

MANUAL DE GESTION

UNE EN ISO 9001-2000
UNE-EN-ISO 14001-2004



Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	2 de 21

MG.0.1 CONTROL DE LA EDICIÓN

El presente Manual de gestión es propiedad del **GRUPO CETSSA SEGURIDAD, S.A., VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES S.A., SEF EXPRES S.L., Y CETSSA S.L.(en adelante EL GRUPO)**; tiene carácter confidencial. Este Manual es de difusión restringida, por lo que no se permite su copia, cesión o consulta a personas no autorizadas por la Dirección.

El Responsable de Calidad mantendrá un registro de los poseedores de copias controladas del Manual de gestión , con el fin de actualizar las citadas copias cuando el manual sufra revisiones y modificaciones a causa de cambios significativos en la organización de la empresa o de las normas y procedimientos aplicables en cada caso.

El Manual se revisa cuando se producen cambios importantes en Leyes o Normas, la estructura, en los procesos, en los medios de producción o en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de la empresa. La edición de cada anexo, es independiente a la del resto del manual, por lo tanto, no es necesario modificarla, cuando su información no se ve alterada por cambios en el contenido del manual.

Los poseedores de copias controladas de este Manual, recibirán oportuna información de aquellos cambios que se produzcan, como consecuencia de las revisiones a las que se someta el mismo. A la aparición de una nueva edición será necesaria la sustitución del ejemplar caducado.

Asimismo la empresa se reserva el derecho de requerir la devolución de este ejemplar de su Manual, si concluye la situación para la que es aplicable, o en su defecto, en el momento que se determine para ello.

El poseedor de la presente copia controlada ha aceptado quedar comprometido a su devolución en el caso de que así le fuera demandado.

COPIA CONTROLADA NÚMERO
(cuando aplique)

EJEMPLAR ASIGNADO AL SR./A.
DE LA EMPRESA
FECHA DE ENTREGA
OBSERVACIONES

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	4 de 21

MG 0.3 INDICE

Apartados del Manual de Gestión (MG)	Pág.
Control de la edición y las copias	2
Histórico de modificaciones	3
Índice	4
Presentación de la Empresa	5
Objeto y Alcance del Manual de Gestión	6
Norma de Referencia. Términos y definiciones	6
Sistema de Gestión	7
Requisitos Generales	7
Requisitos de la Documentación	7
Descripción de los procesos	8
Responsabilidad de la Dirección	9
Compromiso de la Dirección	9
Enfoque al Cliente	9
Política de Calidad y Medio Ambiente	9
Planificación	9
Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	10
Revisión por la Dirección	11
Gestión de los Recursos	12
Provisión de Recursos	12
Recursos Humanos	12
Infraestructura	12
Ambiente de Trabajo	12
Realización del servicio	13
Planificación de la Realización del servicio	13
Procesos Relacionados con el Cliente	13
Diseño y Desarrollo	13
Compras	13
Producción y Prestación del Servicio	13
Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición	15
Medición, Análisis y Mejora	16
Seguimiento y Medición	16
Control del Producto No Conforme	17
Análisis de datos	18
Mejora	19
Gestión ambiental	19
Aspectos ambientales	19
Requisitos legales y otros requisitos	19
Objetivos, metas y programa	19
Control operacional	20
Preparación y respuesta ante emergencias	21
Anexo 1. Diagrama de procesos	
Anexo 2. Organigrama	
Anexo 3. Política de Calidad y Medio Ambiente	
Anexo 4. Listado de Control de la Documentación	

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	5 de 21

MG 0.4 PRESENTACIÓN DEL GRUPO

1.- CONSTITUCIÓN

GRUPO CETSSA SEGURIDAD

La empresa fue fundada el 27 de Diciembre de 1986 con la denominación de **CETSSA GALICIA, S.A.** mediante escritura ante el notario D. César Gutiérrez Herrero y fue inscrita en el registro mercantil de Lugo, folio 170, tomo 95, libro 47 de la sección de Anónimas, hoja nº 1679 inscripción 1ª.

En fecha 28 de Noviembre de 1991 mediante escritura ante el notario D. Manuel J. Reigada Montoro se modifica la denominación de la sociedad a la actual del **GRUPO CETSSA SEGURIDAD S.A.**

Su número de identificación fiscal es el A-27032671 y su número de registro de empresa de seguridad de la dirección general de la policía es el 1053 de fecha 15 de Abril de 1987.

VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES

SEGURIDAD EXPRES es un grupo de empresas con un reconocido prestigio dentro del mercado de la seguridad privada integral. Lo avalan sus más de 50.000 clientes que han confiado en los diferentes servicios prestados.

VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES S.A. se registro en la Dirección se Seguridad del Estado el 14 de Abril de 1988 para operar en el área específica de la vigilancia personal.

SEF EXPRES

SEF EXPRES es una empresa que forma parte del grupo SEGURIDAD EXPRES, tiene un reconocido prestigio dentro del mercado de los servicios auxiliares para las empresas.

Sus servicios van orientados a dar un soporte al cliente en áreas auxiliares dentro de las empresas como servicios de controladores de accesos, control de salas de museos, conserjes, acomodadores, recepcionistas, ...

2.- SEDES / DELEGACIONES DEL GRUPO

- **LUGO** Calle Río Sil, 64; 27003 LUGO
- **MADRID** Calle Chile, 10, Of. 135 Las Matas; 28290 MADRID
- **BARCELONA** P.I. Zona Franca C/29 Nro 10 Bajos; 08040 BARCELONA
- **GIRONA** Avda San narcis, 106 Esc 3 1º 2º; 17001 GIRONA
- **LLEIDA** Corregidors Escofet, 85 1º 1º; 25005 LLEIDA
- **VALENCIA** Calle Larga, 3 PUERTO SAGUNTO; 46520 VALENCIA
- **ASTURIAS** Alcalde García Conde, 11, 1º; 33001 OVIEDO
- **PONTEVEDRA** Rua San Mauro, 27 Bajo "B"; 36004 PONTEVEDRA
- **LA CORUÑA** Calle Maestro Bernardino Gonzales, 3 Bajo; 15011 LA CORUÑA
- **CANTABRIA** Calle Cisneros, 111 Bajo; 39007 SANTANDER

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	6 de 21

MG 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN. ALCANCE DEL SISTEMA

Las actividades realizadas por **EL GRUPO** y que constituyen el alcance de este manual son la siguientes.

“Servicios de vigilancia y seguridad. Central Receptora de alarmas. Custodia de llaves. Prestación de Servicios auxiliares. Control de accesos, instalaciones y mantenimiento. Conserjería y recepción”

Este manual tiene como finalidad exponer la política y los principios del sistema de gestión adoptado por la empresa. Dicho sistema incluye e integra todo lo referente a la Calidad y al Medio Ambiente.

EXCLUSIONES

No son de aplicación a la actividad realizada por la empresa los apartados siguientes, de la norma ISO-9001/2000.

7.3 Diseño y Desarrollo, debido a que los trabajos realizados por la empresa no requieren actividades relacionadas con dicho proceso

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio, debido a que mediante las actividades de seguimiento y medición planificadas, la empresa puede verificar la conformidad del trabajo realizado, antes de su entrega a clientes.

7.6. Seguimiento y Medición. No se dispone de equipos susceptibles de realizar seguimiento y medición.

MG 2 REFERENCIA A NORMAS

La elaboración de este manual se ha realizado basándose en los requisitos establecidos en las Normas Internacionales **UNE-EN-ISO 9001/2008** e **ISO 14001/2004** y su preparación y emisión es responsabilidad del Responsable de Calidad y Medio Ambiente, con la aprobación del director general de la empresa.

En ese sentido el director general define la Política en materia de Calidad y Medio Ambiente, constituyendo este manual uno de los elementos de su difusión entre los miembros integrantes de la empresa y también frente a sus clientes y a terceros interesados.

Asimismo, se indica la organización del Sistema de Gestión de la empresa, haciendo referencia a los procedimientos en que se ha desarrollado dicha política, que están detallados en este mismo manual.

MG 3 TERMINOS Y DEFINICIONES

La empresa toma como referencia las Normas **UNE-EN-ISO 9000:2005** y **UNE-EN-ISO 14000:2004** para definir los términos y conceptos relativos a la Calidad y al Medio Ambiente.

MG.4. SISTEMA DE GESTIÓN

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	7 de 21

MG 4.1 REQUISITOS GENERALES

EL GRUPO ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión para asegurar la conformidad con los requisitos especificados por las Normas mencionadas y que los servicios realizados cumplen con los requerimientos especificados por dichas normas, para ello:

- a) están identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la propia organización de la empresa.
- b) la secuencia e interacción de los procesos está determinada.
- c) están establecidos los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto las operaciones como su control son eficaces.
- d) se dispone de los recursos e información necesarios para la realización y control de los procesos.
- e) se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, utilizando los equipos adecuados.
- f) se implantan las acciones necesarias para alcanzar los resultados, objetivos y mejora continua de la compañía.

MG 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

MG 4.2.1 GENERALIDADES

El Sistema de Gestión se ha definido y documentado mediante la Política de Calidad y Medio Ambiente, el Manual de Gestión, los Procedimientos e Instrucciones de Trabajo, y otros documentos y registros que sirven de base para las operaciones de la empresa

MG 4.2.2 MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

Es el documento que describe la política general de la empresa y pone en evidencia todo lo dispuesto según la norma.

En el Manual, se hace referencia a los procedimientos e interacción de los procesos del sistema de gestión.

Está definida la autoridad, las responsabilidades y las competencias de las diferentes funciones de la empresa así como sus relaciones.

MG 4.2.3 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión comprende la política, el Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones de Trabajo, normas, estándares y otros documentos tanto internos como externos (legislación, documentos de clientes, etc.)

Se ha establecido un procedimiento general para establecer como se edita, revisa, aprueba, controla y distribuye la documentación y los datos que se relacionen con los requerimientos del Sistema de Gestión.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	8 de 21

Dentro de la documentación, los procedimientos describen las actividades desarrolladas en la empresa, que tienen como objetivo la Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de acuerdo a las normas ISO mencionadas.

Los procedimientos tienen en cuenta, en su alcance y detalle, la complejidad del trabajo que describen, los documentos y métodos empleados, y definen las responsabilidades. La empresa ha desarrollado un procedimiento documentado para cada proceso donde puede encontrarse la relación de cada proceso con el resto.

También para los caso que se requiere, existen documentos llamados "Instructivos" que explican la automatización de las tareas a través del sistema informático implantado para **EL GRUPO**.

En el listado de control de la Documentación del anexo 4 se encuentran los documentos enmarcados en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente para **EL GRUPO**.

MG 4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA

La empresa dispone y aplica los métodos necesarios para la identificación, reconocimiento, codificación, acceso, archivo, registro, actualización, conservación y destino final de todo registro relativo al sistema de gestión.

Para ello se ha establecido el procedimiento donde se recogen las condiciones generales para el establecimiento y conservación de los registros generados por el sistema de Gestión.

Cuando así está previsto en el contrato o pedido aceptado, los clientes tienen a su disposición los documentos de su interés específico, para su evaluación.

MG 4.2.5 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS

En el anexo 1 se adjunta la interacción de los procesos mencionados.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	9 de 21

MG 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

MG 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Dirección controla y confirma todo el sistema y, a través de lo especificado en cada capítulo del Manual y en los procedimientos, notifica a todo el personal la obligación de seguir cuantas instrucciones se derivan de este proceso, para llegar al mayor nivel de cumplimiento de los requisitos de los clientes que podamos ofrecer y al mínimo impacto sobre el medio ambiente.

MG 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección, define siempre junto al cliente el tipo de servicio a realizar en base a sus necesidades y evalúa su grado de satisfacción mediante encuestas periódicas.

MG 5.3 POLITICA DE CALIDAD y DE MEDIO AMBIENTE.

La empresa tiene establecida y difundida la Política de Calidad y Medio Ambiente recogida en un documento cuya muestra se adjunta a este Manual en el anexo 3. Dicha política es revisada durante la reunión anual de la revisión por la dirección.

La política es distribuida a todos los integrantes de la empresa y a los que trabajan en su nombre (por ej. subcontratas), y se hace pública mediante su exposición en el tablón de anuncios de la compañía y enviándola a aquellos clientes y proveedores que se consideren. Así mismo, la política está a disposición del público en general.

MG 5.4 PLANIFICACION

MG 5.4.1 OBJETIVOS y METAS

La Dirección de **EL GRUPO**, a la vista de la situación evidenciada en las revisiones del sistema, aprueba los objetivos, coherentes con la política establecida, y realiza su seguimiento a través de las mencionadas reuniones de revisión y reuniones de Trabajo. El procedimiento de revisión del sistema establece la sistemática para definir y seguir los objetivos de calidad y medio ambiente.

MG 5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION.

- La empresa planifica sus actividades de acuerdo a todo lo definido en el sistema de gestión, considerando que cuenta con los medios técnicos y humanos suficientes como para realizar y controlar su actividad de acuerdo a las expectativas de los clientes y a sus compromisos en materia de medio ambiente.
- La empresa controla y actualiza toda aquella información que le sirve de base para efectuar una planificación efectiva de sus actividades como por ej, la legislación aplicable. El conocimiento y el control de dicha legislación es imprescindible para planificar sus actividades de acuerdo a la legalidad vigente y se recoge en listado de documentación externa.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	10 de 21

Así mismo, ante la aparición de un cambio significativo en los procesos , la incorporación de un nuevo proceso o servicio, cambios legislativos o cualquier otro acontecimiento que pueda afectar a su actividad, la dirección general , junto con el Responsable de Calidad y Medio Ambiente, analizan las posibles repercusiones a fin de prever los posibles cambios a introducir en el sistema.

MG 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD y COMUNICACION

MG 5.5.1 PERSONAL Y RECURSOS MATERIALES

Las necesidades de recursos se establecen con base a los requerimientos de los clientes, los legales y cualquier otro compromiso suscrito. Estos recursos son evaluados en base a la situación del mercado, como consecuencia de la revisión del sistema o cuando se producen cambios tal como se explica en el punto 5.4.2.

La dirección general es responsable de detectar y proporcionar los recursos y medios necesarios para alcanzar los objetivos y metas establecidos.

Estos medios incluyen equipos, instalaciones y personal debidamente adiestrado para llevar a cabo las actividades planificadas, incluyendo las Auditorias del Sistema de gestión.

ORGANIGRAMA

El organigrama y la descripción de funciones de los puestos de trabajo definen la responsabilidad, autoridad e interrelación de todo el personal de la empresa. El organigrama se muestra como anexo 2 a este manual.

Dentro de cada procedimiento se ha definido de forma clara e inequívoca, quién hace qué, y con qué autoridad en cualquier función que incida en la Calidad y el Medio Ambiente.

MG 5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Se nombra representante de la Dirección para el sistema de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, a la persona designada en el organigrama como Responsable de Calidad y Medio Ambiente, quien con independencia de otras funciones y responsabilidades, se encargará de asegurar que se establece, implanta y se mantiene convenientemente actualizado un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con las Normas UNE-EN-ISO 9001/2008 y 14001/2004

Bajo la supervisión de Dirección tendrá autoridad y responsabilidad para:

- Dirigir el desarrollo, implantación y evaluación del Sistema de Gestión, incluyendo la evaluación de los recursos necesarios.
- Determinar si las políticas y prácticas propuestas cumplen los requerimientos del estándar, son adecuadas para cumplir las necesidades de la empresa, están siendo apropiadamente aplicadas y permiten corregir las no conformidades.
- Determinar la efectividad del Sistema de Gestión..
- Informar sobre el funcionamiento de Sistema de Gestión a la Dirección de la empresa, para asegurar que ésta lleve a cabo la revisión del Sistema, como base para la mejora continua.
- Identificar y dirigir programas para mejorar el Sistema de Gestión

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	11 de 21

- Representará, junto con la Dirección, a la empresa ante entidades y personas ajenas a la misma, en todas las cuestiones relacionadas con el Sistema de Gestión

MG 5.5.3 COMUNICACION INTERNA

La empresa tiene establecida una sistemática para realizar las comunicaciones tanto internas como externas a la misma, en materia ambiental y de calidad.

Esta sistemática permite:

- Comunicación interna entre las diferentes funciones y niveles de la empresa referente a los procesos del sistema de gestión de la calidad y ambiental.
- Recibir, documentar y responder a comunicaciones pertinentes de partes interesadas externas a la empresa.
- Comunicación externa relativa a los aspectos ambientales significativos de la empresa.

Se mantiene registros de comunicaciones externas correspondientes a aspectos ambientales significativos, incluyendo las decisiones tomadas.

Se comunica a todo el personal de la empresa la política de la calidad y de ambiente, así como los objetivos establecidos.

Los temas importantes relativos a seguridad, calidad o medio ambiente se transmiten por escrito. como por ejemplo la política de calidad y medio ambiente.

La empresa no ha considerado importante comunicar externamente sus aspectos ambientales aunque en caso de comunicaciones de la administración o de quejas de partes externas interesadas, estas se contestarán por escrito dejando registro interno de dichas comunicaciones.

MG.5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Dirección realiza una revisión del Sistema de Gestión al menos una vez al año. Estas revisiones serán registradas, siendo objeto de un seguimiento en el tiempo, para asegurar que las acciones derivadas de ellas son aplicadas correctamente.

La finalidad de esta revisión, es seguir de forma continuada la evolución de los principales parámetros de la empresa de manera que se demuestre la eficacia del Sistema de Gestión. Mediante el análisis de los datos se deciden los recursos que deban aportarse, emplearse y ponerse a disposición, para garantizar que el sistema de gestión permanece activo, es eficaz y refleja los cambios producidos en la empresa.

El acta con los resultados de esta revisión quedan en poder del Responsable de Calidad y Medio Ambiente

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	12 de 21

MG 6 GESTION DE LOS RECURSOS

MG 6.1 PROVISION DE RECURSOS

La Dirección de la empresa detecta la necesidad de recursos y proporciona los recursos necesarios para la implantación y mantenimiento del sistema, la mejora continua de éste y para incrementar el grado de satisfacción de los clientes.

MG 6.2 RECURSOS HUMANOS

MG 6.2.1 GENERALIDADES

El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio, y a su relación con el medio ambiente, dispone de la preparación, y conocimientos necesarios para tales cometidos.

MG .6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La toma de conciencia de los componentes de la empresa en cuanto a la importancia de su buen hacer sobre la calidad y el medio ambiente es esencial para conseguir los objetivos propuestos.

Por otra parte la formación y calificación reglada de los componentes de la empresa es esencial para poder desarrollar las actividades de acuerdo a la legislación vigente

El procedimiento P 15 define el sistema a utilizar para conseguir dicha concienciación, competencia y formación.

MG 6.3 INFRAESTRUCTURA

El Director General de **EL GRUPO**, ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio prestado a los requisitos condicionantes de cada uno de ellos, mediante:

- a. Los edificios, y espacio de trabajo necesarios, y adecuados.
- b. Los equipos para el desempeño de los servicios en el lugar donde se realizan,
- c. Los equipos informáticos en las sedes,
- d. Apoyo al personal que realiza el servicio.

MG 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

Los locales de trabajo, disponen de la iluminación, lugares de archivo, mesas y equipos apropiados para que el personal pueda realizar los trabajos para asegurar la conformidad con los requisitos especificados. Los empleados disponen de los uniformes y en general medios suficientes para desarrollar eficazmente su labor. Las condiciones de trabajo son las normales en el sector.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	13 de 21

MG 7 REALIZACION DEL SERVICIO

MG 7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO

La empresa tiene establecida la metodología para la realización de los trabajos a través de la definición de los procesos y de los distintos procedimientos que se desarrollan e indican en cada una de las secciones de este Manual y que le permiten desde la captación de las necesidades de los clientes , la recepción, revisión y aceptación de los pedidos, hasta el control de la ejecución de los trabajos, realizándolos de forma controlada a fin de asegurar la calidad y la seguridad del servicio proporcionado sin influencias negativas con el medio ambiente.

MG.7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES

Las actividades son consecuencia de unos contratos o pedidos de clientes que solicitan nuestros servicios o por adjudicaciones de concursos a los que la empresa se presenta.

Estos servicios están relacionados con la seguridad de bienes o personas.

La empresa detalla siempre en el correspondiente contrato el tipo de servicio a realizar, los medios necesarios y en general todas las condiciones del servicio, previa definición y revisión con el cliente por parte del responsable de seguridad.

MG.7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

No aplica.

MG.7.4. COMPRAS

MG 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

Existe los correspondiente procedimientos que detallan las actividades a realizar desde la selección de los proveedores, la gestión de las compras o aprovisionamiento, la evaluación de los proveedores en base a la calidad del producto o servicio suministrado, al plazo de entrega y el precio y las actividades de verificación del producto / servicio recibido.

MG. 7.5 PRODUCCION. PRESTACION DEL SERVICIO

MG.7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Para el aseguramiento de los procesos y que estos estén en todo momento controlados se establecen una serie de condiciones básicas que consisten en:

- Todos los procesos de trabajo se documentan mediante procedimientos que definen la forma de realizar la actividad. Otra documentación la pueden formar: Pautas de Inspección, instrucciones de ejecución de los trabajos y cualquier documento que proporcione la información necesaria.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	14 de 21

- Los elementos de producción se encuentran en condición óptimas para el desarrollo del trabajo que se les asigne. Se establece un sistema de control y mantenimiento para asegurar en todo momento la capacidad del proceso.
- Se establecen y definen los procesos y, si es necesario, procedimientos o instrucciones, para el control de la ejecución de los trabajos, y se adquieren los equipos y las instalaciones necesarias para ello, para garantizar una capacidad de proceso suficiente.
- El personal asignado a cada una de las fases del proceso está cualificado mediante formación interna y/o externa adecuada al puesto que desempeñen.
- En caso de nuevos elementos y/o equipos se definirán las condiciones de utilización, mantenibilidad y seguridad.

Los procesos de prestación de servicios están debidamente controlados a través de las inspecciones periódicas que los inspectores efectúan. El análisis de las deficiencias o incidencias encontradas nos proporciona información suficiente como para solucionar los problemas y establecer acciones de mejora.

MG 7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS Y PRESTACION DEL SERVICIO

No aplica.

MG.7.5.3.IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La trazabilidad se consigue manteniendo el número del contrato, o los datos del cliente en toda la documentación relativa al servicio especificado en dicho contrato. En el expediente correspondiente se pueden encontrar por tanto todos los datos relativos a un servicio determinado.

MG.7.5.4 CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE

EL GRUPO dispone de procedimientos debidamente actualizados que definen la operativa de control, almacenamiento y uso de las llaves dejadas en su custodia a petición de los clientes. Dicha petición queda reflejada en el contrato.

Los registros generados, definidos en los procedimientos correspondientes, se mantienen correctamente archivados.

MG 7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO

EL GRUPO dispone de los procedimientos actualizados para la correcta manipulación, almacenamiento y conservación de los productos depositados en el almacén.

EL GRUPO dispone de un almacén, en el que tiene depositados los productos siguientes:

- Armamento y munición –guardado especialmente en un armero
- Uniformes.
- Equipos de control y aparatos.
- Equipos para comunicación.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	15 de 21

Las condiciones ambientales del almacén y del armero son las adecuadas para la correcta conservación del material allí depositado.

Existen zonas específicas para el almacenamiento de diferentes tipos de productos, quedando identificado cuando una mercancía está deteriorada o es no conforme.

Con la aprobación del Real Decreto 2.364/1994 de 9 de diciembre sobre la Seguridad Privada, se exigen determinados requisitos relativos a los armeros. En el caso del armero, cumple con los siguientes requisitos establecidos por el reglamento:

- Armero aprobado por el Gobierno civil de la provincia, una vez cumplidas las medidas de seguridad determinadas por la Dirección General de la Guardia Civil.
- Tenencia y uso de un libro-registro en el que de entrada y salida de armas, en el que se anotan las armas ahí depositadas, así como las que se encuentran en posesión de los vigilantes y /o cualquier dato relativo a la manipulación de las armas en custodia.
- Existencia de una llave del armero depositada en el domicilio social de la empresa
- Realización de inventarios físicos de material.

MG.7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION.

No aplica.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	16 de 21

MG.8 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

MG 8.1 GENERALIDADES

EL GRUPO con el fin de mejorar de forma continua la Calidad del servicio (incluido el medio ambiente), tiene identificados y documentados los procesos necesarios para:

- Conocer sistemáticamente la percepción de la empresa y de la Calidad del servicio prestado, por parte del Cliente
- Verificar el correcto cumplimiento de los Procedimientos documentados del sistema.
- Detectar y gestionar posibles no conformidades generadas durante la prestación del servicio o relacionadas con el sistema.
- Revisar la eficacia del sistema.

MG 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

MG 8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE

La empresa tiene establecido y mantiene al día el procedimiento para poder establecer de forma periódica cuál es el nivel del grado de satisfacción de los clientes.

A través de dicha evaluación, se define qué acciones o actividades, quién las debe realizar y en qué momento, tendentes a mejorar la satisfacción de nuestros clientes.

La información recibida se utiliza en la revisión del sistema por la Dirección

MG 8.2.2 AUDITORIA INTERNA

La auditoría asegura que la organización de la Empresa, los métodos implantados, los equipos y los controles son capaces de garantizar que la realización de los servicios se desarrolla conforme a los requisitos especificados.

Las auditorías internas tienen la siguiente finalidad:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de las Normas UNE-EN-ISO 9001:2000 y 14001:2004.
- Verificar la implantación del sistema de gestión descrito en el presente manual.
- Constatar la eficacia del sistema de gestión
- Identificar las desviaciones, si las hubiere, con relación al mencionado sistema.

El Responsable de Calidad elabora un Programa Anual de Auditorías, en el que se especifican las auditorías a realizar durante el año.

La empresa ha establecido y mantiene actualizado el procedimiento, donde se establece la metodología y responsabilidades para la cualificación de los auditores, realización de los Programas, Planes, criterios de realización e Informes de las Auditorías Internas de la Calidad y del medio ambiente.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	17 de 21

MG 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

EL GRUPO tiene establecido INDICADORES para la medición y/o seguimiento de los procesos a fin de determinar su efectividad y eficacia. Dichos INDICADORES, automatizados en el sistema informático, se revisan periódicamente para constatar la eficacia de dichos procesos

MG 8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PRODUCTOS

La verificación de los productos de compras se realiza según el procedimiento. Tal como ya se ha comentado, la empresa no proporciona ningún tipo de producto a sus clientes.

MG.8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Se ha establecido y mantiene actualizado el procedimiento para asegurar que cualquier no conformidad, relativa al propio sistema, los productos y procesos, incluidas las reclamaciones de los clientes y reclamaciones a proveedores, las quejas de la Administración u otras partes interesadas, queda perfectamente identificada, documentada, evaluada y registrada. Asimismo se asegura que el proceso o producto no conforme con los requerimientos esté controlado y no se utilice o entregue inadvertidamente.

MG 8.4 ANALISIS DE LOS DATOS

EL GRUPO. obtiene, a través de los distintos procedimientos de control de los procesos y de medida, análisis y mejora, los datos resultantes de su actividad.

Se procede a la aplicación de sistemas de análisis en la medida en que se demuestren necesarios para establecer, controlar y verificar la capacidad de los procesos, las características de los servicios y la mejora de la calidad.

Entre otros, se prevé la aplicación los siguientes métodos de análisis de los datos:

- Estudios de No Conformidades y Reclamaciones de Clientes, por coste y frecuencia.
- Análisis del grado de satisfacción de los clientes.
- Evolución en el seguimiento y medición de los procesos clave.
- Cumplimiento legal.

El objeto de estos métodos es proporcionar a la Dirección y a los responsables de cada área la información necesaria para evaluar la eficacia del Sistema de gestión y la de dirigir la mejora de la calidad y del comportamiento ambiental.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	18 de 21

MG 8.5 MEJORA

MG 8.5.1 MEJORA CONTINUA

La empresa realiza las acciones de mejora continua mediante la aplicación de acciones preventivas, definición y seguimiento de objetivos coherentes con la política establecida y el análisis de los datos.

Las decisiones y resultados de la mejora continua, quedan registrados, en los correspondientes documentos utilizados, tales como las actas de revisión del sistema, Actas de Reunión de Trabajo, informes de Acción Correctiva y Preventiva.

MG 8.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

La empresa emprende las acciones correctivas necesarias para eliminar o rectificar las causas que han dado origen a cualquier no conformidad del sistema. Para ello ha establecido y mantiene al día un procedimiento documentado.

Las acciones correctivas son proporcionales a la gravedad de los problemas detectados y a los riesgos que puedan derivarse de los mismos, de forma que sea efectiva la acción tomada para eliminar las causas de la no conformidad real.

MG 8.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

La empresa emprende las acciones preventivas necesarias para eliminar o rectificar las causas que pueden provocar cualquier no conformidad potencial y evitar su repetición. Para ello ha establecido y mantiene al día un procedimiento documentado.

La determinación de acciones preventivas se hace a través del estudio de los registros generados durante la realización de los servicios, el estudio de acciones correctivas, auditorías del sistema, reclamaciones o sugerencias de los empleados y de los clientes.

La información referente a las acciones correctivas y preventivas, forma parte de los registros del sistema, y son revisados y evaluados en las Revisiones por la Dirección.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	19 de 21

MG 9.- GESTIÓN AMBIENTAL

MG 9.1 ASPECTOS AMBIENTALES

La empresa ha establecido y mantiene actualizado un procedimiento documentado para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales correspondientes a las actividades realizadas.

Se identifican los aspectos ambientales asociados a la actividad de la empresa, y se determina cuáles son, o pueden ser, significativos.

La determinación de aspectos ambientales significativos, se realiza antes de:

- El establecimiento de objetivos y metas.
- La iniciación de un nuevo proceso.
- Modificación de un proceso existente que cree nuevos aspectos ambientales o incrementen el impacto ambiental existente de manera significativa.

La información referente a la identificación de los aspectos e impactos ambientales se mantiene actualizada.

MG 9.2 REQUISITOS LEGALES, OTROS REQUISITOS

EL GRUPO ha establecido y mantiene actualizado un procedimiento documentado para la identificación de los requisitos legales, otros requisitos de cualquier otra índole, que deben cumplir en materia ambiental, las actividades realizadas por la misma.

Se revisa periódicamente la actualización de toda la documentación referente a requisitos legales y otros requisitos aplicables a las actividades realizadas por la empresa.

La determinación de los requisitos legales en materia ambientales se realiza cuando:

- No se ha realizado anteriormente.
- Se modifica la legislación vigente.
- Se proyecta un nuevo proceso.
- Un proceso existente ha de ser modificado.

La situación y cumplimiento de las mencionadas obligaciones son revisadas 1 vez cada 6 meses.

La empresa cumple con la legislación, referente a las actividades realizadas por la misma.

MG 9.3 OBJETIVOS, METAS, Y PROGRAMA

*** Objetivos y metas ambientales.**

Se establecen objetivos y metas ambientales relacionados con la actividad de la empresa, y sus aspectos ambientales significativos.

Para el establecimiento de los objetivos y metas ambientales se consideran los requisitos legales y otros, los aspectos ambientales significativos, las opciones tecnológicas, los

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	20 de 21

requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como la opinión de las partes interesadas.

El Director General aprueba objetivos y metas que son consecuentes con la Política Ambiental de **EL GRUPO** y de acuerdo al compromiso de prevención de la contaminación.

Se realiza un seguimiento del grado de consecución de los mismos.

Una vez definidos los objetivos y metas ambientales, se procede a elaborar el Programa de Gestión Ambiental, con el fin de planificar las actividades para su consecución, y lograr la consecución de los mismos. El Programa de Gestión se aprueba por Gerencia.

Los responsables implicados implementan las acciones correspondientes a sus áreas, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos y metas correspondientes a su área de responsabilidad.

* **Programa ambiental.**

La creación de un Programa de Gestión Ambiental incluye:

- La asignación de responsabilidades para el logro de los objetivos y metas en cada departamento y nivel de la organización.
- Proporcionar recursos humanos y financieros adecuados para su ejecución con efectividad.
- Calendario de ejecución.
- Incorporar técnicas de mejoras continuas, incluyendo informes de medición y vigilancia regulares.
- Seguimiento del grado de consecución de los objetivos y metas ambientales.

El Programa de Gestión Ambiental se modifica siempre que varíen los aspectos ambientales significativos de la empresa, con motivo de:

- El desarrollo de nuevas actividades.
- La modificación de procesos existentes.
- La definición de nuevos objetivos y metas ambientales.

MG 9.4 CONTROL OPERACIONAL

Están definidos, documentados, y planificados los procesos necesarios para las actividades de ejecución y prestación del servicio.

Los procesos se realizan bajo condiciones controladas y de forma que cumplan con los requisitos definidos en el Sistema Integrado de Gestión, y de los clientes.

EL GRUPO puede controlar las operaciones de ejecución y prestación del servicio, a través de:

- a. Instrucciones técnicas.
- b. El mantenimiento adecuado de los equipos.
- c. Implantación de actividades de seguimiento de los resultados de los procesos.

MG 9.5 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.

GRUPO CETSSA SEGURIDAD VIGILANTES SEGURIDAD EXPRES SEF EXPRES S.L. CETSSA S.L.	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Edición	6
		Fecha	20-10-2009
		Página	21 de 21

EL GRUPO ha establecido y mantiene actualizado un procedimiento documentado para identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, y prevenir o reducir los impactos ambientales que estén asociados con ellos.

Se examinan y revisan los Planes de Emergencia, especialmente después de que hayan ocurrido accidentes o situaciones de emergencia.

Periódicamente se realizan simulacros para verificar la validez de los procedimientos desarrollados.

Las instrucciones en caso de emergencia incluyen:

- La actividad correspondiente, en la que se ha detectado la emergencia.
- Descripción del accidente potencial o situación de emergencia.
- Acciones preventivas.
- Medidas a adoptar.
- A quien debe comunicarse la situación de emergencia o accidente potencial.