiento de los objetivos			•
Recopilar información para la revisión del sistema	•	•	•
Realizar revisión del sistema	•	•	•
Elaborar Plan anual de Auditorías	•	•	•
Aprobar Plan Anual de Auditorías			•
Analizar y comunicar el Resultado de las Auditorías			•
Analizar las Propuestas de Mejora		•	•
Registrar las Reclamaciones de Clientes			•
Analizar las Reclamaciones de Clientes		•	
Proponer No Conformidades			•
Abrir y estudiar No Conformidades			•
Proponer Acciones Correctivas / Preventivas	•	•	•
Analizar Acciones Correctivas / Preventivas		•	•

No obstante, es responsabilidad de todos los trabajadores cumplir los requisitos indicados en los procedimientos e instrucciones del SIG que les sean aplicables, fomentar que los demás miembros de la organización cumplan los citados requisitos, participar en el SIG mediante sugerencias y comentarios que permitan conseguir la mejora continua del sistema, y mantener actualizados los registros de su responsabilidad.

## 5.5.2. REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN

### **Responsable de Calidad y Medio Ambiente**

La Dirección delega como representante en la figura del Responsable de Calidad y Medio Ambiente la vigilancia y buen funcionamiento del SIG.

En este sentido, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente:

- Debe informar periódicamente a la Dirección sobre el funcionamiento del SIG y cualquier necesidad de mejora a través de informes o sistemas de indicadores, así como de la evolución del mismo para que dicha información sirva de base para futuras revisiones.
- Tiene autoridad e independencia para detener los trabajos siempre que observe el incumplimiento de alguno de los requisitos aplicables a lo largo de todo el proceso.
- Debe asegurar que los procesos están implantados y se mantienen, mediante datos internos (objetivos de calidad, auditorías internas, etc.) y externos (auditorías externas, reclamaciones de clientes, etc.) recogidos por la empresa.
- Debe establecer mecanismos para registrar la información generada por los clientes y establecer equipos de trabajo con las delegaciones o departamentos implicados, con el fin de transmitir la importancia de los requisitos de los clientes a todos los niveles de la organización.



## Comité de Calidad y Medio Ambiente

El Comité de Calidad y Medio Ambiente tiene como función tratar los temas que crea de interés para el funcionamiento de la empresa. El Comité de Calidad está formado por:

- Dirección General
- Responsable de Calidad
- Responsables de Departamento y/o Delegaciones convocados.

Las reuniones del Comité de Calidad se realizan siempre que se considere necesario (como mínimo, semestralmente).

## Personal de la empresa

Asimismo, es responsabilidad de todo el personal de la empresa el conocimiento y cumplimiento del SIG establecido. Cada uno de los responsables de los diferentes Departamentos y/o Delegaciones deberá llevar a efecto las acciones necesarias para implantar los procedimientos de funcionamiento y realizar las actividades que afecten de acuerdo con lo indicado en este Manual.

### 5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La efectividad de la comunicación interna del personal en cada uno de los procesos del SIG se asegura manteniendo actualizadas las necesidades de comunicación vertical (ascendente y descendente) y comunicación horizontal (entre Departamentos y Delegaciones).

Dada la estructura actual de la organización, se han establecido canales de comunicación internos a través de correo electrónico. Otros canales de comunicación son las reuniones preestablecidas y los tabloneros de anuncios.

Existe un código de buenas prácticas ambientales que se comunica a trabajadores a través de cartelería (oficinas), **I02 Prestación del Servicio de Vigilancia**, **I08 Prestación de Servicios de Protección** e **I09 Prestación de Servicios de Sistemas**. El mismo código, ampliado a clientes, usuarios y proveedores se comunica en la dirección web de la empresa en Internet: <http://www.coviar.com/medioambiente.asp>.

La comunicación de la política ambiental se realiza, así mismo, a través de la Ficha informativa de PRL+M.A. para contratistas-subcontratistas, por acuerdo entre los Responsables de PRL y de Calidad, al ser de obligado cumplimiento por coordinación de actividades empresariales.

Por otro lado, todo el personal de la empresa puede participar directa y activamente en la mejora del SIG a través del **R46 Informe de Mejora**.

### 5.5.4. COMUNICACIÓN EXTERNA

Se estará a lo establecido en la **I04 Comunicación Externa**.



# COVIAR

**Central**  
Autovía de Logroño, Km. 7,600  
Pol. Ind. Europa II, nave II  
50011 Zaragoza (Zaragoza)  
Tel.: 976 331 931  
Fax: 976 531 916  
www.coviar.com

## 5.6. Revisión por la Dirección

La Dirección, conjuntamente con los miembros del Comité de Calidad, realiza la revisión del SIG según lo dispuesto en el procedimiento **P800 Gestión de la Mejora**.





MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

## Capítulo 6. Gestión de los Recursos.

Nº revisión: 07

Fecha: diciembre 2011

APROBADO: Dirección

### Índice

6.1.	Provisión de los recursos.
6.2.	Recursos humanos.
6.3.	Infraestructura.
6.4.	Ambiente de trabajo.

### Documentación aplicable

P421 Requisitos de la Documentación. Documento de Seguridad (LOPD).
P620 Recursos Humanos.
P631 Control de equipos e infraestructura.
Expediente de Personal.
P23 Gestión Medioambiental.

Revisión	Fecha	Objeto de la revisión
01	SEP 2004	Redacción Inicial
02	ENE 2007	Modificación de la denominación y relación de la Documentación Aplicable Modificación apartado 6.2 Recursos Humanos
03	DIC 2007	Modificación apartado 6.4. Ambiente de trabajo
04	MAY 2008	Nueva redacción
05	FEB 2009	Nueva redacción adaptada a UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004
06	NOV 2010	Nueva redacción apartado 6.3. Infraestructura.
07	DIC 2011	Cambio en la denominación de los procedimientos.



## 6.1. Provisión de los recursos

La Dirección determina los recursos adecuados para conseguir la máxima eficacia y eficiencia del SIG. El objetivo es mejorar los procesos para aumentar la satisfacción de los clientes.

La Dirección proporciona los recursos necesarios para la implementación de las estrategias como para la consecución de los objetivos del SIG. Los recursos incluyen:

- Recursos humanos: contratación de personal competente, formación, sensibilización y motivación, recursos para la mejora.
- Recursos financieros: óptimos ratios de solvencia financiera así como capacidad de endeudamiento para responder a las necesidades.
- Información: la documentación como fuente de información es un recurso del sistema para garantizar su cumplimiento y eficacia.
- Instalaciones: espacios de trabajo e instalaciones asociadas, equipamiento, hardware, aplicaciones informáticas y servicios de soporte.
- Ambiente de trabajo: orden y limpieza, condiciones ambientales, seguridad.

La Dirección evalúa las necesidades de los recursos conjuntamente con el personal en las reuniones del Comité de Calidad.

## 6.2. Recursos humanos

La competencia necesaria para la eficacia y eficiencia del personal de la organización se logra con la participación e implicación de las personas. Para conseguir el compromiso de las personas, así como la mejora de su competencia, la Dirección:

- Proporciona formación continua y evalúa su eficacia.
- Define para cada puesto de trabajo las funciones y responsabilidades.
- Facilita la participación activa en la toma de decisiones y establecimiento de objetivos.
- Facilita la comunicación de información abierta y en ambos sentidos
- Revisa continuamente las necesidades del personal.

La definición de los puestos y perfiles de trabajo se establece en el procedimiento **P18 Recursos Humanos**. Deben incluirse aquellos perfiles de trabajo que puedan cubrirse por parte de personal de trabajo temporal.

El **Expediente de Personal**, adaptado y gestionado según el procedimiento **P421 Requisitos de la Documentación - Documento de Seguridad (LOPD)**, contiene el currículum del trabajador o, en su defecto, datos de experiencia laboral, formación inicial, etc.

Para asegurar la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad de los servicios prestados por COVIAR, se determinan los distintos niveles de competencia para cada puesto de trabajo y se proporciona la formación necesaria para satisfacer las necesidades que puedan observarse.



Los requerimientos y necesidades de formación del personal de COVIAR, así como su evaluación, se establecen en el procedimiento **P18 Recursos Humanos**.

De esta forma se asegura cualquier necesidad de formación y de competencia, así como que todo el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de calidad.

## 6.3. Infraestructura

La Dirección identifica, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para conseguir una correcta gestión de la calidad y conformidad del servicio, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes.

La infraestructura necesaria incluye los siguientes recursos:

- Los edificios e instalaciones (delegaciones y centros de trabajo).
- Espacios y equipos de trabajo con adecuadas medidas de seguridad.
- Capacidad en almacenes para el control y custodia de producto de seguridad.
- Los equipos informáticos y aplicaciones necesarios y en número suficiente.
- Todos los servicios de soporte (transporte, comunicación, etc.).
- Vehículos propios.
- Medios auxiliares: Telefonía móvil, emisoras, transmisores, etc.
- Armamento y munición, medios de defensa necesarios para la prestación de los servicios.

Para la correcta conservación y mantenimiento de infraestructuras, activos (equipos, vehículos) se ha establecido el procedimiento **P631 Control de equipos e infraestructura**. El **P23 Gestión Medioambiental** para la gestión de residuos, y el procedimiento **P421 Requisitos de la Documentación - Documento de Seguridad (LOPD)** para la gestión de la documentación del SIG y los datos de carácter personal.

En cuanto a los fenómenos externos y ajenos a COVIAR que no puedan ser controlados y puedan tener un impacto en la infraestructura, se dispone de distintas coberturas de seguro contratadas.

## 6.4. Ambiente de trabajo

La Dirección entiende que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal, lo cual redundará en la conformidad del servicio y posterior satisfacción del cliente.

Para la conformidad respecto a este punto, la Dirección se rige por lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa, especialmente en lo que concierne a seguridad, higiene, ergonomía y vigilancia de la salud.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

## Capítulo 7. Realización de los Servicios.

Nº revisión: 08

Fecha: diciembre 2011

APROBADO: Dirección

### Índice

7.1.	Planificación de la realización de los servicios.
7.2.	Procesos relacionados con el cliente.
7.3.	Diseño y desarrollo.
7.4.	Compras y subcontrataciones.
7.5.	Producción y prestación del servicio.
7.6.	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

### Documentación aplicable

P800 Gestión de la Mejora.

P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios.

P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones.

P13 Protección de Infraestructuras y Datos.

Revisión	Fecha	Objeto de la revisión
01	SEP 2004	Redacción inicial
02	ENE 2007	Modificación Apartado 7.3 Diseño y desarrollo. Modificación Apartado 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio. Modificación Apartado 7.5.3. Identificación y trazabilidad.
03	AGO 2007	Inclusión Protección de Datos de Carácter Personal.
04	DIC 2007	Inclusión Apartado 7.7. Incidencias en la Prestación del Servicio. Modificación redacción otros apartados.
05	MAY 2008	Nueva redacción.
06	FEB 2009	Nueva redacción adaptada a ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004
07	NOV 2010	Nueva redacción apartados 7.3.1. Excepciones, y 7.5.4. Propiedad del cliente.
08	DIC 2011	Cambio en la denominación de los procedimientos.



## ***7.1. Planificación de la realización de los servicios***

COVIAR planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de los distintos servicios. La planificación de la realización de los servicios es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad.

Durante la misma, se determina, en el caso que sea necesario, lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos de cada servicio.
- La necesidad de establecer procedimientos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- El seguimiento e inspección específicos para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación lo constituye el propio SIG según la metodología de operación de la organización, y en particular el desarrollo de este apartado completo.

## ***7.2. Procesos relacionados con el cliente***

### ***7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO***

Deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Los datos del cliente, según lo establecido en el **P421 Requisitos de la Documentación - Documento de Seguridad (LOPD)**.
- Los requisitos especificados por el cliente.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios cuando sea necesario.
- Cualquier requisito adicional determinado por la empresa.

### ***7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO***

Los requisitos relacionados con el servicio se revisarán según lo establecido en el procedimiento **P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios**.

### ***7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.***

Los canales de comunicación con el cliente son principalmente el teléfono, visita comercial, e-mail y fax.

La comunicación con los clientes incluye:



- La información sobre el servicio.
- Las consultas y solicitud de modificaciones en presupuestos y/o contratos.
- La retroalimentación con el cliente en cuanto a recomendaciones, reclamaciones y quejas.
- La información sobre los datos de carácter personal de todos los ficheros automatizados cuyo tratamiento sea responsabilidad de COVIAR, incluyendo los derechos de acceso, rectificación, cancelación y cesión de los mismos.
- La información medioambiental necesaria para la correcta ejecución de los servicios.

## 7.3. Diseño y desarrollo

El diseño es una actividad realizada por COVIAR en el alcance de la impartición de actividades de formación no reglada y privada en el área de la seguridad privada, recursos humanos, atención al cliente y prevención de riesgos laborales.

Para el diseño y desarrollo de nuevas acciones formativas, el departamento de Formación recogerá los objetivos, contenidos, material necesario, desarrollo, profesorado, metodología, temario, especificaciones y condiciones particulares y otros elementos necesarios detallados en el **P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios**.

### 7.3.1. EXCEPCIONES

El diseño no es un requisito solicitado por el cliente ni necesario para las actividades de la empresa, a excepción de:

- a) Formación:** Sí se considera el diseño de acciones formativas a medida o a petición del cliente.
- b) Sistemas:** El diseño de instalaciones de sistemas de seguridad viene condicionado por los requisitos legales de Seguridad Privada y por las necesidades del cliente.



## 7.4. Compras y subcontrataciones

### 7.4.1. PROCESO DE COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES.

Deberá asegurarse que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

El tipo de control y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido dependen del impacto del mismo en la posterior realización del servicio.

Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la empresa, tal y como se especifica en el procedimiento **P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones**.

Asimismo, se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas evaluaciones.

Los datos de los proveedores se gestionarán según lo establecido en el procedimiento **P421 Requisitos de la Documentación - Documento de Seguridad (LOPD)**.

### 7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.

La información de las compras describe el producto/servicio a comprar según se indica en el procedimiento **P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones**.

Deberá asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

### 7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.

Se ha establecido e implementado la inspección y otras actividades necesarias para asegurar que el control del producto comprado cumple los requisitos de compra especificados en el procedimiento **P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones**.



## ***7.5. Producción y prestación del servicio.***

### **7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Se planificará y llevará a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas para las actividades descritas en el **Capítulo 4** del SIG, según lo establecido en el procedimiento **P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios**.

En caso de producirse alguna incidencia en la prestación de los servicios, se actuará según lo establecido en el procedimiento **P800 Gestión de la Mejora**.

### **7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Cuando el servicio final o resultante no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores y antes de la entrega al cliente, COVIAR deberá validar aquellos procesos de prestación de servicio que se encuentren bajo dicha circunstancia.

### **7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.**

La capacidad del SIG para obtener toda la información histórica del proceso y producción se denomina trazabilidad.

Se identificará el servicio realizado por medios adecuados en cada una de las fases de su realización.

El sistema de identificación del servicio servirá para evitar errores durante todo el proceso de realización así como la fácil identificación y reconstrucción cronológica de cada fase, transcurrido un tiempo desde la entrega o puesta a disposición del cliente.

Se identificará el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición cuando sea posible.

Además de conocer el estado de realización de cada uno de los servicios realizados por COVIAR en cualquier momento, el SIG facilitará toda la información referente a su proceso de ejecución.

### **Identificación del servicio en proceso y del servicio finalizado**

La identificación del servicio en proceso y/o a la finalización del mismo se obtiene para todas las actividades a través de los cuadrantes mensuales finales y/o de los diferentes partes diarios de trabajo realizados y firmados por el personal.

En el caso de la C.R.A., tanto la actividad realizada por el servicio y por sus operadores queda reflejada en aplicación al efecto.



La actividad del servicio de formación queda reflejada en aplicación informática en el Centro de Formación y en los correspondientes expedientes de curso.

## Trazabilidad

La trazabilidad que se considera necesaria se reduce a poder saber la siguiente información para cada una de las actividades previstas en el procedimiento **P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios**:

- **Sistemas:** Cliente, presupuesto y/o contrato, instalación / mantenimiento / reparación, personal técnico asignado, fechas y horarios de trabajo, así como actividad desarrollada. Encuestas de satisfacción del cliente.
- **Central Receptora de Alarmas - C.R.A:** Cliente, presupuesto y/o contrato, fecha, horario, lugar y tipo de alarma, seguimiento de verificación de la misma, así como personal que lo ha realizado.
- **Protección de Personas.** Identificación del protegido, fechas y horarios de protección, personal asignado a la misma y actividad desarrollada.
- **Vigilancia.** Cliente, presupuesto y/o contrato, fechas y horarios de prestación de la actividad y personal que la ha realizado. Encuestas de satisfacción del cliente.
- **Formación.** Cliente y/o alumnos, presupuesto y/o contrato, fechas y horarios de prestación del servicio, personal asignado y actividad desarrollada. Facturas y/o nóminas del personal docente y encuestas de satisfacción del alumno.

### 7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

De acuerdo a la norma aplicable, COVIAR cuida los bienes propiedad del cliente mientras están bajo su control o están siendo utilizados ella, bajo responsabilidad de la Delegación o Departamento correspondiente. Los bienes a disponer y/o utilizar por parte de COVIAR serán tratados con el debido cuidado, al igual que las instalaciones del cliente utilizadas para el desarrollo de las actividades contratadas.

Cualquier bien propiedad del cliente que sufra cualquier percance (deterioro, extravío, etc.) será registrado según lo indicado en el procedimiento **P800 Gestión de la Mejora** y comunicado al cliente.

A estos efectos, COVIAR dispone de una póliza de seguros que cubre los daños mencionados.

No se custodian bienes propiedad del cliente en las instalaciones de COVIAR, salvo los datos de carácter personal. En este sentido y en cumplimiento de la legislación vigente en la materia, COVIAR ha adaptado el procedimiento **P421 Requisitos de la Documentación. - Documento de Seguridad (LOPD)**.

### 7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Las actividades que realiza COVIAR están vinculadas a la realización de servicios y no a la fabricación o elaboración de productos. En cualquier caso, se preserva la conformidad de



los productos/materiales necesarios para la realización de las actividades requeridas por los clientes en cuanto a su estado de uso.

## ***7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.***

COVIAR determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos necesarios para ello con el fin de proporcionar evidencia de la conformidad del producto y servicio con los requisitos determinados.

En este sentido, COVIAR establece el procedimiento **P631 Control de equipos e infraestructura**, para asegurarse que el seguimiento y la medición puedan realizarse y se realicen de una manera coherente con los requisitos establecidos a tal efecto.

En el caso concreto de la instalación y mantenimiento de los sistemas de seguridad, COVIAR utiliza como equipo de seguimiento, medida o control el TESTER (aparato de medición).



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE

## Capítulo 8. Medición, análisis y mejora.

Nº revisión: 07

Fecha: diciembre 2011

APROBADO: Dirección

### Índice

8.1.	Generalidades.
8.2.	Seguimiento y medición.
8.3.	Control de servicio no conforme.
8.4.	Análisis de datos y mejora continua.

### Documentación aplicable

P800 Gestión de la Mejora

IF01 Revisión del SIG (Calidad y Medio Ambiente). Informe de la Dirección.

Revisión	Fecha	Objeto de la revisión
01	SEP 2004	Redacción Inicial
02	FEB 2007	Revisión anual y modificación Centro de Formación
03	DIC 2007	Nueva redacción
04	MAY 2008	Nueva redacción
05	FEB 2009	Nueva redacción adaptada a las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004
06	NOV 2010	Nueva redacción del apartado 8.2.1. Satisfacción del cliente.
07	DIC 2011	Cambio en la denominación de los procedimientos.



## 8.1. Generalidades

COVIAR tiene métodos establecidos para controlar el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio prestado a sus clientes.

Los controles existentes aseguran la conformidad del SIG de la empresa. Al mismo tiempo, dichos controles permiten mejorar continuamente la eficacia de los procesos.

A continuación se desarrollan cada uno de los controles citados indicando la periodicidad, responsables y registros generados.

## 8.2. Seguimiento y medición

### 8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del SIG, la Dirección realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Para medir el grado de satisfacción de los clientes, la Dirección puede utilizar la siguiente información:

- Informes periódicos de la Dirección Comercial correspondientes a la evolución del negocio a través de la cartera de clientes, comentarios sobre altas y bajas de clientes, percepción del delegado con respecto a la satisfacción de los clientes, número y evolución de las reclamaciones de los clientes, acciones de mejora realizadas y previstas, plan de visitas comerciales y grado de ejecución, medidas adoptadas y a adoptar con el fin de fidelizar a los clientes.
- Realización de una encuesta anual de satisfacción a un porcentaje representativo de la cartera de clientes para cada una de las delegaciones. La encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de la calidad del servicio ofrecido, cumplimiento de plazos de ejecución, trato recibido en el servicio, valoración de los medios y equipos, imagen de la empresa y finalmente precio.
- Felicitaciones, condecoraciones, etc.
- Reclamaciones.
- Garantías utilizadas.
- Informaciones del cliente sobre la calidad de los servicios entregados.

En función de los resultados del índice de satisfacción de los clientes, así como de la evolución durante el último periodo en cuanto a volumen de facturación por referencias, reclamaciones y/o devoluciones, la Dirección dejará constancia en el **IF01 Revisión del SIG (Calidad y Medio Ambiente). Informe de la Dirección**. En función de los resultados obtenidos, anualmente la Dirección decidirá modificar el alcance y contenido del Índice.

El Responsable de Calidad es el encargado del envío, seguimiento y evaluación de los resultados, así como de determinar la necesidad de realizar un segundo envío o visitas personalizadas a los clientes.



Los datos proporcionados por el cliente se ajustarán a lo establecido en el procedimiento **P421 Requisitos de la Documentación - Documento de Seguridad (LOPD)**.

### 8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

Se realiza una auditoría interna anual en las delegaciones y/o departamentos seleccionados conforme al **P800 Gestión de la Mejora**, antes de iniciar la revisión del SIG por la Dirección.

### 8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

La Dirección de COVIAR aplicará, en los procesos que así se requiera, métodos apropiados para su seguimiento y medición, capaces de asegurar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados previstos.

El método para realizar el seguimiento y medición de los procesos queda establecido anualmente en los **Objetivos de Calidad y Medio Ambiente**, donde se identifican para cada proceso los indicadores y objetivos anuales y documentación necesaria para su seguimiento y control.

Cuando no se alcancen los resultados previstos, se llevarán a cabo acciones correctivas según **P800 Gestión de la Mejora** en caso de resultar procedentes, para asegurar la conformidad del servicio a través de la correcta adecuación de los procesos.

### 8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Se establece el procedimiento **P700 Planificación y Control de la Prestación de Servicios** en el que se define el método a seguir para realizar inspecciones de los servicios.

## **8.3. Control del servicio no conforme**

La Dirección de COVIAR se asegura de que el servicio no conforme con los requisitos se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Los controles y las responsabilidades relacionadas con el tratamiento de las incidencias y no conformidades están definidos en el procedimiento **P800 Gestión de la Mejora**.



## 8.4. *Análisis de los datos*

La Dirección determina, recopila y analiza de forma apropiada los datos que el sistema de calidad genera a través de sus procesos documentados. El objetivo es conocer la eficacia del sistema de gestión de calidad implantado así como la posibilidad de realizar acciones de mejora continua en:

- Medición del grado de satisfacción de los clientes.
- Realización de auditorías internas de calidad.
- Control de los servicios y/o productos no conformes.
- Necesidad de realizar acciones de mejora, correctivas o preventivas.

## 8.5. *Mejora. Mejora continua. Acciones correctivas y preventivas.*

El procedimiento **P800 Gestión de la Mejora** define los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades ocurridas.
- b) Determinar las no conformidades (incluyendo las potenciales) y sus causas.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones correctivas o preventivas, según sea el caso.
- d) Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones tomadas.