

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.

**MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN
PROFESIONAL Y DEONTOLÓGICO DE LOS
SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA**

REVISADO POR:	APROBADO POR:
Responsable de Departamento De Recursos Humanos	Dirección General

CAPÍTULO 0. INTRODUCCIÓN

0.1. GENERALIDADES

El desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Profesional y Deontológico de los Servicios de Seguridad Privada según la especificación técnica de APROSER, obedece a la necesidad de garantizar el absoluto respeto de la normativa laboral y de seguridad social y del Convenio Colectivo de seguridad por parte de **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.**

Para ello, desde **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** se han tenido en cuenta las diferentes necesidades de la Entidad la normativa aplicable, los servicios que suministra, los procesos que para ello emplea, así como su estructura organizativa para poder garantizar los siguientes aspectos para todos los trabajadores y trabajadoras de la organización:

- Promoción y respeto del principio de igualdad
- Promoción de los trabajadores
- Competencia y adaptación del perfil profesional
- Políticas adecuadas en PRL y de acoso laboral
- Facilitar los elementos materiales para el desempeño profesional
- Compromiso estricto de confidencialidad y de protección de datos
- Contar con un código deontológico de actuación
- Fomento de la participación de los trabajadores
- Facilitar la conciliación de la vida personal y profesional
- Representación y libertad sindical

-Aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

El Sistema de Gestión Profesional y Deontológico de los Servicios de Seguridad Privada según especificación técnica de APROSER se documenta en el presente Manual de Gestión Profesional y Deontológico de los Servicios de Seguridad Privada (MGPDSSP), donde se hace referencia al resto de documentación que compone el Sistema.

0.2. COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

La estructura básica de las Normas Internacionales ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, ya implantadas son compatibles con el Sistema de Gestión Profesional y Deontológico según la especificación técnica de APROSER.

CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. GENERALIDADES

El objeto de este Manual es documentar el Sistema de Gestión según la especificación técnica de APROSER implantado en **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** que asegura el cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad social, la difusión y conocimiento del Código Deontológico y de Buenas conductas, y todo ello enfocado en la consecución de una mejora continua en la empresa.

El presente Manual se ha redactado basándose en la Norma de la ESPECIFICACIÓN TÉCNICA APROSER. Este Manual de Gestión Profesional y Deontológico de los Servicios de Seguridad Privada es propiedad del **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** Fuera de la Entidad no puede ser utilizado ni reproducido sin la autorización por escrito de la Dirección. **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** se reserva el derecho de requerir su devolución al destinatario.

Esta especificación determina los requisitos de un sistema de gestión profesional y deontológico que muestra capacidad de una organización para:

- Cumplir con toda la legislación relativa a las Empresas de Seguridad,
- Cumplir con los compromisos deontológicos, principios, requisitos y objetivos para los grupos de interés definidos en su sistema de gestión,
- Lograr una distinción respecto a otras empresas del sector.

1.2. APLICACIÓN

El Sistema de Gestión según la especificación técnica de APROSER desarrollado e implantado en **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** , tiene como alcance los **servicios de seguridad privada.**

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.	Manual de Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad
-----------------------------------	---

CAPÍTULO 2. PRINCIPIOS DEL SISTEMA

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A., implanta el Sistema de Gestión Profesional y Deontológico de los Servicios de seguridad privada, garantizando el conocimiento, respeto y difusión de los siguientes principios:

2.1. PRINCIPIOS GENERALES

2.1.1. Principio de legalidad

El respeto de la Ley es uno de los principales compromisos que debe estar presente en la empresa.

El cumplimiento de la normativa vigente en nuestro ámbito de aplicación, contribuirá a la buena marcha de nuestra organización y garantizará el respeto de los derechos de trabajadores, clientes, y de quienes interactúen con nosotros.

2.1.2. Principios de transparencia, Profesionalización y Mejora continua.

Desde la organización se pretende fomentar la transparencia y la participación de los trabajadores y trabajadoras de la empresa para que fluya la información y se tenga conocimiento de los objetivos y metas que establezca la empresa dentro de la política de mejora continua.

2.2. PRINCIPIOS ORIENTADOS A LOS TRABAJADORES

2.2.1. Principios de igualdad y no discriminación.

Se garantiza el principio de igualdad de trato y de no discriminación en todas las facetas de la contratación, acceso al empleo, promoción y desarrollo profesional.

2.2.2. Principio de integración en la empresa

Se garantiza que la empresa cuenta con las herramientas y mecanismos adecuados para integrar al personal en la organización.

2.2.3. Principio de confidencialidad

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. garantiza una adecuada protección de los datos de carácter confidencial de los trabajadores y trabajadoras de la organización.

2.2.4. Principio de integridad

Es esencial para la organización procurar que el personal actúe con unas pautas de conducta y comportamiento adecuadas, aprobándose un Código Deontológico y de Buena Conducta.

2.2.5. Principio de participación

Se articulan canales de participación para todos los empleados de la empresa, aceptándose cuantas sugerencias y propuestas consideren oportunas de cualquier ámbito y poniendo en conocimiento de la empresa cualquier oportunidad de mejora que con motivo de su actividad detecten en su servicio o en cualquier otro

2.2.6. Principio de seguridad y salud

Los trabajadores y trabajadoras de la organización serán respetuosos con las Normas de seguridad y salud que se deban de cumplir en cada puesto de trabajo, evaluándose los riesgos de cada puesto de forma específica y articulándose los medios y elementos de protección necesarios para desempeñar las funciones propias de cada puesto.

2.2.7. Principio de empleo de calidad

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. apuesta por un empleo de calidad que dote a la organización de un elemento distintivo respecto del resto de empresas del

sector, garantizándose la conciliación de la vida familiar y laboral, y el cumplimiento de las normas laborales en materia de retribución.

2.3. Principios orientados a los clientes y proveedores

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. se compromete a interactuar con sus clientes y proveedores en base a los principios que a continuación se relacionan:

2.3.1 Principio de confidencialidad y transparencia

2.3.2 Principio de integridad

2.3.3 Principio de trato justo

2.3.4 Principio de beneficio mutuo

2.4. Principios orientados a la sociedad

2.4.1. Promoción de los Derechos Humanos

2.4.2. Medio Ambiente y Cambio Climático

2.4.3. Comunidades e inversión social

2.4.4. Deontología e integridad

CAPÍTULO 3. REQUISITOS DEL SISTEMA

3.1. Requisitos Generales

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. cuenta con las certificaciones de cumplimiento de los estándares internacionales ISO 9001 e ISO 14001, sometiéndose a las Auditorías externas e internas que ambas normas establecen.

Asimismo dispone de la infraestructura y material adecuado para realizar la actividad de seguridad privada en los términos y condiciones para los que ha sido autorizada por el Ministerio del Interior.

3.2. REQUISITOS ORIENTADOS A LOS TRABAJADORES

3.2.1. Requisitos de igualdad y no discriminación

Se garantiza la igualdad efectiva de oportunidades y de trato así como la no discriminación por motivos de raza, sexo, situación familiar, religión y creencias, origen social, nacionalidad, discapacidad y cualquier otra circunstancia que genere cualquier tipo de distinción.

3.2.1.2. El Sistema de promoción profesional de los trabajadores y trabajadoras de la empresa tendrá lugar de conformidad con lo que establece el artículo 31 del Convenio Colectivo, pudiéndose cubrir las vacantes por el procedimiento de Libre designación o por el de capacidad y mérito, según se trate de personal que deba ocupar vacantes entre el personal directivo, titulado técnico, jefes o inspectores, o el resto de categorías, con estricto respeto en ambos casos al principio de igualdad y de no discriminación

3.2.2. Requisitos de integración en la empresa

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.	Manual de Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad
-----------------------------------	---

Los trabajadores y trabajadoras de la organización contarán en todo momento con la habilitación profesional para el desempeño de sus puestos de trabajo, facilitándose a los miembros de la organización, los materiales y medios necesarios para poder cumplir con las obligaciones derivadas de sus puestos de trabajo.

Aquellos empleados y empleadas que se den de alta en la organización como consecuencia de una subrogación convencional de las previstas en el artículo 14 del Convenio Colectivo de aplicación, serán debidamente informados en el momento de la subrogación de los compromisos adquiridos por COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. relativos al Sistema de Gestión Profesional y Deontológico.

3.2.3. Requisitos de confidencialidad

El personal que presta sus servicios profesionales en COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. tiene adquirido un compromiso de confidencialidad que forma parte de sus obligaciones laborales.

3.2.4. Requisito de integridad

Los empleados y empleadas de la organización, dentro del respeto al Principio de Legalidad, deben actuar teniendo en cuenta el Código Deontológico y de Buena Conducta aprobado por la Dirección, evitando abusos, arbitrariedades y actuaciones irrespetuosas con sus compañeros, clientes, proveedores, y cualquier persona con la que se interactúe en el ejercicio de sus funciones.

3.2.5. Requisito de participación.

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. anima a los empleados y empleadas de la organización a formar parte activa de la empresa, interviniendo y participando en la elaboración anual de los planes de formación, realizando cuantas sugerencias y propuestas consideren oportunas de cualquier ámbito y poniendo en conocimiento de la empresa cualquier oportunidad de mejora que con motivo de su actividad detecten en su servicio o en cualquier otro.

3.2.6. Requisitos de seguridad y salud

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.	Manual de Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad
-----------------------------------	---

La Organización garantiza el respeto de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y en materia de vigilancia de la salud.

3.2.7. Requisitos de empleo de calidad

Como valor añadido, COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. apuesta por un empleo de calidad que suponga una mejora sobre las condiciones de trabajo del sector garantizándose el respeto de los principios siguientes:

3.2.7.1. Conciliación de la vida laboral y familiar

3.2.7.2. Dignidad en el trabajo

3.2.7.3. Cumplimiento de las exigencias legales y convencionales, con especial atención a la faceta salarial y al respeto por la Libertad Sindical y el ejercicio de los derechos de los representantes de los trabajadores.

3.3. Requisitos orientados a los clientes y los proveedores

3.3.1. Requisitos orientados a los Clientes

La implantación del presente sistema garantiza que **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** cumple con los principios de legalidad, respetando la normativa relacionada con el servicio y la legislación aplicable en materia de seguridad privada, obteniendo de sus clientes confirmaciones de buena ejecución de los servicios.

Asimismo, se dispone de una póliza de seguro que deberá ofrecer la cobertura necesaria para cubrir la responsabilidad civil de la empresa y de sus empleados, repetándose la normativa en materia de confidencialidad y protección de datos y respetándose igualmente la normativa en materia mercantil y fiscal.

3.3.2. Requisitos orientados a los Proveedores

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. garantiza el cumplimiento de las obligaciones que adquiriera con sus proveedores.

3.4. Requisitos orientados a la sociedad.

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. mediante la implantación del sistema de gestión profesional y deontológico asume como compromisos orientados a la sociedad los siguientes requisitos:

3.4.1. Requisitos de compromiso y participación en el desarrollo local:

3.4.2. Requisitos deontológicos e integridad.

3.4.3. Requisitos de cumplimiento de la legislación.

CAPÍTULO 4. SISTEMA DE GESTIÓN PROFESIONAL Y DEONTOLÓGICO

4.1. REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Profesional y Deontológico de los Servicios de Seguridad Privada de **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** está constituido por el conjunto de estructuras, procesos, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten, en conjunto, asegurar el cumplimiento de las normas laborales de aplicación, el respeto a los principios y requisitos contenidos en el presente manual, la difusión y cumplimiento del Código Deontológico y de Buenas conductas de la organización, de tal manera que se llegue a conseguir un alto grado de satisfacción en la plantilla, que redundará en beneficio de la calidad del servicio prestado a los clientes y permitirá alcanzar una distinción con respecto de las empresas competidoras del sector.

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente los conceptos citados, hace necesario documentar el SGCMA a través del Manual de Gestión Profesional y Deontológico de los Servicios de Seguridad Privada.

Para todo esto el **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** ha establecido, documentado, implantado y mantiene y mejora continuamente la eficacia de su Sistema.

4.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.**, para asegurar el desarrollo e implantación del SGPD y la mejora continua de su eficacia, se compromete a través de este documento a:

- ✓ Comunicar a toda la organización la importancia de dar cumplimiento a los requisitos legales, así como una correcta gestión de los recursos humanos en su faceta deontológica de acuerdo con lo dispuesto en el presente Manual y en cumplimiento de la Norma sobre especificación técnica de APROSER.
- ✓ Establecer y difundir la Política de Gestión Profesional y Deontológica definida en este Manual a través del Tablón de anuncios de la compañía y del correo electrónico.
- ✓ Identificar y difundir los aspectos legales de aplicación.
- ✓ Realizar las revisiones del sistema por la Dirección.

4.3 DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN PROFESIONAL Y DEONTOLÓGICO.

El sistema que se implanta comprende la siguiente documentación:

4.3.1. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PROFESIONAL Y DEONTOLÓGICO

El Manual es el documento principal del sistema. Por medio del presente Manual, la Dirección de **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** asume el compromiso de cumplir las normas y requisitos establecidos por la especificación técnica de APROSER.

Los elementos del sistema de gestión son los siguientes

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.	Manual de Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad
-----------------------------------	---

4.3.2.1 Aspectos Legales que resultan de aplicación.

Mediante el soporte documental 4.3.2.1 “Aspectos Legales de aplicación”, se relacionan las normas que resulten de aplicación, asumiéndose el compromiso por parte de la Dirección de ir actualizando y revisando el citado documento anualmente.

Asimismo, la Dirección se compromete a garantizar que cuenta con las autorizaciones administrativas necesarias para realizar la prestación de los servicios de vigilancia.

4.3.2.2. Gestión de Recursos Humanos

Desde la Dirección **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** se asegura que los Recursos Humanos de la organización se están gestionando en base a los siguientes requisitos:

- a) Se ha elaborado en el seno de la compañía un PLAN DE IGUALDAD, con el que se persigue la igualdad efectiva entre el hombre y la mujer en el ámbito de la empresa, la retribución y promoción en igualdad de condiciones, la no discriminación por razón de sexo y la implantación de un protocolo en materia de acoso por razón de sexo.
- b) Se garantiza la libre promoción de puestos de trabajo entre trabajadores y trabajadoras.
- c) Los puestos de trabajo se ocuparán por personal que cuente con la habilitación profesional adecuada
- d) Todo el personal de la organización dispondrá de contrato de trabajo adecuado a la legislación vigente
- e) Se establecen como canales de participación y comunicación con los trabajadores el correo electrónico y el fax.
- f) Como canal específico para tratar cualquier queja o incidencia relacionada con la normativa laboral o se establece el correo electrónico del Dpto. de Recursos Humanos: subdireccionrrhh@omegaseguridad.es
- g) Se garantiza el correcto cumplimiento de la retribución de los trabajadores de acuerdo con las condiciones pactadas en el contrato de trabajo, con respeto de las condiciones legales, garantizando el respeto

cumplimiento de las normas laborales que resulten de aplicación y específicamente del Convenio Colectivo de aplicación.

h) Se respetará la normativa laboral en materia de Libertad sindical

4.3.2.3. Cumplimiento de la normativa vigente en materia de Ley Orgánica de Protección de Datos.

4.3.2.4. Código Deontológico y de Buenas Prácticas

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. con la implantación del sistema de gestión profesional y deontológico se compromete a aprobar un Código Deontológico y de Buenas Prácticas que se difundirá a toda la plantilla para su conocimiento y cumplimiento.

4.3.2.5. Sistema de gestión de la calidad

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. cuenta con la certificación de calidad según la norma ISO 9001, asumiéndose el compromiso por la Dirección de mantener la certificación vigente mediante la actualización del certificado en las periodicidades establecidas en la citada Norma.

4.3.2.6. Sistema de Prevención de Riesgos Laborales

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. dispone de un Servicio de prevención ajeno de riesgos laborales, concertado con una entidad especializada que cumple con todas las exigencias previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Asimismo, se garantiza:

4.3.2.7. Solidez económico-financiera. Informes de terceras partes

4.3.2.8. Vigencia de pólizas de seguros para cubrir la responsabilidad civil de la empresa y de sus empleados así como contratar adicionalmente los seguros necesarios que por sus especiales características sean requeridos, a petición del cliente.

4.3.2.9. El cumplimiento de las obligaciones fiscales y la tesorería general de la seguridad social.

4.3.2.10. Medidas de seguridad de la información que permita asegurar la confidencialidad de la información tanto del cliente como de los materiales y medios que pudieran ser susceptibles de protección.

4.3.2.11. Sistema de gestión del medio ambiente

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. cuenta con la certificación de medio ambiente según la norma ISO 14001, asumiéndose el compromiso por la Dirección de mantener la certificación vigente mediante la actualización del certificado en las periodicidades establecidas en la citada Norma.

4.3.3. Conservación de los registros.

Los registros que evidencian el cumplimiento del sistema de gestión ética y profesional de la Empresa de Seguridad identificados en el Manual del Sistema se conservarán por un periodo mínimo de tres años.

4.4. Auditorías internas

En **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** se llevan a cabo auditorías internas al SGPD, con el fin de comprobar periódicamente que todos los parámetros definidos en el presente manual 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.

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.

Las desviaciones que se encuentren durante la auditoría serán tratadas con un plan de acciones correctivas.

4.5. MEJORA

4.5.1. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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 SGPD de **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A..**

Las “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.

4.5.2. MEJORA CONTINUA

COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A. tiene como objetivo mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión Profesional

Para conseguir esta mejora continua **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** dispone entre otros medios de:

- ✓ La difusión de la Política de Gestión Profesional y Deontológica.
- ✓ La realización de las auditorias internas programadas y el cierre de las no conformidades detectadas.
- ✓ El análisis de los indicadores 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, **COMPAÑÍA DE SEGURIDAD OMEGA, S.A.** garantizará la evolución constante hacia mayores cotas de eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión Profesional y Deontológico