



Edición 06

Fecha: 02/10/2012

Pág. 1 de 56

GRUPO OMEGA

**MANUAL DE GESTIÓN
DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE**

REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Calidad y Medio Ambiente	Dirección General

ÍNDICE

CAPÍTULO 0. INTRODUCCIÓN	6
0.1. Generalidades	6
0.2. Enfoque basado en Procesos	6
0.3. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión	9
CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	10
1.1. Generalidades	10
1.2. Aplicación	11
1.3. Presentación del GRUPO OMEGA.....	11
CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS	13
CAPÍTULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	14
CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	15
4.1. Requisitos Generales	15
4.2. Requisitos de la Documentación	16
4.2.1. Generalidades	16
4.2.2. Manual de Gestión de Calidad y medio ambiente	18
4.2.3. Control de Documentos.....	18
4.2.4. Control de los Registros de Calidad	20
CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	21
5.1. Compromiso de la Dirección	21
5.2. Enfoque al Cliente	21
5.3. Política de Calidad y medio ambiente	22
5.4. Planificación	24
5.4.1. Objetivos de Calidad y medio ambiente	24
5.4.2. Planificación de la Calidad y medio ambiente	25
5.4.3. Aspectos ambientales	26
5.4.4. Requisitos legales y otros requisitos	26
5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.	27
5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.....	27
5.5.2. Representante de la Dirección	27
5.5.3. Comunicación interna.....	28
5.6. Revisión por Dirección.....	29

5.6.1. Generalidades	29
5.6.2. Información para la revisión	29
5.6.3. Resultados de la revisión.	30
CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	31
6.1. Provisión de los Recursos	31
6.2. Recursos Humanos	32
6.2.1. Generalidades	32
6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación	32
6.3. Infraestructura	33
6.4. Ambiente de Trabajo	33
Capítulo 7. Realización del Producto	35
7.1. Planificación de la Realización del Producto	35
7.2. Procesos relacionados con el Cliente.....	36
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	36
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto	37
7.2.3. Comunicación con los clientes	37
7.3. Diseño y Desarrollo	38
7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.....	38
7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.....	39
7.4. Compras	41
7.4.1. Proceso de compras.....	41
7.4.2. Información de Compras	41
7.4.3. Verificación de los productos comprados	42
7.5. Operaciones de producción y de prestación del servicio.....	42
7.5.1. Control de las operaciones de producción y de servicio.....	42
7.5.2. Validación de los procesos de las operaciones de producción y de prestación de servicios	43
7.5.3. Identificación y trazabilidad	44
7.5.4. Propiedad del cliente	45
7.5.5. Preservación del producto	46
7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.....	46
7.7. Procedimientos complementarios.....	47
7.8. Control operacional	47

7.9. Preparación y respuesta ante emergencias	48
CAPÍTULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	50
8.1. Generalidades	50
8.2. Seguimiento y medición	50
8.2.1. Satisfacción del cliente	50
8.2.2. Auditoría interna	51
8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	52
8.2.4. Seguimiento y medición del producto.....	52
8.3. Control del producto no conforme	53
8.3.1 Análisis de los datos.....	53
8.3.2 Mejora	54
8.3.2.1. Mejora continua.....	54
8.3.2.2 Acciones correctivas.....	55
8.3.3.1 Acciones preventivas.....	55
8.4. Procedimientos complementarios.....	56

Control de modificaciones al Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
00	28/5/99	Creación del Manual
01	11/5/00	Modificación del Capítulo 7 del Manual de Calidad.
02	04/07/00	Modificaciones de los capítulos, 1, 2, 8 y 19
03	28/07/00	Modificación de los capítulos, 2,7 y 20
04	26/06/02	Adaptación a Norma ISO 9001:2000. Ampliación de Alcance a Grupo Omega
05	23/02/09	Adaptación a Normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004
06	02/10/2012	Adaptación de las exclusiones y del alcance del certificado COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L.

CAPÍTULO 0. INTRODUCCIÓN

0.1. GENERALIDADES

El desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (SGCMA) ha sido una decisión estratégica tomada por los órganos directivos del **GRUPO OMEGA**. Para ello, se han tenido en cuenta las diferentes necesidades de la Entidad, sus objetivos particulares, los servicios que suministra, los procesos que para ello emplea, así como su estructura organizativa para poder:

- ✓ Demostrar nuestra capacidad para proporcionar de forma coherente unos servicios que satisfagan los requisitos del cliente y reglamentarios.
- ✓ Aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de una aplicación eficaz de este sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios.

El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y Medio Ambiente ISO 14001:2004 (SGCMA) se documenta en el presente Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, donde se hace referencia al resto de documentación que compone el Sistema.

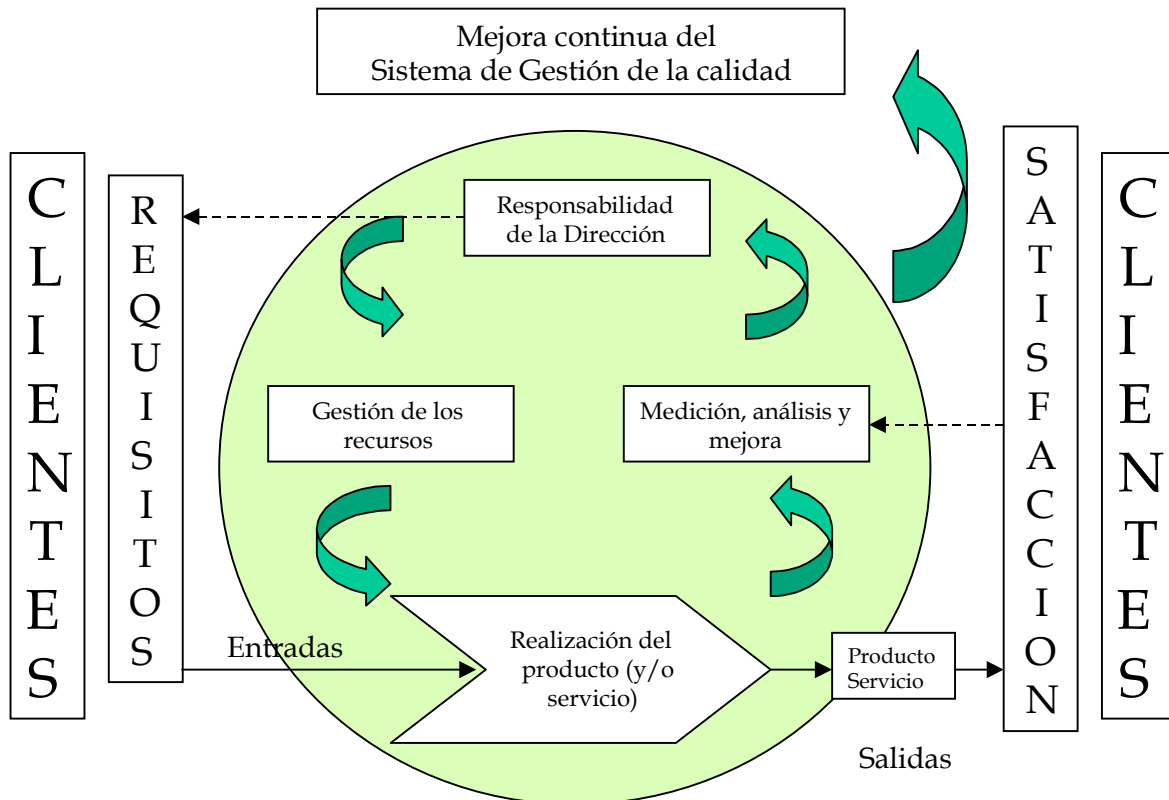
0.2. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente del **GRUPO OMEGA** ha sido desarrollado bajo un enfoque de procesos, como herramienta que va a permitir aumentar la satisfacción del cliente y la prevención de la contaminación. Para ello se han realizado las actividades descritas en el apartado 4 de este Manual.

En la figura siguiente se puede ver la relación que se ha definido, desde la identificación de los requisitos del cliente, como entrada fundamental en nuestros procesos de prestación de servicios, hasta la evaluación de las salidas de dichos procesos, la evaluación de esa satisfacción, y cómo los resultados de dicha evaluación son los que inician el ciclo de mejora continua, a través de:

- ✓ Medición, análisis y mejora de esos resultados
- ✓ Revisión de nuestros aspectos de Responsabilidad por la Dirección (Políticas, planificación, recursos)
- ✓ Gestión y asignación de los recursos necesarios para implantar esas acciones de mejora y cambio que se hayan decidido.

Los cuatro aspectos contemplados en el círculo de Mejora Continua, son los cuatro requisitos fundamentales de la norma, junto con el de Sistema de Gestión de la Calidad.



Enfoque del modelo de procesos

Consideraremos **procesos** todas las actividades en las que se relacionan diferentes áreas de la empresa con el fin de transformar algún tipo de entrada (ya sean entradas iniciales, intermedias o finales de la cadena productiva de la empresa) en salidas que aportan valor al cliente. Dicho enfoque de procesos nos permitirá determinar las interacciones entre las diferentes partes de la estructura organizativa de la empresa y los diferentes pasos que se realizan en la ejecución de todas sus actividades básicas. Este enfoque de procesos permite la potenciación de aspectos como:

- ✓ El continuo control de las actividades de la empresa.
- ✓ La posibilidad de mejora continua en base al control continuo de las actividades de la empresa.
- ✓ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- ✓ La medición de la eficacia de los procesos de la empresa y sus apartados particulares.



0.3. COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

La estructura básica de la Norma Internacional ISO 9001:2008, utilizada como referencia para la adopción del Sistema de Gestión de Calidad del **GRUPO OMEGA**, permite la compatibilidad con el Sistema de Gestión Ambiental según la Norma ISO 14001:2004 así como con otros sistemas de Gestión.

CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. GENERALIDADES

El objeto de este Manual es documentar el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente implantado en el **GRUPO OMEGA** que asegura el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, y todos los requisitos del cliente, ambientales y normativas aplicables, enfocada en la consecución de una mejora continua en la empresa.

El presente Manual se ha redactado basándose en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008 y la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004. Este Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente es propiedad del **GRUPO OMEGA**. Fuera de la Entidad no puede ser utilizado ni reproducido sin la autorización por escrito de la Dirección. El **GRUPO OMEGA** se reserva el derecho de requerir su devolución al destinatario.

La difusión del Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente se lleva a cabo mediante "copias controladas" y "copias no controladas".

Las copias controladas están sometidas a la sistemática de control de documentación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente del GRUPO OMEGA establecida en el Capítulo 4 "Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente" de este Manual. Ésta incluye el compromiso de remitir copia de las modificaciones del Manual al destinatario y retirar la documentación obsoleta.

Las copias no controladas tienen carácter informativo sobre el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente del GRUPO OMEGA y no están, por tanto, sometidas a la sistemática de control de documentación citada.

Las copias controladas del Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente deben ser devueltas al Responsable de Calidad y Medio Ambiente en caso de que cualquier circunstancia separe al destinatario de estar relacionado con las actividades del Sistema de Gestión de la empresa.

1.2. APLICACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente desarrollado e implantado en el **GRUPO OMEGA** contempla el conjunto de actividades desarrolladas en las dos organizaciones que lo componen:

- ✓ Compañía de Servicios OMEGA, S.L.
- ✓ Compañía de SEGURIDAD OMEGA, S.A.

La estructura organizativa común de ambas entidades, ha motivado la elaboración de un único Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, que comparten ambas organizaciones. De esta forma, se contempla como Alcances del SGCMA del GRUPO OMEGA las siguientes actividades:

- ✓ Prestación de servicios auxiliares, de controladores de accesos, peajistas y azafatas en cualquier punto de España, en Compañía de Servicios OMEGA, S.L.
- ✓ Prestación de servicios de vigilancia y diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad, en Compañía de SEGURIDAD OMEGA, S.A.

El apartado correspondiente a la prestación de servicios de vigilancia y diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de seguridad, supone una **exclusión** para COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L., ya que dentro de su alcance no se encuentran dichas actividades.

1.3. PRESENTACIÓN DEL GRUPO OMEGA



COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. se crea con un perfil profesional de los inversores que mediante su aportación Técnico-Profesional y de experiencia cumplen los fines propuestos para la sedimentación de la empresa basada fundamentalmente en el principio de **“Pocos y Grandes Clientes”**.

En virtud de lo anterior trabajan para la Compañía personas de reconocida experiencia en Seguridad Técnica, Sistemas y Subsistemas Anti-intrusión, Circuito Cerrado de Televisión y de Detección y Extinción de Incendios, así como de Alto Riesgo con integración de Sistemas y Hombres y finalmente Técnicos Superiores con capacidad de estudiar, auditar y elaborar proyectos complejos de Seguridad Integral.

Tras la constitución de OMEGA SEGURIDAD en 1987, entidad dedicada a la prestación de servicios en el sector de la Vigilancia y Seguridad y origen del **GRUPO OMEGA**, surge en 1989, la **COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L.**, como empresa dedicada a la prestación de servicios no especializados. De ámbito estatal, con un mercado localizado en Andalucía y Madrid, presta a sus clientes un servicio profesional y adaptado a sus necesidades.

El **GRUPO OMEGA** dispone de oficinas centrales en Sevilla y delegaciones en Madrid y Málaga, dotadas de los recursos y equipos tecnológicos, maquinaria especializada, parque móvil formado por una amplia flota de automóviles y motocicletas y los equipos informáticos necesarios para la eficaz prestación de sus servicios.

CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Otras normas y/o documentos que han sido utilizados en la redacción de este manual y en la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) son:

- Norma ISO 9000: 2005 SGC. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO 9004: 2000 SGC. Directrices para la mejora continua del desempeño.

En el Capítulo. 4, dentro del Listado de Normativa en Vigor, se han identificado todas las normas y reglamentación aplicables al servicio prestado por el **GRUPO OMEGA**.

CAPÍTULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En todo lo posible, se utilizarán las definiciones reflejadas en la norma ISO 9000.2008. En caso que sea necesario definir algún término específico o con un significado especial para el **GRUPO OMEGA** se incluirá en el capítulo o procedimiento implicado.

Los términos usados para describir la cadena de suministro son:

➤ Proveedor/subcontrata → Organización: **GRUPO OMEGA** → Cliente.

A lo largo de este Manual, cuando utilicemos el término “producto”, éste puede significar también “servicio”.

CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (SGCMA) del **GRUPO OMEGA** está constituido por el conjunto de estructuras, procesos, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten, en conjunto, asegurar que los trabajos cumplen los requisitos de calidad del cliente y los requisitos ambientales del Grupo, de tal manera que se llegue a conseguir la satisfacción del cliente y la protección del medio ambiente así como el cumplimiento de la Política de Calidad y Medio Ambiente y los Objetivos establecidos.

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente los conceptos citados, hace necesario documentar el SGCMA a través del Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

Para todo esto el **GRUPO OMEGA** ha establecido, documentado, implantado y mantiene y mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente y dentro de estas actividades se encuentran:

- ✓ Identifican los procesos necesarios para el SGCMA y su aplicación a través de la organización. En el PGCMA 5.02 “Estructura organizativa y enfoque a procesos”, se incluye la identificación de procesos que se ha realizado, y el Mapa de Procesos, que resume su aplicación a través de toda la organización.
- ✓ Determinan la secuencia e interacción entre estos procesos, a través del Mapa de Procesos y los procedimientos y diagramas de flujo a que hace referencia.

- ✓ Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, en cada procedimiento y diagrama aplicable.
- ✓ Asegura la disponibilidad de los recursos y la información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos. Esta necesidad y disponibilidad se ha identificado en cada Procedimiento aplicable.
- ✓ Realizan las actividades de seguimiento, medición y análisis de los procesos que se especifican en cada PGCMA.
- ✓ Toman las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, según se especifica en el Capítulo 8 del Manual.

Asimismo, el **GRUPO OMEGA** asegura el control de todos los procesos que mantiene subcontratados externamente, garantizando su control mediante los PGCMA aplicables.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES

El SGC del **GRUPO OMEGA** incluye:

- La declaración documentada de la Política de Calidad y Medio Ambiente (Cap. 5 del Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente).
- El Programa de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, que incluye los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente y metas intermedias.
- El presente Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. (Ver 4.2.2).

- Procedimientos de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, tanto los requeridos por las normas ISO 9001 e ISO 14001, como los que se han considerado necesarios para asegurar la planificación, operación y control eficaz de todos los procesos. Desde los PGCMA se hará referencia a cualquier otra documentación aplicable.

- Los resultados de su aplicación quedan documentados en los registros de calidad y Medio Ambiente (PGCMA 4.01 “Control de los documentos y registros”).

El Soporte documental del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente del **GRUPO OMEGA** está compuesto por:

1. **Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente:** consta de 8 capítulos donde se describen las directrices y actividades básicas del **GRUPO OMEGA** para cumplir los requisitos de la Norma.

2. **Manual de Procedimientos:** consta de los **Procedimientos de Gestión de Calidad (PGCMA)** necesarios para definir cómo se realizan las distintas actividades. Son documentos, por tanto, complementarios del Manual de Gestión de Calidad, en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, cómo, dónde, para qué y con qué debe realizarse una determinada función contemplada en el Manual, siguiendo las directrices en él establecidas.

Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencias en la realización de cada actividad.

En los Procedimientos de Gestión de Calidad y Medio Ambiente (en adelante PGCMA) se hará referencia a cualquier otra documentación necesaria como:

- ✓ Instrucciones técnicas.
- ✓ Especificaciones técnicas.

✓ Anexos y formatos.

3. **Instrucciones Técnicas:** documentos donde se detallan con exactitud aquellas actividades puntuales que por su trascendencia deben quedar detalladas en el sistema de calidad y Medio Ambiente de la empresa.

4. **Otra documentación:** se trata de otros documentos que se generen interna o externamente, y cuyo control sea necesario.

4.2.2. MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Es el documento básico del SGCMA y establece la Política y las líneas directrices de la calidad y el medio ambiente mediante la definición de lo que se debe hacer y por quién.

Incluye 8 capítulos donde se indican las actividades del **GRUPO OMEGA** para cumplir con la norma. En cada capítulo, que coinciden uno a uno con los 8 capítulos de la norma ISO 9001:2000, incluyéndose en ellos algunos puntos específicos de la norma ISO 14001, se indican las actividades que se realizan en el **GRUPO OMEGA** para cumplir con cada uno de ellos, o se justifica su no aplicabilidad a nuestras actividades.

Se hace referencia a los Procedimientos Generales, en los que se detallan las actividades que afectan a la calidad y a los aspectos ambientales de los trabajos.

En el PGCMA 5.02 “Estructura organizativa y enfoque a procesos”, se han identificado los procesos del SGCMA y su interacción.

4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

El **GRUPO OMEGA** tiene establecido y mantiene al día el PGCMA 4.01 “Control de los documentos y registros” para controlar los documentos incluidos en su SGCMA.

El control establecido es aplicable tanto a la documentación de carácter interno generada en el **GRUPO OMEGA**, como a la documentación externa relacionada con el cumplimiento de lo establecido en su SGCMA.

En el PGCMA 4.01 “Control de los documentos y registros” se especifican las actividades para:

- ✓ Aprobar y distribuir los documentos: los documentos se revisan y aprueban por personal autorizado previamente a su emisión.
- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente.
- ✓ Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión en vigor para evitar el uso de documentos obsoletos.
- ✓ Asegurar con la distribución adecuada y retirada de los documentos obsoletos que las versiones en vigor están en los sitios donde son necesarias.
- ✓ Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ✓ Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- ✓ Identificar adecuadamente los documentos obsoletos para evitar su uso indebido.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

En el PGCMA 4.01 “Control de los documentos y registros” se han identificado los registros de calidad y medio ambiente generados como consecuencia de la aplicación del SGCMA, indicando su codificación y responsabilidades acerca de su archivo. En aquellos casos en los que no se especifique codificación, los registros se controlarán por su fecha.

En dicho procedimiento se definen los controles necesarios para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros.

A través de estos registros se demuestra la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SGCMA. Los registros se archivarán en papel o en soporte informático y el sistema de archivo será tal que permita la recuperación inmediata de cualquier documento y evite su daño o deterioro. Deben ser legibles, identificables con la actividad a que se refieren y con la persona que realizó la actividad a través de una codificación adecuada.

4.3. PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

PGCMA 4.01 “Control de los documentos y registros”

PGCMA 5.02: “Estructura organizativa y enfoque a procesos”

CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección del **GRUPO OMEGA**, para asegurar el desarrollo e implantación del SGCMA y la mejora continua de su eficacia, se compromete a través de este documento a:

- ✓ Comunicar a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios así como una correcta gestión ambiental de los aspectos y de la prevención de la contaminación.
- ✓ Establecer y difundir la Política de Calidad y Medio Ambiente definida en este Manual.
- ✓ Participar de forma activa en el Comité de Calidad y Medio Ambiente como herramienta de control y mejora del SGCMA, y donde se establecen los objetivos de calidad y Medio Ambiente y se hace el seguimiento necesario para asegurar al máximo su cumplimiento.
- ✓ Realizar las revisiones por la Dirección, según se especifica en el aptdo. 5.6 de este Manual.
- ✓ Identificar la necesidad de recursos y asegurar que se dispone de ellos, básicamente a través de los procesos definidos y en el Comité.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Como primer paso para poder satisfacer y aumentar esta satisfacción de los clientes, la Dirección asegura que se identifican claramente los requisitos del cliente y se cumplen, a través de todo el proceso comercial de la empresa, descrito en el PGC 7.04 "Gestión Comercial". En ese proceso, se asegura que el **GRUPO OMEGA** tiene los recursos necesarios para cumplir con todos los requisitos.

Para verificar si se cumplen los requisitos del cliente, en el Apto. 8.2.1 de este Manual se han definido las actividades para medir y analizar la satisfacción del cliente.

En este sentido, para el análisis y seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del **GRUPO OMEGA**, se ha desarrollado el PGC 8.01 "Atención al cliente" donde se han definido las actividades necesarias para ello.

Dentro de los procedimientos que describen la sistemática de prestación de los diversos servicios, se incluyen las verificaciones del cumplimiento de los requisitos del cliente y se analiza el grado de satisfacción del mismo.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Dirección del GRUPO OMEGA ha establecido la Política de Calidad y Medio Ambiente de la Entidad, que define la línea maestra trazada en cuanto a cumplimiento de requisitos y satisfacción del cliente y la prevención de la contaminación:

*La Dirección del **GRUPO OMEGA**, en el que se integran **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** y **COMPAÑÍA DE SERVICIOS OMEGA, S.L.**, mantiene un claro compromiso con la prestación de servicios de Calidad a sus clientes y el respeto al entorno mediante el establecimiento de las medidas de prevención de la contaminación y control de la incidencia ambiental que puedan ser originadas por nuestras actividades. En esta línea, asume la voluntad de mejorar de manera continua la eficacia de su sistema de gestión y cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.*

*Por todo ello, y como compromiso con la Calidad y la protección del Medio Ambiente, la Dirección del **GRUPO OMEGA** establece la siguiente **Política de Calidad y Medio Ambiente**, y se compromete a difundirla a todos los niveles de la Entidad y a proporcionar los recursos necesarios para su cumplimiento:*

- *Buscar una relación duradera con los clientes que permita la repetitividad de los trabajos y la fidelidad de los clientes hacia el **GRUPO OMEGA**.*
- *Cumplimiento riguroso y sistemático de los requisitos definidos por el cliente y de la normativa aplicable.*
- *Cumplir la legislación ambiental aplicable en todo momento y otros requisitos, y en la medida de lo posible, adelantarse a las disposiciones legales de futura y/o próxima aparición.*
- *Obtener el máximo rendimiento económico de la Entidad.*
- *Potenciar la máxima calidad de nuestros trabajos así como la imagen corporativa del **GRUPO OMEGA** en el desarrollo de todas nuestras actividades.*
- *Disponer de personal cualificado y especializado realizando estrictas pruebas de selección en las que se exigen un perfil, una titulación y una experiencia basados en la legislación vigente y apoyándolos con una formación continua.*
- *Potenciar entre trabajadores, proveedores y usuarios la concienciación y sensibilización ambiental.*
- *Involucración de todos los niveles de la compañía en la prestación de servicios, siguiendo la filosofía de que “el servicio de atención al cliente en el **GRUPO OMEGA** no muere en el primer nivel de la empresa”.*
- *Atención a pocos pero grandes clientes cubriendo todas sus necesidades a todos los niveles por medio de servicios integrales de manera que se produzca una verdadera involucración que permita actuar de manera preventiva.*

Mediante la definición de esta Política de Calidad y Medio Ambiente a través del Comité de Calidad y Medio Ambiente, se asegura que dicha política:

- ✓ Es adecuada al propósito y misión de la organización y a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades y servicios.
- ✓ Incluye el compromiso real de la empresa de cumplir con los requisitos del cliente, de prevención de la contaminación y de mejorar continuamente la eficacia del SGCMA.

- ✓ Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables, y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
- ✓ Proporciona un marco adecuado sobre el que se pueden definir los objetivos de Calidad y Medio Ambiente que permiten ir viendo si nos acercamos a cumplir la Política.
- ✓ Se comunica y es entendida en toda la empresa y a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella a través de su publicación, explicación y entrega al personal.
- ✓ Se revisa para que sea siempre adecuada, a través del Comité y la Revisión por la Dirección (Aptdo. 5.6).

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Para conseguir acercarnos al cumplimiento de la Política de Calidad y Medio Ambiente del **GRUPO OMEGA**, se ha definido un Programa de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, donde se incluyen:

- ✓ Objetivos a cumplir, para todos los niveles y funciones de la empresa relevantes que se considere necesario.
- ✓ Metas intermedias, si las hay.
- ✓ Indicadores
- ✓ Responsable de su cumplimiento.
- ✓ Acciones necesarias, recursos necesarios o procesos afectados.

✓ Plazos de cumplimiento

Este Programa de Gestión se define en el Comité de Calidad y Medio Ambiente debe ser aprobado por Dirección, para asegurar su coherencia con la Política de Calidad y Medio Ambiente definida, y que se va a disponer de los recursos necesarios.

El Comité de Calidad y Medio Ambiente (ver PGCMA 5.01 “Comité de Calidad y Medio Ambiente”) es una herramienta de trabajo que se ha puesto en marcha para garantizar la implantación del SGCMA y su eficacia.

Al menos semestralmente, y dentro del Comité, se realizará el seguimiento de cómo va el cumplimiento de estos objetivos, dejando evidencia del mismo, y de las acciones tomadas para asegurar al máximo que se cumplen, en las correspondientes Actas.

Además, anualmente y coincidiendo con la Revisión por la Dirección se definirá el nuevo Programa de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

5.4.2. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Dirección del **GRUPO OMEGA** realiza la planificación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, en orden a cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.1 y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, asegurando el mantenimiento de la integridad del propio SGCMA, cuando se planifican e implantan cambios.

Para ello, y coincidiendo con la Revisión por Dirección del SGCMA, se asegurará que la planificación de la calidad y medio ambiente se realiza de acuerdo a lo establecido en este apartado, y se tomarán las acciones oportunas.

En aquellas situaciones que temporalmente no coincidan con la Revisión por Dirección, el Comité de Calidad y Medio Ambiente actuará como medio para la identificación de los posibles cambios, que, por el motivo que sea, puedan aparecer y que afecten al SGCMA. Asimismo, en el propio Comité, se planificarán las

actividades o pasos necesarios para asegurar la integridad del SGCMA, en todo el proceso de cambio y adaptación.

5.4.3. ASPECTOS AMBIENTALES

El SGCMA del **GRUPO OMEGA** tiene establecido el procedimiento PGMA 5.04 “Aspectos Ambientales” para la identificación de los aspectos ambientales producidos en el desarrollo de los servicios y actividades que se llevan a cabo, que puedan ser controlados y sobre los que pueda influir. Así, se determinan aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente. En dicho procedimiento se describen los mecanismos para la valoración de los aspectos, estando actualizados según la realidad de la organización en cada momento.

El procedimiento para la identificación de aspectos ambientales tiene en cuenta, entre otras, las siguientes posibles afecciones en el medio ambiente:

- Emisiones atmosféricas
- Vertidos a la red de saneamiento
- Gestión de residuos, en especial y teniendo en cuenta su importancia, los peligrosos
- Ruidos
- Consumo de materias primas y recursos naturales

Para definir los objetivos ambientales, se tendrán en cuenta cuáles son los Aspectos Ambientales significativos, ya que ésta es la base de la mejora continua que se expone en la Política Ambiental de la empresa.

5.4.4. REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Consisten en el conjunto de normativa, reglamentación y otros requisitos ambientales, que son de aplicación a las instalaciones del **GRUPO OMEGA** y las actividades y servicios que realizan en su funcionamiento, tanto en sus instalaciones como en las de sus clientes.

GRUPO OMEGA identifica y accede a los requisitos legales que le son de aplicación en el ámbito europeo, nacional, autonómico, provincial y local. Para ello se tiene establecido el procedimiento PGMA 5.05 “Requisitos legales ambientales y otros

requisitos” en el que se especifican los medios y métodos utilizados para recoger esta información.

El Responsable de Medio Ambiente de la organización de forma coordinada con la Dirección, serán quienes velen por el cumplimiento de la legislación aplicable, quienes la controlen y distribuyan cuando sea necesario.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

El **GRUPO OMEGA** tiene establecido y mantiene al día el Procedimiento General PGCMA 5.02 “Estructura organizativa y enfoque a procesos” en el que se definen las responsabilidades, autoridades y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad y el medio ambiente. Existe un organigrama definido y un Mapa de Procesos, que dan fiel reflejo de la organización completa y de su estructura para poder cumplir con el SGCMA y su eficacia.

Estas responsabilidades y autoridades, así como el Mapa de Procesos, han sido comunicadas a todos los afectados.

Esta organización se apoya en el Comité de Calidad y Medio Ambiente que es el órgano director del funcionamiento del SGCMA (PGCMA 5.01 “Comité de Calidad y Medio Ambiente”).

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente, nombrado en el Comité, es el representante de la Dirección, que con independencia de otras responsabilidades tiene responsabilidad y autoridad para:

- ✓ Asegurar que se establecen implantan y mantienen los procesos necesarios para el SGCMA, definido en este Manual.
- ✓ Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema de calidad y medio

ambiente y de cualquier necesidad de mejora que pueda surgir, a través del Comité.

- ✓ Asegurar que se promueve la toma de conciencia de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente en toda la empresa a través de las actividades de comunicación del aptdo. 5.5.3 de este Manual.
- ✓ Actuar como enlace con partes externas en cuanto al SGCMA, como el organismo certificador, etc.

En definitiva, es el gestor del Sistema de Gestión y el encargado de su implantación efectiva y mantenimiento.

Para el desarrollo de sus funciones, depende directamente de Dirección y tiene relación directa con los diversos responsables de área y con cualquier persona que pueda incidir en la calidad del servicio prestado.

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

GRUPO OMEGA tiene establecido y mantiene al día el procedimiento PGCMA 5.03 “Comunicación” en el que se describen las funciones y responsabilidades en la comunicación con las partes interesadas en lo que respecta al sistema de gestión.

En dicho procedimiento se describe la sistemática establecida para:

- ✓ La comunicación interna entre los distintos niveles y funciones de la organización
- ✓ La recepción, documentación y respuesta de las comunicaciones relevantes de las partes interesadas externas, así como la comunicación interna de la información externa recibida.

La dirección de **GRUPO OMEGA** establece que no es necesario realizar comunicaciones externas relacionadas con los aspectos ambientales debido a la poca importancia relativa con el exterior de dichos aspectos.

5.6. REVISIÓN POR DIRECCIÓN

5.6.1. GENERALIDADES

La Dirección del **GRUPO OMEGA** realiza una revisión anual del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuadas.

En estas revisiones se contemplará expresamente la evaluación de las oportunidades de mejora que se puedan detectar y la necesidad de efectuar cambios en el sistema por cualquier motivo.

La revisión quedará documentada en el correspondiente informe de revisión por la Dirección, que constituirá un registro de calidad. Este informe, se codifica por la fecha del año al que se refiere y es archivado por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente (ver PGCMA 4.01 “Control de los documentos y registros”).

Toda modificación al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente resultante de la revisión, se realizará según lo establecido en el Cap. 4. del presente manual.

5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

Para dicha revisión se utilizará toda la información relevante del sistema, destacando:

- ✓ Resultados de auditorías internas que se hayan realizado, tanto internas como externas.
- ✓ Información del cliente sobre su grado de satisfacción y cualquier otra retroalimentación que nos llegue, incluidas las reclamaciones.
- ✓ Información sobre el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio y sobre las no conformidades aparecidas.
- ✓ Información sobre el desempeño ambiental e impactos ambientales significativos
- ✓ Información sobre el seguimiento de los Objetivos establecidos.
- ✓ Comunicaciones internas y externas con las partes interesadas.
- ✓ Requerimientos legales y otros requisitos relacionados con los aspectos ambientales.

- ✓ Acciones correctivas y preventivas y su estado.
- ✓ Acciones de seguimiento de los informes de revisión anteriores.
- ✓ Necesidad de cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión.
- ✓ Recomendaciones para la mejora del sistema.
- ✓ Necesidades de formación y competencia profesional que puedan aparecer.
- ✓ Necesidades de planificación de la calidad y medio ambiente.

Así como toda la información que la Dirección considere relevante a la hora de elaborar dicha revisión.

5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

En la revisión se analizarán todos los aspectos del apartado anterior, dejando evidencia de las conclusiones y acciones a tomar en el acta incluyendo decisiones y acciones para:

- ✓ Mejorar la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos.
- ✓ Mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente.
- ✓ Cubrir las necesidades de recursos.

5.7. PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

PGCMA 4.01: "Control de los documentos y registros".

PGCMA 5.01: "Comité de Calidad y Medio Ambiente".

PGCMA 5.02: "Estructura organizativa y enfoque a procesos".

PGCMA 5.03: "Comunicación".

CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Dirección del **GRUPO OMEGA** adquiere el compromiso de identificar y proporcionar los recursos necesarios para:

- ✓ Implantar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión.
- ✓ Aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento sistemático de los requisitos.

La identificación de los recursos necesarios podrá venir por distintas vías entre las que destacamos:

- ✓ A través de cualquiera de los responsables del **GRUPO OMEGA**
- ✓ A propuesta del Comité de Calidad y Medio Ambiente.
- ✓ Como consecuencia de sugerencias o no conformidades.
- ✓ Como consecuencia de las actividades de planificación de calidad definidas en el aptdo. 5.4, y en especial en la definición de los objetivos de calidad y medio ambiente de cada año.

En el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente se han identificado en cada apartado que lo precisa, los recursos necesarios, que pueden ser:

- ✓ Recursos materiales: medios informáticos, instalaciones, etc.
- ✓ Recursos documentales: documentación del sistema (procedimientos, instrucciones), normas de referencia.
- ✓ Recursos humanos: personal con la competencia adecuada a las tareas a realizar.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

Entre estos recursos necesarios para el sistema de gestión, se incluye la asignación de personal con la competencia necesaria para los trabajos a realizar, en función de su educación, formación, habilidades y experiencia. La identificación de los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos ya está incluida en los mismos. No obstante, la principal herramienta para la identificación de nuevos recursos necesarios y para disponer de ellos será a través del Comité de Calidad y Medio Ambiente.

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

En el **GRUPO OMEGA** uno de los pilares para conseguir la calidad deseada es disponer de personal competente para las tareas que desarrollan y fomentar la formación como herramienta de motivación e involucración.

Por esta razón, en el PGC 6.01 "Formación y competencia profesional" se definen las actividades realizadas para:

- ✓ Detectar la competencia mínima necesaria para todo el personal que hace trabajos que afectan a la calidad y al medio ambiente.
- ✓ Proporcionar la formación necesaria para alcanzar esa competencia u otras actividades complementarias.
- ✓ Evaluar si las acciones tomadas han sido eficaces para conseguir la competencia buscada.
- ✓ Asegurar que el personal es consciente de su papel y de la importancia de las actividades que hace para contribuir al logro de los objetivos de la calidad y medio ambiente.

- ✓ Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

La cualificación se consigue mediante la formación del personal adecuada a las actividades a realizar o mediante la demostración de la experiencia necesaria, adquirida bien en el **GRUPO OMEGA** o bien en otras empresas del sector o de actividad asimilable.

El Responsable de Calidad coordina y supervisa las actividades de formación, y registra la información generada.

6.3. INFRAESTRUCTURA

GRUPO OMEGA ha proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio y ofrecer soporte para el desarrollo de los trabajos y la prestación de los servicios, dotándose para ello entre otras cosas de:

- ✓ Oficinas adecuadas y en buen uso, con el mobiliario necesario.
- ✓ Equipos informáticos y medios técnicos, así como el software necesario para el correcto desempeño de sus tareas.
- ✓ Servicios de apoyo como elementos de comunicación (telefonía, fax, correo electrónico, página web, folletos y documentación de soporte)
- ✓ Los servicios externos de apoyo necesarios para completar el servicio prestado a sus clientes.

Todo el personal del **GRUPO OMEGA** se hará cargo de que la infraestructura disponible en la empresa se mantenga en buen estado permitiendo así el desarrollo de la actividad empresarial. Dicho mantenimiento se basa en el cumplimiento de los puntos anteriormente citados.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

GRUPO OMEGA ha determinado y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Entre estos recursos destacan:

- ✓ Equipos de protección pasiva de las instalaciones, como equipos contraincendios.
- ✓ Climatización en oficinas.
- ✓ Mobiliario adecuado y aspectos de ergonomía.
- ✓ Servicios de limpieza adecuados para las instalaciones y el tipo de trabajo.
- ✓ Posibilidad de participación del personal a través del Comité de Calidad y Medio Ambiente.

6.5. PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

PGCMA 6.01: "Formación y competencia profesional".

CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Con el objeto de planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación de los servicios del GRUPO OMEGA se han definido los correspondientes procesos que son:

- ✓ PGC 7.03 Diseño y desarrollo de instalaciones
- ✓ PGC 7.04 Gestión Comercial
- ✓ PGC 7.05 Planificación y prestación de servicios
- ✓ PGC 7.06 Instalaciones y mantenimiento

Para el establecimiento de estos procesos de prestación del servicio se ha tenido en cuenta:

- ✓ Los objetivos de calidad y medio ambiente definidos en el Programa de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
- ✓ El establecimiento de los procesos y procedimientos, documentación de soporte y recursos necesarios para el producto y servicio.
- ✓ Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección y ensayo específicas para cada uno, que se han definido en cada PGC, así como los criterios de aceptación en las distintas etapas del servicio.
- ✓ La definición de los registros de calidad y medio ambiente necesarios que dejen evidencia de que los procesos y servicios cumplen con los requisitos
- ✓ Igualmente, se han tenido en cuenta las diferentes especificaciones de los clientes que nos aplican, con el objeto de adaptarnos y cumplir todos los requisitos especificados, así como los requisitos técnicos y reglamentarios que nos aplican.

A priori, no se contempla en general la elaboración de Planes de Calidad y Medio Ambiente específicos para ningún pedido o contrato de los servicios que presta el **GRUPO OMEGA** directamente, salvo que el cliente lo especifique así o lo decida Dirección para algún caso concreto. En caso de que sea necesario, se elaboraría el Plan de Calidad y Medio Ambiente correspondiente contemplando:

- ✓ Identificación del proyecto a desarrollar.
- ✓ Asignación de recursos humanos, económicos y técnicos.
- ✓ Responsabilidades y autoridades del proyecto.
- ✓ Contenido descriptivo del proyecto.
- ✓ Plazos.
- ✓ Indicadores o medidores.
- ✓ Aspectos ambientales asociados al proyecto.
- ✓ Control operacional.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

En el PGC 7.04 "Gestión Comercial", se ha definido la sistemática de determinación de los requisitos relacionados con el servicio y que son necesarios para poder alcanzar la satisfacción del cliente.

Entre estos requisitos, expresamente destacamos:

- ✓ Los requisitos que el cliente especifica en su petición de oferta o contacto con el **GRUPO OMEGA** incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- ✓ Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.

- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios, identificados por el Responsable de Calidad en la lista de normativa externa aplicable (PGC 4.01 “Control de los documentos y registros”), encargándose de transmitir estos requisitos a los responsables de área afectados
- ✓ Cualquier otro requisito adicional que sea determinado por la propia empresa e identificado en la lista de normativa aplicable.

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

El **GRUPO OMEGA** elabora y revisa las ofertas solicitadas por los clientes, los pedidos y contratos y las posibles modificaciones que sean necesarias, antes de comprometerse a prestar el servicio solicitado, y mantiene los registros de las revisiones de los pedidos que éstas generen. En el PGC 7.04 “Gestión Comercial” se especifican estas actividades de revisión para asegurar que:

- ✓ Están definidos los requisitos del servicio.
- ✓ Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente (contacto inicial, toma de datos, solicitud de oferta).
- ✓ Tenemos capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando el cliente no proporcione documentalmente los requisitos se documentarán por parte del **GRUPO OMEGA** de forma que puedan ser confirmados por el cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambian los requisitos de los servicios, el **GRUPO OMEGA** se asegura que la documentación pertinente es modificada y que el personal correspondiente es consciente de los requisitos modificados, como se especifica en el PGC antes mencionado.

7.2.3. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

GRUPO OMEGA dispone de un sistema implementado en la empresa para la comunicación con el cliente en lo relativo a:

- ✓ La información sobre el servicio.
- ✓ Consultas, contratos, seguimiento de pedidos y modificaciones.

- ✓ Retroalimentación del cliente incluyendo las quejas.

Esta sistemática se describe en los procedimientos PGCMA 5.03 “Comunicación” y PGC 8.01 “Atención al Cliente” realizándose principalmente, tal y como se describe en estos procedimientos, a través del personal asignado a cada uno de los servicios prestados.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

En **GRUPO OMEGA** entendemos por **Diseño** las actividades de diseño y montaje de instalaciones, descritas en el PGC 7.03 “Diseño y desarrollo de instalaciones”.

Los objetivos buscados con estas actividades son:

- ✓ Satisfacer los requisitos y expectativas del cliente.
- ✓ Aportar un mayor valor añadido que nos permita una mayor satisfacción de los clientes y el cumplimiento de nuestra política.

7.3.1. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

GRUPO OMEGA planifica y controla el diseño y desarrollo del producto, determinando en todos los casos:

- ✓ Las etapas de diseño y desarrollo necesarias.
- ✓ Las revisiones, verificaciones y validaciones apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- ✓ Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Así mismo, la empresa gestiona las interrelaciones existentes entre los diferentes grupos o personas involucradas en el diseño y desarrollo para garantizar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación realizada se actualizan en general a medida que se realiza el diseño, siempre que la ejecución de éste no cumpla lo planificado.

7.3.2. ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

GRUPO OMEGA determina en todos los casos los elementos y/o datos de entrada necesarios para el diseño y desarrollo y mantiene registro de ellos, incluyendo entre estos:

- ✓ Los requisitos funcionales solicitados por el cliente.
- ✓ Los requisitos legales reglamentarios que le apliquen.
- ✓ La información de la empresa proveniente de diseños similares.
- ✓ Cualquier otro requisito que considere necesario.

Estos datos son revisados por el responsable de diseño tal y como se indica en el procedimiento PGC 7.03 “Diseño y desarrollo de instalaciones” para garantizar su adecuación, garantizándose así que están completos y no presentan ambigüedades ni contradicciones.

7.3.3. RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados obtenidos del diseño y desarrollo se proporcionan de manera que permiten la verificación respecto de los elementos de entrada y son siempre revisados y aprobados por el responsable de diseño antes de su liberación.

El **GRUPO OMEGA**, mediante su sistema de gestión de la calidad, garantiza que los resultados de sus diseños y desarrollos:

- ✓ Cumplen los requisitos de los elementos de entrada.
- ✓ Proporcionan información adecuada para la posterior compra de materiales, producción y prestación del servicio.
- ✓ Cumplen los criterios de aceptación del producto y especifica sus características esenciales para su uso correcto y seguro.

7.3.4. REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las sucesivas etapas del diseño, que han sido planificadas previamente, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados obtenidos para cumplir con los requisitos y poder además identificar cualquier problema, proponiendo las soluciones necesarias.

GRUPO OMEGA mantiene registro de todas las revisiones que realiza y de las acciones que de dichas revisiones deriven.

7.3.5. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las sucesivas etapas del diseño, que han sido planificadas previamente, se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada.

El **GRUPO OMEGA** mantiene registro de todas las verificaciones que realiza y de las acciones que de dichas verificaciones deriven.

7.3.6. VALIDACIÓN DEL DISEÑO

El **GRUPO OMEGA** realiza la validación del diseño y desarrollo realizado para asegurar que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto y mantiene registro de la misma y de las acciones que de dicha validación se deriven.

7.3.7. CONTROL DE CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO

El **GRUPO OMEGA** mantiene registros de todos los cambios y/o modificaciones que se produzcan durante el diseño, revisando, verificando y validando todos estos cambios según sea adecuado.

El cumplimiento de todo lo descrito en el apartado 7.3. del presente manual se desarrolla en detalle en el procedimiento PGC 7.03 “Diseño y desarrollo de instalaciones”

7.4. COMPRAS

Los productos y servicios comprados por el **GRUPO OMEGA** y que afectan a la calidad de sus servicios, se encuentran sometidos a la sistemática definida en el presente manual.

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

En el **GRUPO OMEGA** se ha definido un proceso de compras (PGC 7.01 “Gestión de Compras”) para:

- ✓ Asegurar que el producto o servicio adquirido cumplen los requisitos especificados.
- ✓ Definir el tipo y alcance del control a realizar sobre los distintos tipos de suministro.
- ✓ Comprar a proveedores que tengan una capacidad suficiente y conocida, a través de un proceso de evaluación, selección y seguimiento de los mismos, con los criterios adecuados a las características de los suministros y de los proveedores (PGC 7.02 “Selección y evaluación de proveedores”).

Se mantienen registros de las evaluaciones de proveedores, el seguimiento de estos y las acciones tomadas (apartado 4.2.4).

7.4.2. INFORMACIÓN DE COMPRAS

GRUPO OMEGA tiene definida, implantada y mantiene actualizada su operativa de compras de productos y servicios, en orden a asegurar:

- ✓ La definición unívoca de las características de los productos comprados y/o servicios contratados.
- ✓ La definición de las responsabilidades y actividades de elaboración y revisión de pedidos.

Con el PGC 7.01 “Gestión de Compras”, se garantiza que los requisitos de compra están perfectamente definidos, se han resuelto indefiniciones o desviaciones y se han revisado antes de su emisión a los proveedores.

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

En el PGC 7.01 “Gestión de compras” y en el PGC 7.02 “Selección y evaluación de Proveedores” se han definido las actividades de inspección y otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos.

Cuando el **GRUPO OMEGA** tenga intención de inspeccionar los productos en los locales del proveedor, se deberá especificar en el documento de compra las disposiciones para llevar a cabo las verificaciones así como el método a utilizar para la puesta en circulación del producto.

7.5. OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO

Las actuaciones realizadas en el **GRUPO OMEGA** para asegurar que los procesos de prestación de los servicios se realizan en condiciones controladas son:

- ✓ Disponer de información que describe las características de nuestros servicios.

- ✓ Disponibilidad de instrucciones técnicas, en aquellos casos en que sea necesario.
- ✓ El uso de los equipos y apoyo apropiados.
- ✓ Implantación del seguimiento y medición.
- ✓ Implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Todas estas actividades están matizadas por la disponibilidad de personal competente para las actividades que realizan y del mantenimiento de los equipos (ver apartado 6.3 “Infraestructura”). El nivel de control y de detalle de la documentación de soporte se ha definido teniendo en cuenta este nivel de competencia (PGCMA 6.01 “Formación y competencia profesional”).

En caso de detectarse cualquier anomalía o no conformidad durante la realización de los productos, se corregirán las deficiencias de forma inmediata, conforme a lo dispuesto en el Capítulo 8 del presente manual. El registro, estudio y resolución de las no conformidades suponen una importante fuente de información sobre puntos de mejora de nuestros procesos y nuestro sistema.

Estas actividades se incluyen en cada proceso que se describe en los siguientes procedimientos:

- ✓ PGC 7.03 Diseño y desarrollo de instalaciones
- ✓ PGC 7.04 Gestión Comercial
- ✓ PGC 7.05 Planificación y prestación de servicios
- ✓ PGC 7.06 Instalaciones y mantenimiento

Debido a la gran importancia que en **GRUPO OMEGA** se concede a la satisfacción del cliente final, se ha definido el PGC 8.01 “Atención al Cliente”, en el que se describen las actividades llevadas a cabo para realizar un seguimiento continuo de la calidad de los servicios prestados.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

GRUPO OMEGA validará todos aquellos procesos o puntos de sus procesos para los cuales, la salida resultante de su ejecución no pueda verificarse mediante actividades de medición y seguimiento, incluyendo todos los procesos en que las deficiencias que se generen sólo puedan detectarse una vez que el producto y/o servicio suministrado haya sido utilizado o prestado el servicio.

En lo descrito en este manual no se ha considerado la necesidad de validación de procesos, ya que no existen procesos en los que se cumpla lo descrito en el párrafo anterior.

Si se diera el caso, el Responsable de Calidad del **GRUPO OMEGA** establecería:

- ✓ Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- ✓ La aprobación de los equipos necesarios y de la cualificación del personal.
- ✓ La utilización de métodos y procedimientos específicos.
- ✓ Los registros necesarios.
- ✓ La revalidación necesaria.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

En el caso de los servicios prestados por **GRUPO OMEGA** estos se identifican a través de la documentación y registros que se van generando, en los que siempre constará algún dato del servicio/producto que permitirá identificarlo (referencia de cliente, fecha...), según se especifica en los PGC del apartado 7.5.1.

Cuando sea requerido por el cliente contractualmente y siempre que los requisitos técnicos, legales o de seguridad lo exijan, se describirá la sistemática empleada para la identificación y trazabilidad de equipos, personal, recursos... Toda la documentación generada por exigencias de trazabilidad quedará registrada y archivada.

En **GRUPO OMEGA**, para prevenir la utilización de productos no conformes, se identifican los elementos en cuanto a su estado de inspección. En cada caso se

seguirá el método más apropiado que se describirá en el procedimiento correspondiente.

Las fases donde se detectan o pueden detectar elementos no conformes son:

- ✓ En la recepción de productos y servicios subcontratados
- ✓ Durante la prestación de los servicios (por ejemplo, medios técnicos averiados).

En estas etapas se utilizarán los métodos descritos en los procedimientos e instrucciones técnicas correspondientes. Los elementos no conformes mantendrán su identificación del estado de inspección, hasta que la persona autorizada decida la actuación a tomar, según lo especificado en el PGCMA 8.03 "Tratamiento de no conformidades".

En los casos de los servicios prestados, en cada caso se conocerá su estado respecto a los requisitos de seguimiento y medición establecidos en base a los registros de calidad que se generan.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Debido a las características de los servicios prestados por **GRUPO OMEGA**, el cliente puede suministrar medios, productos o propiedades que entren a formar parte del servicio que se le presta, fundamentalmente instalaciones y documentación.

En todo caso, en los procedimientos complementarios se describe cómo se verifica, protegen y salvaguardan los bienes propiedad del cliente y la sistemática a seguir en el caso de que sea inadecuados para su uso, registrándolo e informando de ello al cliente.

En el caso de pérdida de documentación o daños en las instalaciones o medios del cliente, se comunicará al mismo para su conocimiento y para que aporte de nuevo copias de tales documentos cuando proceda, quedando registrada esta no conformidad por parte de la persona que la detecte en el correspondiente Informe de No conformidad, según el PGCMA 8.03.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Los materiales y equipos necesarios para la prestación de los servicios, son manipulados, almacenados, embalados y conservados adecuadamente para evitar alteraciones, roturas y pérdidas, disponiéndose de los medios adecuados de almacenamiento y manipulación que garanticen que no hay daños ni deterioros durante el proceso. No se hace necesario disponer de elementos de manipulación, ya que las actividades de manipulación que se realizan son elementales, siendo las personas que llevan a cabo la manipulación de equipos y otros materiales necesarios para la ejecución del servicio, los responsables de que no sufran ningún daño ni deterioro.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

En los diversos procesos identificados en el **GRUPO OMEGA** se han definido las actividades de seguimiento y medición que se van a realizar, así como los dispositivos necesarios para tener la evidencia de que los servicios son conformes.

En los casos en que es necesario asegurarse de la validez de los resultados de este seguimiento o de las mediciones, se han descrito en el PGC 7.06 "Control de los dispositivos de medición y seguimiento" las actividades para:

- a) Calibrar o verificar los equipos a intervalos especificados antes de su utilización, con patrones trazables, o con bases claras y documentadas para hacer esa calibración o verificación, si no existen patrones razonablemente accesibles.
- b) Ajustar o reajustar los dispositivos cuando sea necesario.
- c) Identificar el estado de calibración de los equipos.
- d) Proteger los equipos contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición.
- e) Proteger los equipos contra daños o deterioros durante la manipulación y el almacenamiento.

Cuando se detecten equipos no conformes, se evaluarán y registrarán, a través de la acción correctiva adecuada, las mediciones anteriores que se hayan realizado con ese equipo.

Los resultados de las actividades de calibración y verificación serán registros de calidad (4.2.4).

No se utilizan programas informáticos para actividades de seguimiento y medición que requieran confirmación de su capacidad.

Asimismo, el **GRUPO OMEGA** acudirá a laboratorios o centros homologados para la calibración de los equipos, solicitando los correspondientes certificados de calibración que se gestionarán según lo especificado en el Capítulo 4 del presente manual, siempre que no tenga capacidad para realizar por si mismo la calibración o verificación de dichos equipos o considere mejor para el desarrollo de sus actividades subcontratar dicha actividad.

7.7. PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

- ✓ PGC 7.01: Gestión de compras
- ✓ PGC 7.02: Selección y evaluación de proveedores
- ✓ PGC 8.01: Atención al cliente
- ✓ PGC 7.03 Diseño y desarrollo de instalaciones
- ✓ PGC 7.04 Gestión Comercial
- ✓ PGC 7.05 Planificación y prestación de servicios
- ✓ PGC 7.06 Instalaciones y mantenimiento
- ✓ PGC 7.07 Control de dispositivos de seguimiento y medición
- ✓ PGCMA 8.03: Tratamiento de No Conformidades.
- ✓ PGCMA 8.04: Acciones Correctivas y Preventivas

7.8. CONTROL OPERACIONAL

El propósito del presente apartado es identificar aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, y definir los procedimientos y las actuaciones para planificar dichas actividades, incluido el mantenimiento, y asegurar que se llevan a cabo de forma controlada y en las condiciones especificadas.

Las operaciones y actividades asociadas con los aspectos ambientales significativos de la organización que deben ser controladas, son identificadas según los siguientes procedimientos:

- ✓ PGMA 5.4 Aspectos Ambientales
- ✓ PGMA 7.08 Control Operacional

En este Procedimiento de Gestión Ambiental y en aquellos Procedimientos Operativos que realice la organización, de forma específica se incluye:

1. La existencia de procedimientos documentados para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas relacionados con el comportamiento;
2. Los criterios de ejecución de trabajo, definidos en los procedimientos y protocolos, instrucciones de trabajo, etc.;
3. La existencia de condiciones relativas a los aspectos ambientales significativos inidentificables de los bienes y servicios adquiridos por la empresa y, su comunicación a los proveedores y subcontratistas correspondientes;
4. El mantenimiento adecuado de los equipos e instalaciones que puedan provocar un impacto ambiental significativo;

7.9. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

El objeto de este apartado es describir los medios y procedimientos para identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia, y para prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados con ellos.

Entre las posibles situaciones de emergencia identificadas en la actividad de la organización destacamos:

- Incendios

- Vertidos y derrames no controlados de residuos peligrosos por rotura de recipientes o contenedores o por desconocimiento

Para estas situaciones el **GRUPO OMEGA**, dispondrá de un “Listado de Aspectos Ambientales en situaciones de Emergencia” según lo especificado en el procedimiento PGMA 7.09 Emergencias Ambientales que contenga:

- La organización y responsabilidades en estos casos;
- Los requisitos de notificación y comunicación interna y a terceras partes y los datos pertinentes de los servicios de emergencia (servicios de limpieza, gestores de residuos, bomberos, etc.);
- La naturaleza y alcance de los riesgos asociados;
- Las medidas a adoptar en las diferentes situaciones;
- La información relativa a materiales peligrosos, incluyendo el posible impacto ambiental adverso de cada material y las medidas a adoptar en caso de vertido accidental;
- La eliminación segura de cualquier residuo;
- Si es preciso, planes de entrenamiento y ejercicios que permitan comprobar la eficacia de las medidas implantadas.

CAPÍTULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

El **GRUPO OMEGA** tiene implementados procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- ✓ Demostrar la conformidad del producto realizado.
- ✓ Asegurar la conformidad del SGCMA.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del SGCMA.

Las técnicas de control estadístico son herramientas de trabajo que permiten detectar unas veces la aparición de elementos no conformes antes de su utilización y otras facilitar el análisis de los resultados obtenidos en las verificaciones llevadas a cabo en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se buscará la aplicación de técnicas adecuadas, por ejemplo en:

- ✓ Reclamación de clientes.
- ✓ Duración de los trabajos y cumplimiento de plazos.
- ✓ Causas de incidencias, retrasos y no conformidades.
- ✓ Indicadores de calidad y su evolución.
- ✓ Otros.

El Responsable de Calidad será el encargado de definir las técnicas estadísticas a utilizar y los procedimientos aplicables.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GRUPO OMEGA realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción que tiene el cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos, básicamente a través de las actividades descritas en el PGC 8.01 "Atención al Cliente".

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

En **GRUPO OMEGA** se llevan a cabo auditorías internas al SGC, con el fin de comprobar periódicamente que todas las actividades relacionadas con la calidad se realizan de acuerdo a las disposiciones planificadas, con la propia norma y con el Sistema de Gestión de la Calidad documentado y que dicho sistema está implantado y es eficaz.

A principios de cada año, se elaborará el Programa Anual de Auditorías Internas, sometiéndose a la aprobación de Dirección. Dicha programación se hará en función del estado y la importancia de cada proceso, y según los resultados de auditorías previas.

En el PGC 8.02 “Auditorías Internas”, se definen los criterios y el método para hacer las auditorías y en el Programa Anual se especificará el alcance de cada una y la frecuencia y el método, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Las auditorías las llevan a cabo personal cualificado independiente de aquél que tenga responsabilidad directa sobre las actividades a auditar.

Se registrará e informará de los resultados a través del informe de auditoría a todos los auditados. Este informe es consensuado y aprobado por los auditados.

Los responsables de las áreas auditadas deben asegurar que se toman las acciones adecuadas en un plazo razonable y justificado, para eliminar las no conformidades y las causas que las han producido.

Dentro de los procedimientos PGC 8.03 “Tratamiento de No Conformidades” y PGC 8.04 “Acciones Correctivas y Preventivas” se indica toda la sistemática a seguir, incluyendo la verificación de las acciones tomadas y los resultados de esta verificación, para asegurar que las acciones han sido realmente eficaces.

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

GRUPO OMEGA tiene establecido un **Programa de Gestión de Indicadores** para el seguimiento de los procesos de prestación de los servicios (ver apartado 7.5.1 del Manual) a los que se hace referencia en el Mapa de Procesos y su medición cuando sea aplicable, mediante los cuales se garantiza la capacidad de dichos procesos para alcanzar los objetivos planificados en la empresa.

A través del Comité de Calidad se hará un seguimiento de dichos indicadores incluidos en el “Programa de Gestión de Indicadores”, que se gestiona según el apartado 4.2 del presente Manual.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

GRUPO OMEGA tiene establecidos métodos apropiados para realizar una medición y hacer un seguimiento del servicio prestado, de manera que en todo momento se pueda verificar que se cumplen los requisitos establecidos para el mismo, tal y como se describe en el punto 7.1 del presente manual.

En cada proceso operativo se han incluido las actividades de seguimiento y medición a realizar sobre el servicio, en todas las etapas, según lo que se ha planificado en esos mismos procesos.

Se deja evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación mediante registros de calidad en los cuales se indican o referencia a las personas que liberan el producto. Estos registros se especifican en cada proceso.

Este sólo podrá ser liberado cuando se hayan ejecutado todas las actividades planificadas relativas a dicho producto.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La sistemática que se desarrolla en este punto contempla todas las actividades para que, una vez detectado el elemento no conforme con los requisitos, se evite su uso, se tome una decisión sobre él, y se investiguen y eliminen las causas que lo produjeron, dejando evidencia de las actuaciones seguidas. El tratamiento de éstas no conformidades es una fuente importante de mejora de los procesos y disminución de defectos futuros.

En el PGC 8.03 "Tratamiento de No conformidades", se especifican las actividades para:

- ✓ Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada
- ✓ Autorizar el uso o liberación por personas autorizadas. No se contempla la posibilidad de ningún tipo de concesión, sino que siempre habrá que cumplir los requisitos del producto y los reglamentarios (seguridad, homologaciones, etc.)

Se mantienen registros de todas las no conformidades, y de las acciones tomadas posteriormente.

Cuando se corrija un producto o servicio no conforme, siempre será sometido de nuevo al seguimiento y medición correspondiente a la etapa en la que está.

8.3.1 ANÁLISIS DE LOS DATOS

GRUPO OMEGA ha determinado para todos sus procesos cuales son los datos apropiados para demostrar la adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, así como para evaluar donde se pueden llevar a cabo mejoras del sistema.

El Responsable de Calidad es el encargado de recopilar los datos necesarios, para que sean analizados y tomadas las acciones oportunas. Entre estos datos destacamos:

- ✓ Datos sobre la satisfacción de los clientes.

- ✓ Datos sobre no conformidades o conformidad del producto o servicio (resultados de las actividades de seguimiento y medición)
- ✓ Características o tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo oportunidades para prevenir problemas potenciales definiendo acciones preventivas adecuadas.
- ✓ Datos sobre la evolución de la calidad de los proveedores.

Estos datos y otros que se consideren interesantes para la eficacia del SGC, se presentarán en el Comité de Calidad, para su análisis y decisión de las acciones adecuadas.

8.3.2 MEJORA

8.3.2.1. MEJORA CONTINUA

El **GRUPO OMEGA** mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad por medio del uso de su Política de Calidad presente en el capítulo 5 del Manual y de los objetivos de calidad que periódicamente se plantea y usa como referencia para alcanzar la mejora continua de sus procesos.

Para conseguir esta mejora continua el **GRUPO OMEGA** dispone entre otros medios de:

- ✓ La difusión de la Política de Calidad y de los objetivos de calidad.
- ✓ La realización de las auditorías internas programadas y el cierre de las no conformidades detectadas.
- ✓ El análisis de los datos especificados en el apartado 8.4 en el Comité de Calidad, y la toma de las acciones correctoras adecuadas.
- ✓ La adecuada gestión de acciones correctoras y preventivas.
- ✓ La revisión por parte de la dirección realizada.

Con todas estas herramientas de Gestión, el **GRUPO OMEGA** garantizará la evolución constante hacia mayores cotas de eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad como objetivo fundamental de la empresa. En caso de que se considere necesario se definirán los grupos de trabajo necesarios para analizar

problemas reales o potenciales concretos o cualquier asunto relevante relacionado con el SGC y la satisfacción de los clientes.

8.3.2.2 ACCIONES CORRECTIVAS

La detección de no conformidades reales y la aplicación de acciones correctivas que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas de mejora del SGC del **GRUPO OMEGA**.

El PGC 8.04 “Acciones Correctivas y Preventivas” incluye:

- ✓ El tratamiento eficaz de las no conformidades y las quejas o reclamaciones de los clientes.
- ✓ La investigación de las causas de las no conformidades.
- ✓ La determinación de las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades de forma que no vuelvan a ocurrir.
- ✓ Definir e implantar las acciones correctivas.
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- ✓ Revisar la eficacia de estas acciones.

8.3.3.1 ACCIONES PREVENTIVAS

La detección de no conformidades potenciales, y la aplicación de acciones preventivas que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas de mejora continua del SGC del **GRUPO OMEGA**.

El PGC 8.04 “Acciones Correctivas y Preventivas” incluye:

- ✓ Detectar las no conformidades potenciales y sus causas.
- ✓ Evaluar la necesidad de actuar para prevenir que ocurran no conformidades.
- ✓ Determinar e implantar las acciones necesarias.
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- ✓ Revisar la eficacia de las acciones tomadas



8.4. PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

PGC 8.01 “Atención al Cliente”

PGCMA 8.02 “Auditorías internas”

PGCMA 8.03 “Tratamiento de no conformidades y Acciones correctivas y preventivas”.