



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

### **P700. Planificación y Control de la Prestación de Servicios**

Nº revisión: 11

Fecha: septiembre 2011

APROBADO: Dirección

#### **Índice**

1. Objeto.
2. Alcance.
3. Responsabilidades.
4. Método operativo. <ul style="list-style-type: none"><li>4.0. Planificación de la realización de los servicios.<ul style="list-style-type: none"><li>4.1. Instalación y Mantenimiento de Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios.</li><li>4.2. Servicios de Vigilancia y Protección de Instalaciones.</li><li>4.3. Protección de Personas.</li><li>4.4. Servicio de Central Receptora de Alarmas.</li><li>4.5. Diseño e Impartición de Actividades de Formación.</li></ul></li></ul>
5. Incidencias en los servicios. <ul style="list-style-type: none"><li>5.1. Accidentes de trabajo. Autoprotección y medidas de emergencia.</li><li>5.2. Accidentes medioambientales. Medidas de emergencia.</li></ul>

#### **Documentación aplicable**

P800 Gestión de la Mejora
P740 Gestión de Compras y Subcontrataciones
I02 Prestación del Servicio de Vigilancia
I05 Protocolos de Actuación de la C.R.A.
I08 Prestación del Servicio de Escolta
I09 Prestación de Servicios de Sistemas
R06 Incidencias en Servicios
R07 Orden de Puesto
R08 Control de Novedades
R09 Ficha del Abonado
F710 Informe Diario de Trabajo (Sistemas)
F711 Parte de Instalación/Reparación
R12 Memoria de la Instalación
R13 Libro-Catálogo de Medidas de Seguridad y Mantenimiento
R16 Contrato de Vigilancia (Arrendamiento de servicios de Seguridad Privada)
F719 Parte Diario de Servicio
R28 Libro Registro de Comunicaciones a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
F729 Parte Diario de Servicios (escoltas)
R31 Registro de Formación
R32 Ficha de Cliente
R34 Acta y Evaluación de la Formación
R36 Libro Registro de Revisiones
R38 Libro Registro de Contratos
R39 Registro de Presupuestos
R41 Contrato de Sistemas (Arrendamiento de servicios de Seguridad Privada)



## Documentación aplicable

R51 Aviso de Avería

R52 Libro Contratos Sistemas

R64 Presupuesto/Contrato de Servicios de Formación

R65 Ficha de Facturación

R66 Ficha de Inscripción a Curso

Revisión	Fecha	Objeto de la revisión
01	JUL 2004	Redacción Inicial
02	MAR 2006	Creación de diferentes formatos
03	FEB 2007	Modificación redacción diferentes apartados
04	DIC 2007	Nueva redacción de todos los apartados
05	JUN 2008	Nueva redacción por integración del procedimiento de control y evaluación continuada de proveedores.
06	JUN 2008	Nueva redacción
07	FEB 2009	Nueva redacción por adecuación a Norma ISO 14001.
08	JUN 2009	Cambio denominación R29 Cuadrante General de Actividad Diaria a R29 Parte Diario de Servicios
09	SEP 2009	Modificación apartado 4.5.2. Entrega o liberación del servicio (Formación).
10	DIC 2010	Modificación apartado 4.0.1. Requisitos relacionados con el cliente. Eliminación de la referencia al Cuadrante Mensual de Protección de Personalidades. Modificación apartado 5. Incidencias en los servicios.
11	DIC 2011	Cambio codificación de R10 a F710, R11 a F711 y R43 a F712. Cambio denominación de procedimientos.



## 1. Objeto

Definir la forma que COVIAR tiene para planificar y controlar los procesos de los servicios prestados.

## 2. Alcance

Afecta a todos los servicios incluidos en el alcance de este SIG.

## 3. Responsabilidades

Acción	Responsable
Planificación del servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Director Técnico</li><li>○ Delegado Sistemas</li></ul></li><li>• Central Receptora de Alarmas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Director Técnico</li><li>○ Supervisor C.R.A.</li></ul></li><li>• Vigilancia:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Delegado</li></ul></li><li>• Protección de personas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Delegado</li></ul></li><li>• Formación:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Director de Formación</li></ul></li></ul>
Realización y modificación de cuadrantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Director Técnico</li><li>○ Delegado Sistemas</li></ul></li><li>• Central Receptora de Alarmas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Supervisor C.R.A.</li></ul></li><li>• Vigilancia:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Inspector</li></ul></li><li>• Protección de personas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Inspector</li></ul></li><li>• Formación:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Director de Formación</li></ul></li></ul>
Ejecución del servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Técnico de sistemas</li></ul></li><li>• Vigilancia:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Vigilante de seguridad</li></ul></li><li>• Protección de personas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Escolta</li></ul></li><li>• Formación:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Proveedor de formación</li></ul></li></ul>



Acción	Responsable
Seguimiento / inspección del servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistemas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Director Técnico</li><li>○ Delegado Sistemas</li></ul></li><li>• Vigilancia:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Inspector</li></ul></li><li>• Protección de personas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Inspector</li></ul></li><li>• Formación:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Departamento de Formación</li></ul></li></ul>

## 4. Método operativo.

### 4.0. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios se preparan de acuerdo con los requerimientos del cliente, los necesarios para el uso previsto, los requisitos legales y reglamentarios pertinentes (Seguridad Privada, Medio Ambiente, Protección de Datos, Consumo, etc.) y cuantos otros se consideren necesarios.

#### 4.0.1. Requisitos relacionados con el cliente.

Es necesario que se formalicen los presupuestos en los formatos establecidos y por las partes interesadas en cada caso.

La aceptación del presupuesto y/o contrato por parte del cliente implica la organización y realización del trabajo o servicio:

Los presupuestos de servicios de Vigilancia, Sistemas y Central Receptora de Alarmas se reflejan en el registro **R39 Registro de Presupuestos**. La conformidad a éstos, al existir obligación legal (Seguridad Privada) implica la cumplimentación de los siguientes contratos:

- **R16 Contrato de Vigilancia (Arrendamiento de Servicios de Seguridad Privada)**
- **R41 Contrato de Sistemas (Arrendamiento de Servicios de Seguridad Privada)**

En ambos casos, se reflejarán en el **R38 Libro Registro de Contratos**.

Otros servicios como Formación (se requiere el **R64 Presupuesto/Contrato de Servicios de Formación** –empresas, corporaciones- y **R66 Ficha de Inscripción a Curso** –particulares-), o Protección de Personalidades no se reflejarán en el **R38 Libro Registro de Contratos**.

La aceptación del presupuesto y/o contrato puede realizarse a través de cualquier medio válido, incluyendo lo establecido en la Ley 34/2002 LSSI-CE.

Cuando el presupuesto es aceptado, el personal administrativo archiva el mismo junto a la correspondiente **R32 Ficha de Cliente**.



Aceptado el presupuesto o contrato por el cliente y especificadas las condiciones de realización del servicio, se asignarán los recursos humanos y materiales necesarios (equipos necesarios para la ejecución de su trabajo, uniformidad, herramientas, vehículos, etc.) al mismo, teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios aplicables, tal como se especifica a continuación.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**

#### 4.0.2. Requisitos legales y reglamentarios.

Toda la actividad de la empresa se encuentra condicionada, principalmente, por la legislación vigente de referencia de:

- Seguridad Ciudadana.
- Seguridad Privada.
- Instalación y mantenimiento de Sistemas Contra Incendios.
- Construcción e Instalación Sistemas Eléctricos y Electrónicos.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Laboral.
- Protección de Datos de Carácter Personal.
- Medio Ambiente.
- Consumo.

Se encuentra identificada en **L03 Lista de Legislación Aplicable.**

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

##### 4.1.1. Instalación de Sistemas

###### *Planificación*

El Director de Departamento o de Delegación comunica a los trabajadores las características del servicio mediante cuadrante o de forma verbal.

A continuación siguen las directrices de la instrucción **I09 Prestación de Servicios de Sistemas.**

Los técnicos de sistemas realizan las actividades programadas diariamente por el Director Técnico / Delegado de Sistemas y cumplimentan el **F710 Informe Diario de Trabajo**, donde



se recogen los horarios y actividades realizadas, y las incidencias que pudieran producirse durante la realización de la obra.

La firma de este formato por el responsable del Departamento da conformidad a la ejecución del mismo.

### **Seguimiento e Inspección**

El seguimiento del servicio lo realiza el responsable de Departamento, a través de la revisión de los registros generados y de las inspecciones realizadas según lo dispuesto en este procedimiento.

Según criterio del responsable de Departamento, en función de la complejidad de la instalación, o bien a petición del cliente, realizará inspecciones al inicio, durante o a la finalización de las mismas.

El responsable del Departamento, a criterio propio, puede realizar inspecciones aleatorias, durante o a la finalización del servicio, firmando en señal de conformidad el **F710 Informe Diario de Trabajo** del Técnico que va a realizar el mismo.

*Los F719 Parte Diario de Servicios (Vigilantes), F729 Parte Diario de Servicios (escultas) y F710 Informe Diario de Trabajo (Sistemas) deben reflejar las incidencias, y los inspectores reflejarlas en el Ro6 Incidencias en Servicios*

### **Entrega o liberación del servicio**

A la finalización del servicio, los Técnicos cumplimentan y firman el **F711 Parte de Instalación/Reparación**, donde se reflejan todos los datos relativos a la misma.

Para aquellas instalaciones cuya complejidad lo requiera, o a petición del cliente, o por requisito legal, se realiza una **R12 Memoria de la Instalación**, firmada por el Director de Departamento, de la que se hace entrega al cliente.

Finalizada la instalación, el personal administrativo realiza el **R13 Libro-Catálogo de Medidas de Seguridad y Mantenimiento**, firmado por el Director de Departamento, donde se incluyen las medidas de seguridad, mantenimiento y manual de funcionamiento del sistema. Este documento se presenta a Policía para ser diligenciado, haciendo finalmente entrega de aquél al cliente.

Finalmente, el Delegado dará por concluida la prestación del servicio enviando original de la **R65 Ficha de Facturación** a Administración para su tramitación económica. Quedará copia de la misma en el Departamento.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.
- Residuos: RAEE.



- Baterías alarmas (Pb, H<sub>2</sub>SO<sub>4</sub>)
- Sensores ópticos de humos analógicos (iónicos)
- Extintores (retirados por subcontratas)

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**

#### 4.1.2. Mantenimiento de Sistemas

El responsable del Departamento anota en su planificación anual los mantenimientos estipulados en contrato con los clientes.

El responsable del Departamento comunica a los trabajadores las características del servicio mediante cuadrante o de forma verbal. A continuación seguirán las directrices de la instrucción **I09 Prestación de Servicios de Sistemas.**

Los técnicos de sistemas realizan las actividades programadas por el responsable del Departamento y cumplimentan el **F710 Informe Diario de Trabajo**, donde se recogen los horarios y actividades realizadas, y las incidencias que pudieran producirse durante la realización de la obra.

La firma de este formato por el responsable de Departamento da conformidad a la ejecución del mismo.

*Los F719 Parte Diario de Servicios (Vigilantes), F729 Parte Diario de Servicios (escoltas) y F710 Informe Diario de Trabajo (Sistemas) deben reflejar las incidencias, y los inspectores reflejarlas en el Ro6 Incidencias en Servicios.*

#### Entrega o liberación del servicio.

Se ejecutará de la misma forma que lo indicado en el apartado anterior, anotando además el mantenimiento efectuado en el **R13 Libro-Catálogo de Medidas de Seguridad y Mantenimiento.**

Con la planificación del Director Técnico y el **F711 Parte de Instalación/Reparación** cumplimentado por los técnicos, el personal administrativo formaliza el **R36 Libro Registro de Revisiones** con los datos pertinentes.

Finalmente, el Delegado dará por concluida la prestación del servicio enviando original de la **R65 Ficha de Facturación** a Administración para su tramitación económica. Quedará copia de la misma en el Departamento.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.
- Residuos: RAEE.
- Baterías alarmas (Pb, H<sub>2</sub>SO<sub>4</sub>).



- Sensores ópticos de humos analógicos (iónicos).
- Extintores (retirados por subcontratas).

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**

### 4.1.3. Averías y reparaciones

Las averías de los sistemas instalados pueden detectarse por las señales recibidas/no recibidas en la Central Receptora de Alarmas o por aviso del cliente. En ambos casos, el Operador de C.R.A. cumplimentará el registro **R51 Aviso de avería**, indicando los datos solicitados y enviando los mismos al responsable del Departamento.

El responsable del Departamento planifica las reparaciones de las averías, y los técnicos ejecutan, de la misma forma que lo indicado en el apartado anterior. A continuación seguirán las directrices de la instrucción **I09 Prestación de Servicios de Sistemas.**

#### *Entrega o liberación del servicio*

Los técnicos de sistemas realizan las actividades programadas por el responsable del Departamento y cumplimentan el **F710 Informe Diario de Trabajo**, donde se recogen los horarios y actividades realizadas, y las incidencias que pudieran producirse durante la realización de la obra.

La firma de este formato por el Director de Departamento da conformidad a la ejecución del mismo.

*Los F719 Parte Diario de Servicios (Vigilantes), F729 Parte Diario de Servicios (escoltas) y F710 Informe Diario de Trabajo (Sistemas) deben reflejar las incidencias, y los inspectores reflejarlas en el Ro6 Incidencias en Servicios*

Finalmente, el Delegado dará por concluida la prestación del servicio enviando original de la **R65 Ficha de Facturación** a Administración para su tramitación económica. Quedará copia de la misma en el Departamento.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.
- Residuos: RAEE.
- Baterías alarmas (Pb, H2SO4)
- Sensores ópticos de humos analógicos (iónicos)
- Extintores (retirados por subcontratas)

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**



## 4.2. SERVICIOS DE VIGILANCIA Y PROTECCIÓN DE INSTALACIONES

Al inicio del servicio o con anterioridad al inicio del mes, el Delegado cumplimenta el cuadrante de la siguiente forma:

- Con 5 días de antelación a la finalización del mes en curso, el Inspector entrega a cada vigilante el Listado de Cuadrante Gráfico Mensual por Empleado con los horarios y servicios que debe realizar el mes siguiente.
- Los cambios de turnos y horarios que se puedan producir entre los trabajadores, son planteados por el Jefe de Equipo (si existe) o Inspector y autorizados por el Inspector, quien los refleja en el cuadrante.

Para aquellos servicios no esporádicos, el Delegado y/o el Inspector, de acuerdo con el cliente, realiza una **R07 Orden de Puesto**, siguiendo las pautas indicadas en el registro.

Para los servicios de carácter esporádico, el cliente transmite directamente las instrucciones de trabajo al Delegado, quien las transmite al Inspector. Éste, a su vez, las transmite al Vigilante de Seguridad. En este caso no existe la obligación de **R07 Orden de Puesto**.

Junto a la **R07 Orden de Puesto**, el cliente y COVIAR reflejan todas las directrices que afectan al desarrollo del servicio. Cuando éstas sufran modificaciones se actualizará la **R07 Orden de Puesto** con una nueva revisión.

Los Vigilantes de Seguridad, de manera previa al inicio de su actividad diaria, y en aquellos casos en que venga determinado por la **R07 Orden de Puesto**, comunican a la Central Receptora de Alarmas el comienzo del servicio, anotándolo el operador en el **R08 Control de Novedades**.

A continuación siguen las directrices de la **R07 Orden de Puesto** correspondiente, de la instrucción **I02 Prestación del Servicio de Vigilancia** y de las indicaciones del Inspector.

Diariamente, realizan el **F719 Parte Diario de Servicio** recogiendo las actividades realizadas y las incidencias que pudieran producirse, quedando una copia a disposición del cliente y otra a disposición de COVIAR SEGURIDAD.

En caso de que fuera necesaria la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, además de anotarlo en el **F719 Parte Diario de Servicio**, se comunicará al Inspector para su anotación en el **R28 Libro Registro de Comunicaciones a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**.

*Los F719 Parte Diario de Servicios (Vigilantes), F729 Parte Diario de Servicios (escultas) y F710 Informe Diario de Trabajo (Sistemas) deben reflejar las incidencias, y los inspectores reflejarlas en el Ro6 Incidencias en Servicios*

### **4.2.1. Seguimiento e Inspección del Servicio**

El seguimiento del servicio lo realiza el Inspector, efectuando las inspecciones establecidas según lo dispuesto en este apartado.

Al comienzo de la prestación de un nuevo servicio de vigilancia, el Delegado o Inspector puede realizar una inspección inicial donde comprueba la correcta definición del servicio, el estado de las instalaciones y el funcionamiento de los sistemas de seguridad y comunica-



ción si los hubiera, firmando el **F719 Parte Diario de Servicio** en caso de encontrar todo conforme.

El Inspector de Servicios puede comprobar, a través del registro **R08 Control de Novedades** disponible en la C.R.A., si el personal operativo asignado cumple con la periodicidad de llamadas establecida en el mismo.

El Inspector de Servicios realizará, así mismo, visitas a los servicios para asegurar que éstos se desarrollan de acuerdo a las especificaciones del cliente, procurando siempre que en las mismas queden inspeccionados todos los servicios de la Delegación, con la siguiente periodicidad:

- 5 salidas diurnas/mes (mínimo) y
- 5 salidas nocturnas/mes (mínimo)

También se asegurará de que los servicios se adecuan al Reglamento de Seguridad Privada, a las **R07 Orden de Puesto** e **I02 Instrucción de Prestación del Servicio de Vigilancia**.

Realizada la Inspección sin detectar ninguna anomalía, el Inspector firmará en el **F719 Parte Diario de Servicio** en señal de conformidad. Si hubiera incidencias, se reflejarán en el **R06 Incidencias en Servicios**.

#### 4.2.2. Entrega o liberación del Servicio

El Servicio se considerará entregado en virtud de la revisión de los **F719 Parte Diario de Servicio**, concordantes con los cuadrantes facilitados al personal operativo.

Finalmente, el Delegado dará por concluida la prestación del servicio enviando original de la **R65 Ficha de Facturación** a Administración para su tramitación económica. Quedará copia de la misma en el Departamento.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.
- Inertes (medios auxiliares).
- Textiles (uniformes).

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos**.

#### 4.3. PROTECCIÓN DE PERSONAS

Con anterioridad al inicio de la actividad, se realiza una reunión previa, en sede designada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, donde están presentes el protegido, el Delegado y/o Inspector de COVIAR y el/los Escolta(s), donde quedan establecidas verbalmente las pautas a seguir al inicio, durante y a la finalización de la misma, así como los



recursos técnicos y materiales a emplear, teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios correspondientes.

Al inicio del servicio o con anterioridad al inicio del mes, el responsable de Departamento asigna los recursos humanos oportunos, mediante cuadrante, procurando no dejar constancia o evidencia documental dadas las peculiaridades del servicio.

Los escoltas siguen las directrices de la instrucción **IO8 Prestación del Servicio de Escolta** y de las indicaciones del Director de Departamento o Inspector.

Los escoltas activan el servicio al inicio del mismo comunicándolo, de la manera establecida según protocolos al uso, al Centro de Seguimiento de Escoltas.

Diariamente, realizan el **F719 Parte Diario de Servicio** (vigilancia) (cuando se trata de una protección para una entidad privada) o el **F729 Parte Diario de Servicios** (escoltas) cuando se trate de una protección para un organismo o administración pública. En ambos se recogen los horarios y actividades realizadas por los mismos, así como las incidencias que pudieran producirse durante la prestación del servicio, quedando una copia a disposición del cliente y otra a disposición de COVIAR SEGURIDAD.

En caso de que fuera necesaria la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, se comunicará al Inspector para su anotación en el **R28 Libro Registro de Comunicaciones a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**.

El Inspector revisa los **F719 Parte Diario de Servicio** (vigilancia) o **F729 Parte Diario de Servicios** (escoltas) que contengan incidencias y las anota en el registro **R06 Incidencias en Servicios**, según lo establecido en el procedimiento **P800 Gestión de la Mejora**.

A la finalización de la prestación del servicio, los escoltas lo comunican, de la manera establecida según protocolos al uso, a las unidades de Seguimiento de Escoltas (FF.CC.SS.EE.).

#### 4.3.1. Seguimiento e Inspección del Servicio

El seguimiento del servicio lo realiza el Inspector, efectuando las inspecciones establecidas según lo dispuesto en este apartado.

El Delegado o Inspector realizarán visitas a los servicios para asegurar que éstos se desarrollan de acuerdo a las especificaciones estipuladas al comienzo del servicio, a los recursos técnicos y materiales y a los requisitos legales y reglamentarios aplicables al mismo, con la siguiente periodicidad:

- 2 inspecciones/mes/servicio (mínimo)

Por motivos de seguridad, se ajustará a lo establecido en el Reglamento de Seguridad Privada.

#### 4.3.2. Entrega o liberación del Servicio

Finalizados los turnos de trabajo, los Escoltas Privados cumplimentan los respectivos **F729 Parte Diario de Servicios** (escoltas) para supervisión por el inspector.



Finalmente, se tramitará administrativamente según lo estipulado en contrato.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.
- Residuos: RAEE.

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**

#### 4.4. SERVICIO DE CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS

La actividad principal de la Central Receptora de Alarmas es la verificación de señales de alarma recibidas a través de los aparatos receptores existentes. El objetivo es el análisis y tratamiento de las señales codificadas, generadas por un sistema de seguridad o alarma al fin de verificar la similitud de la naturaleza dolosa, criminal o antisocial del evento originario y su transmisión a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

La actividad de la Central Receptora de Alarmas está llevada a cabo simultáneamente por dos operadores, durante las 24 h. del día.

Con anterioridad al comienzo del mes, el supervisor de C.R.A. realiza un cuadrante mensual, donde determina los turnos y operadores que van a desarrollar la actividad durante el mes siguiente. El cuadrante es expuesto en el tablón de anuncios de C.R.A. para conocimiento de todos los operadores.

##### **4.4.1. Altas, bajas y mantenimiento del servicio.**

El operador de la C.R.A. introduce los datos y especificaciones (parámetros, servicios contratados, persona de contacto en caso de alarma) del cliente en el registro **R09 Ficha del Abonado**. Una copia se almacena en el archivo de altas y bajas de C.R.A.

Cuando se produzca la baja de un cliente, se archiva la **R09 Ficha del Abonado** y el contrato de éste en el archivo de altas y bajas, indicando dicha situación en el **R52 Libro Contrato Sistemas**.

Finalmente, se conecta la instalación del cliente a la Central Receptora según este mismo procedimiento, quedando lista para ser utilizada.

##### **4.4.2. Actuación. Verificación técnica. Protocolos.**

Se encuentran reflejados en la Instrucción **I05 Protocolos de Actuación de la CRA**.



#### 4.4.3. Recepción y comunicación de averías

Las averías de los sistemas instalados pueden detectarse a través de las señales recibidas por la Central Receptora de Alarmas o mediante aviso del Cliente.

Si el Operador de C.R.A. detecta que no se está recibiendo la señal de conexión de un cliente, cumplimentará el **R51 Aviso de Avería**, comunicando la situación al Responsable correspondiente, indicando los datos solicitados.

#### 4.4.4. Acuda de alarmas

Existe la posibilidad de que el cliente contrate el servicio "Acuda" directamente con COVIAR SEGURIDAD. En este caso, la C.R.A., dispone del registro pertinente, donde se identifican las llaves custodiadas y los clientes a los que pertenecen, así como los datos de utilidad para acceder a la instalación.

Las llaves se encuentran custodiadas en una caja fuerte ubicada en el maletero del coche del Inspector.

Así, comprobada la señal de alarma por los operadores, se comunica la situación al Inspector, facilitándole el código de las llaves y la instalación a la que tiene que acudir. A continuación el Inspector se dirige a la instalación afectada y espera la llegada de la Policía, para facilitar el acceso a la misma y realizar en su compañía una ronda de comprobación.

Finalizada la actuación de FF.CC.SS.EE. cumplimenta un **F719 Parte Diario de Servicio**, donde detalla lo sucedido y el resultado de dicha verificación, indicando las zonas que han saltado y la posible causa.

A continuación, comprobado y revisado el sistema, vuelve a armar el mismo para su correcto funcionamiento. El original del **F719 Parte Diario de Servicio** queda en la instalación, mientras la copia queda en COVIAR para el archivo e identificación de la incidencia ocurrida.

#### 4.4.5. Control de novedades

Diariamente, los operadores de la C.R.A. realizan los controles de novedades de los servicios de vigilancia, mediante la cumplimentación del registro informático **R08 Control de Novedades**, anotando las comunicaciones efectuadas por los vigilantes asignados (si los hubiera) a cada servicio.

En caso de producirse novedades importantes, el operador dará traslado de las mismas al Inspector, que actuará en consecuencia según este procedimiento.

#### 4.4.6. Seguimiento e Inspección del Servicio

Por la propia actividad continuada de la Central Receptora de Alarmas, no aplica realizar inspección inicial, intermedia o final del Servicio.



La inspección la realiza semanalmente el Director Técnico mediante la comprobación de los registros generados por el programa informático.

#### 4.4.7. Entrega o liberación del Servicio

Por la propia actividad continuada de la Central Receptora de Alarmas, no aplica entrega o liberación del Servicio.

Finalmente, el responsable del Departamento dará por concluida la prestación del servicio enviando original de la **R65 Ficha de Facturación** a Administración para su tramitación económica. Quedará copia de la misma en el Departamento.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de papel.
- Residuos: RAEE.

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**

#### 4. 5. DISEÑO E IMPARTICIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

El Director de Formación planifica el servicio, teniendo en cuenta los recursos técnicos, materiales y humanos a su disposición, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio a realizar.

El Departamento de Formación comunicará a los proveedores de formación y a los responsables funcionales las características del curso mediante cuadrante de forma verbal, por escrito o correo electrónico.

Las acciones formativas serán impartidas por proveedores de formación con capacidad técnica y pedagógica demostradas y con amplia experiencia. En su caso, con las habilitaciones legales pertinentes.

- El proveedor y el Departamento de Formación comprueba las instalaciones, prepara los contenidos, ejercicios y demás elementos de la programación necesarios.
- El proceso de impartición de la formación se desarrolla según la planificación del curso y con los materiales preparados. Se basa en la formación y experiencia del proveedor en cada caso.

#### 4.5.1. Seguimiento e Inspección del Servicio

Para evaluar la eficacia de las acciones formativas, los receptores de la formación cumplimentan una encuesta post-formación (según modelos propios de los clientes o de instituciones intermediarias). Los resultados obtenidos en la misma, junto con los previstos al



inicio y el seguimiento llevado a cabo por el Departamento de Formación, se comparan y se valoran dejando constancia de la efectividad y eficacia en el **R31 Registro de Formación**.

Se entiende por evaluación de los resultados la verificación de los resultados previstos en la planificación, los logros decididos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y los resultados no contemplados en un primer momento, pero que han aparecido como consecuencia del programa.

A petición de clientes externos (no particulares), se podrá expedir un **R34 Acta de Evaluación de la Formación**, con los datos más relevantes de la misma.

#### 4.5.2. Entrega o liberación del servicio

La ejecución de la formación se registrará según modelos de control de asistencia (propios, de los clientes o de instituciones intermediarias). El alumno deberá cumplir los requisitos de asistencia establecidos por la legislación y reglamentación vigentes, así como de cumplimiento de los objetivos del curso.

La formación anual realizada queda registrada en el **R31 Registro de Formación**.

En los casos en que se realice formación fuera de las instalaciones de COVIAR, deberá facilitarse la evidencia documental suficiente, quedando custodiada en el correspondiente expediente en el Departamento de Formación.

Finalmente, el Delegado dará por concluida la prestación del servicio enviando original de la **R65 Ficha de Facturación** a Administración para su tramitación económica. Quedará copia de la misma en el Departamento.

**Medio Ambiente (Control operacional). Control de Consumos. Gestión de residuos.**

Se identifica(n) el/los aspecto(s):

- Consumo de electricidad.
- Consumo de agua.
- Consumo de papel.
- Residuos: RAEE.

Gestión: Según **I07 Control de consumos. Gestión de Residuos.**



## 5. Incidencias en los servicios.

En caso de producirse alguna incidencia a nivel operativo en la prestación de los servicios (Vigilancia, Protección de Personalidades, Sistemas), el personal asignado lo reflejará en los correspondientes partes de trabajo:

- **F719 Parte Diario de Servicio** (Vigilancia)
- **F729 Parte Diario de Servicios** (Escortas)
- **F710 Informe Diario de Trabajo** (Sistemas)

Finalizado el mes en curso, el personal entrega a su responsable directo los partes de trabajo arriba mencionados para su revisión. En caso de encontrar incidencias reseñables, el responsable directo cumplimentará el registro **R06 Incidencias en Servicios**.

De igual manera, finalizado el mes en curso, los Inspectores de Servicio y/o Delegados y/o Director Técnico cumplimentarán el mismo **R06 Incidencias en Servicios**.

La cumplimentación del registro se comunicará por correo electrónico al Departamento de Dirección de Operaciones ([direcciondeoperaciones@coviar.com](mailto:direcciondeoperaciones@coviar.com)), que podrá establecer las medidas a adoptar en su caso, según lo establecido en el procedimiento **P800 Gestión de la Mejora**.

Las incidencias que tengan repercusión en la prestación de los servicios contratados, así como las quejas, reclamaciones o sugerencias (incluyendo las ocurridas en la prestación de servicios de formación) se reflejarán según lo establecido en el procedimiento **P800 Gestión de la Mejora**.

### 5.1. ACCIDENTES DE TRABAJO. AUTOPROTECCIÓN Y MEDIDAS DE EMERGENCIA.

En este ámbito, se estará a lo dispuesto por el Responsable de PRL en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Se podrá informar de ello, no obstante, según procedimiento **P800 Gestión de la Mejora**.

### 5.2. ACCIDENTES MEDIOAMBIENTALES. MEDIDAS DE EMERGENCIA.

En este ámbito, se estará a lo dispuesto en el procedimiento **P800 Gestión de la Mejora** y el **P23 Gestión Medioambiental**.