

**cet**



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**CONTROL DOCUMENTAL**

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>		
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
<b>Código</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>
MN-SIG	03	21/02/2023
<b>Privacidad</b>	<b>Tipo de Documento</b>	<b>Estado</b>
Uso exclusivo del CET	Manual	Aprobado
<b>Control documental</b>		<b>Fecha</b>
Elaborado por	CENTRO ESPECIAL TUTELAR	21/02/2023
Revisado por	Natalia Bazaco	21/02/2023
Aprobado por	Miguel Molina	21/02/2023

**CONTROL DE VERSIÓN**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo del cambio</b>	<b>Modificado por</b>
00	18/01/2021	Elaboración del documento	CENTRO ESPECIAL TUTELAR
01	19/01/2022	Actualización del documento	CENTRO ESPECIAL TUTELAR
02	25/04/2022	Incorporación del alcance del SIG de acuerdo con el certificado.	Daniel Sánchez
03	21/02/2023	Cambio del objeto en el punto 1 y su eliminación del punto 2. Eliminación de excepciones de la norma de los puntos 7.1.5 y 8.4 Cambio definición de cliente Cambio de sede Eliminación de los vínculos directos a los documentos Actualización mapa de procesos y organigrama	Mónica San Miguel

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
Objeto.....	4
Documentación de referencia.....	4
2. ASPECTOS GENERALES .....	4
Aspectos generales .....	4
Alcance y ámbito de trabajo .....	4
Términos, definiciones y equivalencias.....	5
Contexto de la organización.....	5
La organización y su entorno .....	5
Necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	6
Enfoque del Sistema Integrado de Gestión.....	6
Liderazgo .....	7
Compromiso de la Dirección y liderazgo.....	7
Política del SIG.....	7
Roles, responsabilidades y autoridades .....	7
Planificación .....	8
Objetivos y planificación para lograrlos .....	8
Gestión de riesgos y oportunidades.....	9
Aspectos ambientales .....	9
Planificación de cambios .....	9
Comunicación.....	9
3. SOPORTE.....	9
Recursos de la Organización .....	9
Organización.....	9
Recursos humanos y conocimiento organizacional .....	10
Infraestructuras y ambiente de trabajo .....	11
Infraestructuras.....	11
Ambiente de trabajo .....	11
Control y Gestión de la información documentada .....	11
Control de la documentación general.....	11
Control de la información documentada (registros).....	12

4.	RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS .....	12
	Relación con las partes interesadas .....	12
	Ofertas.....	13
5.	compras y subcontratas .....	13
	Evaluación de los proveedores y subcontratistas .....	13
	Compras .....	13
	Subcontratistas.....	13
6.	DISEÑO Y DESARROLLO .....	14
7.	EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA .....	14
	Planificación y control operacional .....	14
	Control de la producción y la prestación de los servicios .....	14
	Identificación y trazabilidad .....	15
	Seguimiento y medición .....	15
	Propiedad de las partes interesadas .....	15
	Preservación del producto .....	16
8.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE MEJORA .....	16
	Satisfacción del cliente .....	16
	Seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.....	16
	Auditoría interna .....	16
	Control de las salidas no conformes .....	17
	No Conformidades y Acciones Correctivas .....	17
	Mejora continua.....	17
9.	ARCHIVO.....	18

## 1. INTRODUCCIÓN

---

### Objeto

El objeto del Manual del Sistema Integrado de Gestión (en lo sucesivo, también denominado en este documento "Manual del SIG") es recopilar los criterios fundamentales de actuación para todo el personal, identificar los procesos claves del funcionamiento del Centro Especial Tutelar, S.L. (en adelante CET), y promocionar internamente los principios de la calidad y del medioambiente y de mejora continua como medio fundamental para mejorar los servicios que prestamos a nuestros clientes y, como consecuencia, conseguir su satisfacción con los mismos, conformando un Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a las normas: **UNE-EN-ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015.**

### Documentación de referencia

-UNE-EN ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

-UNE-EN ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos.

## 2. ASPECTOS GENERALES

---

### Aspectos generales

#### Alcance y ámbito de trabajo

#### **ALCANCE:**

Aplica al diseño, implantación y prestación de servicios para las actividades de: limpieza de edificios y locales. Servicios auxiliares: servicios de consejería, recepción, apoyo administrativo, atención al cliente y al visitante. Dicho alcance queda circunscrito a la sede de la organización situada en **CALLE SALVATIERRA 3, MADRID C.P.: 28034.** Así mismo se hace extensible a aquellos centros clientes desde donde sus empleados prestan los servicios contratados a esta entidad.

La sede central de la organización se encuentra ubicada en la **Calle Salvatierra 3, 1ª planta**, en un espacio donde confluyen con diferentes empresas. Este espacio se encuentra en el barrio de Fuencarral, en el Polígono Empresarial de Herrera de Oria.

Los empleados de la Organización prestan servicios bien en las dependencias de los clientes, bien en la sede central.

Algunas de las actividades que dan apoyo a la operativa y estrategia de la organización están externalizadas en empresas proveedoras de estos servicios:

- Financiero.
- Jurídico.
- TI.
- Compras y marketing.
- Infraestructura.
- Administración de personal.
- Gestión de ambiental y consultoría de calidad

Del CET dependen directamente las áreas:

- Planificación estratégica
- Desarrollo de negocio y gestión comercial

- Gestión Operativa de las diferentes líneas de negocio
- Unidad de apoyo
- Selección de personal
- Formación y concienciación

### Términos, definiciones y equivalencias

Los términos utilizados para describir la cadena de suministros serán los siguientes:

- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidad, autoridad y relaciones.
- **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en los resultados.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o alguna información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.

Para el propósito de las normas internacionales en las que se basa el presente manual son aplicables los términos y definiciones dados en las normas internacionales **UNE-EN ISO 9001:2015** y **UNE-EN ISO 14001:2015**

### Contexto de la organización

#### La organización y su entorno

El CET es un centro especial de empleo (CEE) perteneciente a la Fundación Progresía cuyo fin principal es: "La integración social y laboral de personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión social, especialmente mujeres víctimas de violencia de género y jóvenes desempleados".

Nuestra fundación, sin ánimo de lucro, fue creada en el año 2003 y cumple sus fines fundacionales a través de diferentes acciones:

- Cursos de formación y becas para el estudio.
- Puesta en marcha de proyectos en colaboración con otras entidades sociales o empresas: ofertas de empleo, acciones de voluntariado, prácticas para estudiantes.
- Servicio de orientación laboral y bolsa de empleo.
- Labores de difusión a iniciativas que favorezcan la inclusión laboral y social.



Una de sus principales vías para lograr esta labor, es a través de la actividad que desarrolla el CET.

El CET fue calificado en el año 2005 por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid y es en esta provincia donde hasta la fecha ha desarrollado su actividad.



CENTRO ESPECIAL TUTELAR S.L.

No olvidamos que la misión final de un CEE es la inserción de personas con discapacidad en un entorno laboral normalizado, por ello, el CET lleva a cabo labores de mediación entre empresas ordinarias y nuestros trabajadores para favorecer su contratación.

CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO CALIFICADO N° 200|CM

La unidad de apoyo (UNAP) del CET realiza periódicamente acciones de concienciación dirigidos a sensibilizar a las empresas sobre las dificultades y las capacidades de las personas con discapacidad y, finalmente, concienciar sobre el valor de la diversidad.

Con éstas, ayudamos a las empresas a generar un cambio cultural que favorezca la inclusión laboral de personas con discapacidad de manera normalizada. Para ello, construimos el compromiso corporativo, desarrollamos acciones de diálogo y sensibilización dirigidas a los grupos de interés de la empresa, formamos a departamentos y personas estratégicas para la compañía y analizamos y adaptamos los procesos de selección y gestión de recursos humanos de la empresa.

Algunas de las medidas puestas en marcha en nuestra trayectoria son las siguientes:

- Jornadas de sensibilización.
- Voluntariado corporativo.
- Campañas de concienciación social.
- Asesoramiento sobre las ventajas y opciones en la contratación de personas con discapacidad.

Para la definición de su contexto, la compañía establece una metodología basada en identificar todos los aspectos tanto internos como externos de la organización, identificando así sus fortalezas y debilidades, así como sus amenazas y oportunidades. Esta metodología y sistemática se detalla en el procedimiento **PR-PlanificaciónSIG**. Se ha escogido la técnica de la matriz DAFO ya que nos permite un análisis estratégico fundamentado en la detección de elementos internos y externos que constituyen un diagnóstico de la capacidad competitiva de la organización. Esta herramienta, nos permite dar respuesta a los requerimientos de la norma. Una vez identificados los diferentes elementos, éstos se incorporarán en la gestión de riesgos de los procesos de la empresa para su evaluación y algunos de ellos se convertirán en objetivos con la finalidad de introducir mejoras en el sistema.

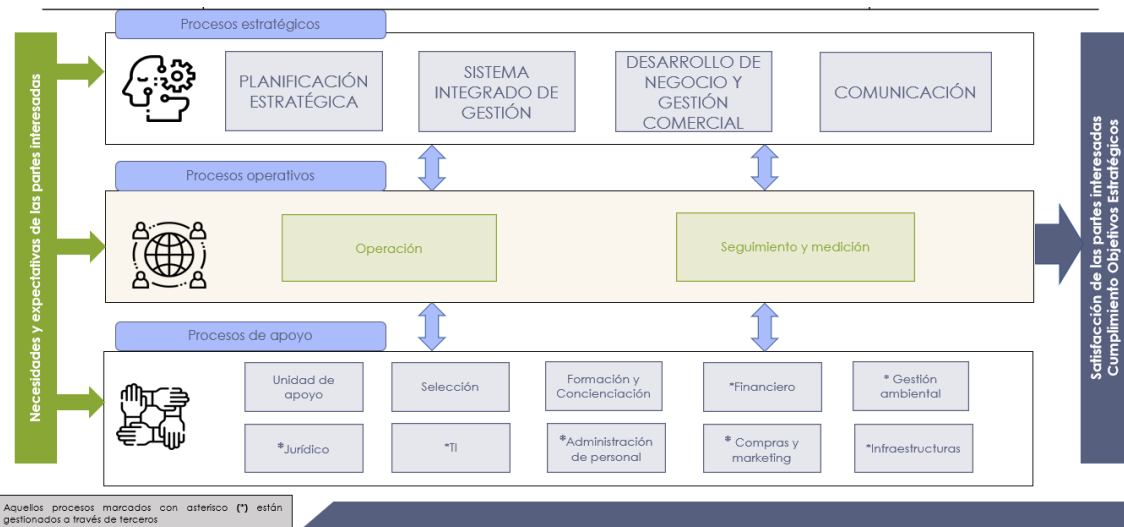
#### Necesidades y expectativas de las partes interesadas

En la línea de actuación de facilitar al personal una organización eficaz, así como los medios y metodologías de trabajo adecuado que reduzcan la posibilidad de error, perseguimos el objetivo de asegurar el cumplimiento de los requerimientos de todas las partes interesadas y todos los reglamentarios que procedan, implantando un Sistema de Gestión Integrado, cuyo soporte documental queda recopilado en el presente Manual, para dejar constancia de dicho objetivo, se crea la Matriz de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, codificado como RG-NEPI.

El **CET** estudia previamente las necesidades del cliente y da su servicio personalizado velando por los intereses de éste. Cada diseño, informe y asesoramiento realizado se adapta a las expectativas y necesidades del cliente, ofreciéndole la máxima calidad y atención en el servicio contratado.

#### Enfoque del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión del CET tiene un enfoque basado en la gestión de procesos que comienza con la identificación de cada uno de los procesos que constituyen la actividad de la Organización y las interrelaciones entre los mismos que, utilizando los recursos disponibles transforman elementos de entrada en resultados. Este enfoque se recoge en el documento **RG-MapaProcesos**.



De acuerdo con el propósito de cada proceso, éstos se agrupan con el siguiente criterio:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:** Actividades de control que aseguran y encaminan al correcto funcionamiento de los procesos operativos de la compañía.
- **PROCESOS OPERATIVOS:** Actividades que desarrolla la compañía en la prestación de servicios a los clientes.
- **PROCESOS DE APOYO:** Actividades que soportan necesidades de otros procesos y proporcionan aquellos recursos necesarios para su correcto desarrollo.

## Liderazgo

### Compromiso de la Dirección y liderazgo

La Dirección, en su compromiso con la mejora continua y el establecimiento del Sistema Integrado de Gestión en la empresa, proporcionará evidencias mediante:

- Comunicando a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Estableciendo la Política y Objetivos de la Calidad
- Realizando la Revisión por la Dirección
- Poniendo los medios y recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos.

### Política del SIG

La política del Sistema Integrado de Gestión de **CET** queda definida en el documento **PO-SI** del Sistema de Gestión, incluye el compromiso de cumplir los requisitos de la norma y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema. La política se difunde a todo el personal de la empresa, así como a todas las partes interesadas como son nuestros clientes y proveedores.

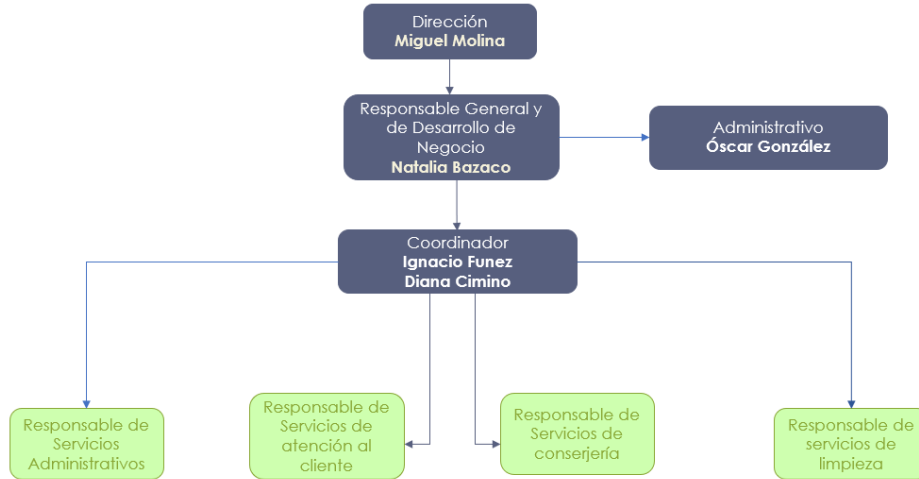
### Roles, responsabilidades y autoridades

Las autoridades y responsabilidades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

De manera general, las funciones y responsabilidades respecto al Sistema de Gestión se recogen de manera detallada en cada uno de los documentos que la integran.

La estructura organizativa de **CET** aparece recogida en el organigrama.





De manera genérica, se ha desarrollado y comunicado a todas las partes interesadas incluidas, la matriz de Roles y Responsabilidades del SIG.

Los perfiles de cada puesto obran en el poder de la responsable de la responsable de la UNAP.

### Planificación

#### Objetivos y planificación para lograrlos

La Dirección de **CET** establece con carácter anual los objetivos y metas de Calidad y Medio Ambiente. Estos objetivos son medibles y coherentes con la Política establecida, debiendo contribuir a la mejora de la eficacia del Sistema o de algunos de sus elementos. Los plazos de consecución de los objetivos pueden ser diferentes a un año, pudiendo abarcar un plazo superior dicho periodo.

Los objetivos son establecidos en función del siguiente criterio:

- El contexto interno y externo de la organización, así como su situación.
- Los requisitos legales y otros requisitos suscritos por **CET**
- Los riesgos significativos y oportunidades.
- Los aspectos ambientales significativos.
- Las opiniones de las partes interesadas.
- Los resultados de la Calidad y Medio Ambiente
- Los resultados de los diferentes indicadores establecidos por la organización.
- Las desviaciones e incidentes de carácter disruptivo detectados.

La asignación de responsabilidades para alcanzar los objetivos y metas en las funciones pertinentes de la organización, así como los medios y plazos para lograrlo se documenta en RG-Objetivos para el año correspondiente, siendo XXXX el año que corresponde.

En cualquier caso, antes de su aprobación, se analiza la viabilidad de los objetivos propuestos, verificando la proporcionalidad de los medios y recursos a emplear con el propósito perseguido y la capacidad de la Organización para afrontar su consecución en el plazo y forma apuntados.

Los objetivos se establecen en forma que pueda cuantificarse el grado de avance de su consecución. El seguimiento y revisión de los objetivos se llevará a cabo en el proceso de **Revisión por la Dirección**.

#### Gestión de riesgos y oportunidades

Con la finalidad de identificar y eliminar las causas potenciales que puedan originar desviaciones o no conformidades, y evitar así que surjan estas, siempre con el criterio de evaluar el riesgo que puedan generar y sus consecuencias, el **CET** realizará una evaluación de riesgos de todos sus procesos donde la metodología a seguir quede recogida en el correspondiente procedimiento (PR-MetodologíaRiesgosImpactos)

La evaluación de riesgos es una acción preventiva que debe influir sobre la eliminación de las causas potenciales de las no conformidades a la fuente de información que la ha originado, además ha de ser una fuente de detección de oportunidades de mejora del SIG.

#### Aspectos ambientales

A partir del análisis de las actividades desarrolladas en **CET** se identifican los aspectos ambientales generados, tanto aquellos derivados de las condiciones normales de funcionamiento (aspectos directos), aquellos que se generan como consecuencia del desarrollo de las actividades o como resultado de la interacción de **CET** con terceros y la organización no posee el pleno control en su gestión (aspectos indirectos) como de los posibles accidentes o situaciones de emergencia (aspectos potenciales) además de los desarrollos nuevos o planificados y las actividades productos o servicios nuevos o planificados, desde una perspectiva de ciclo de vida.

La sistemática para la identificación y evaluación de aspectos ambientales se describe en el procedimiento **PR-IdentificaciónEvaluaciónAspectosAmbientales**

El CET, comunica sus aspectos ambientales significativos a todos los niveles de la organización.

En cumplimiento del compromiso de la Política Integrada de **CET** de cumplir con la legislación aplicable y otros requisitos que suscriba, se hace necesario ser conscientes y entender cómo las actividades de la organización se ven, o se verán afectadas, por la aplicación de requisitos legales y de otro tipo, comunicando esta información al personal involucrado.

#### Planificación de cambios

Todos los cambios acontecidos en la Organización que afecten al SIG (cambios en el alcance del Sistema, nuevas tecnologías de control de este, etc) quedarán reflejados en el documento **Revisión por la Dirección**.

#### Comunicación

Los detalles para realizar las comunicaciones (interna y externa) se indican en el procedimiento **PR-Comunicación**

### 3. SOPORTE

---

#### Recursos de la Organización

##### Organización

**CET**, tiene su sede central en **Calle Salvatierra 3, 1ª planta**, esta dispone y mantiene las instalaciones y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades, con la tecnología y la

adecuación necesaria requerida en todos sus procesos, y la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio que llega la cliente. Dicha infraestructura incluye:

- Edificios y servicios asociados.
- Equipos, incluyendo hardware y software.
- Tecnologías de la información y la comunicación.

La implantación del Sistema de Gestión aplica a toda la organización y procesos incluidos en el mapa de procesos.

La Dirección define y comunica las responsabilidades y autoridades en los diferentes niveles de la organización y por eso determina el correspondiente organigrama junto a la definición de las funciones y responsabilidades.

La definición de las responsabilidades y autoridades en los diferentes niveles de la organización, así como la comunicación entre ellos, funciones y capacitaciones de estos se encuentra definido en los procedimientos.

## Recursos humanos y conocimiento organizacional

### *Selección de personal y contratación*

El personal de **CET** se selecciona en base al cumplimiento de los requisitos de competitividad y habilidades propias para desarrollar las tareas.

Es por ese motivo que la política de selección del personal implica la identificación de estos requisitos, de manera que se pueda realizar un proceso de contratación asegurando que el personal tiene una competencia adecuada para la realización de las operaciones técnicas que se le encarguen y que puedan afectar a la calidad del producto.

### *Funciones del personal, formación y experiencia laboral*

La necesidad de asignar el personal más apropiado para la realización del trabajo hace necesario la participación del personal en las actividades encaminadas a la formación permanente, con el fin de obtener de este una adecuación en cada lugar de trabajo. La Responsable del CET, determinará realizar las siguientes actividades en función de las necesidades:

- Desarrollar un período de formación inicial, impartido por el personal con experiencia.
- Definir los planes específicos de formación para las personas que sea necesario, mediante la asistencia a cursos o seminarios que, según los términos son impartidos por el personal propio de la empresa o por entidades externas de prestigio reconocido.
- Realizar una evaluación de la eficacia de las acciones formativas realizadas.
- De todas las actividades formativas se dejará constancia documental.

Con independencia de los apartados comentados anteriormente como aspectos básicos de cara a que los diferentes tipos de trabajo que conforman la actividad de la organización sean realizados por el personal adecuado, en determinados casos un Coordinador puede requerir que una persona desarrolle trabajos de naturaleza diferente a los que habitualmente realiza. En estos casos, será necesario desarrollar actuaciones de Cualificación, es decir, las actuaciones necesarias para que la persona quede facultada en la realización de nuevos trabajos.

Las actuaciones de Cualificación se planifican según los siguientes aspectos:

- La persona que se cualifica; las actividades para las que se cualificará, con referencia a los documentos normativos o procedimientos que sean de aplicación
- El responsable de la calificación; el margen de tiempo y el resultado.
- Información documentada de la cualificación.

## Infraestructuras y ambiente de trabajo

### Infraestructuras

La organización dispone de la infraestructura necesaria para conseguir la conformidad de los requisitos del servicio, entendemos como infraestructura necesaria, las oficinas, equipos, software, servicios de apoyo, etc. y la mantiene en perfecto estado para cumplir los requisitos de las normas de aplicación.

### Ambiente de trabajo

Entendiendo por ambiente de trabajo adecuado la combinación de factores humanos y físicos, **CET** determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, de forma que tanto los clientes como el personal tengan el ambiente de trabajo adecuado durante su desarrollo, buscando con ello aumentar la satisfacción de sus clientes.

## Control y Gestión de la información documentada

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de **CET** se recoge en un listado documental. Este recoge la política de la empresa y el enfoque general que se da a cada uno de los elementos de las normas de referencia.

Es responsabilidad de la empresa realizar sus actividades de manera que se cumplan todos los requisitos de las normas y procedimientos normalizados de las diferentes instituciones homologadas; y satisfacer las necesidades de los clientes y autoridades reglamentarias cumpliendo siempre la legalidad.

El **CET** establece, implementa y mantiene este sistema de gestión apropiado al alcance de todas sus actividades. La empresa documenta su política del sistema integrado de gestión, sistema, programas, procedimientos e instrucciones tanto como sea necesario para asegurar la calidad de sus servicios.

Los documentos propios de Sistema Integrado de Gestión se estructuran como se indica en el procedimiento en el que se establecen las directrices para el control de la documentación PR-ControlDocumentación

### Control de la documentación general

Para conseguir la efectividad del Sistema Integrado de Gestión es necesario que, en la medida que sea de aplicación para cada caso, toda la documentación:

- Sea revisada y aprobada por las personas autorizadas.
- Esté debidamente identificada, incluida la fecha de la última revisión y sea fácilmente legible.
- Sea accesible a todo el personal y cuando sea conveniente distribuirla al personal necesario.
- Sea identificada y retirada de todos los puntos de distribución y uso cuanto antes, cuando tengan datos o partes obsoletas o dispongan de una nueva edición.
- La modificación de los documentos se efectuará de forma controlada, identificando los cambios producidos a la documentación.

Para poder realizar lo anteriormente expuesto en los procedimientos se definirá la manera de:

- Identificar las personas responsables de la preparación, revisión, aprobación, distribución, control y archivo de los documentos.
- Distribuir la documentación actualizada a las personas que lo necesiten.
- Hay que asegurar que sólo los documentos correctos sean utilizados.

- Modificar los documentos cuando sea necesario.
- Mantener los archivos actualizados de toda la documentación.

Los documentos son examinados periódicamente, y cuando sea necesario se modificarán para asegurar la adecuación y el cumplimiento de los diferentes requisitos aplicables. Estos han de estar correctamente identificados indicando si el documento está en vigor o retirado y su estado de trámite para asegurar que sólo se utilizan los documentos actualizados y aprobados. Así mismo, la documentación que se considere necesaria para la aplicación efectiva del Sistema Integrado de Gestión y para la realización y el seguimiento de las diferentes actuaciones, se tendrán que archivar conforme a una estructura y unas responsabilidades y condiciones de conservación claramente identificadas, de forma que todo el personal lo conozca.

#### Control de la información documentada (registros)

La información documentada (RG) es la constancia documental del resultado de la aplicación de los procedimientos operativos específicos. En estos documentos se identifican según las necesidades, los responsables de preparar, redactar, aprobar, actualizar, archivar, distribuir, anular y modificar la diferente información documentada de la empresa, con la finalidad que estén debidamente controlados.

La información documentada tiene una importancia vital porque suponen una herramienta de seguimiento, trazabilidad y demostración de las diferentes fases o actuaciones, por ese motivo será necesario realizar las operaciones descritas a continuación de forma general:

- **Identificación y codificación:**

En todos los documentos y registros tiene que aparecer la actividad a la que hacen mención, la fecha a la que van a ser emitidos y el responsable de su realización. Toda la documentación será registrada informáticamente y estos registros serán identificados y codificados en el propio nombre del archivo como en el propio registro.

- **Almacenaje y protección:**

Los archivos de la información documentada en el soporte informático escogido serán acaudalados en el espacio de almacenamiento virtualizados

- **Período de conservación:**

Toda la información documentada se conserva el tiempo que se indique en el procedimiento, sea por criterios legales o propios de la empresa. Una vez finalizado el tiempo de almacenaje, se procederá a su destrucción.

- **Disponibilidad:**

Si el contrato lo especifica, la información documentada generada durante el trabajo se podrá facilitar al cliente durante el tiempo acordado

## 4. RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

### Relación con las partes interesadas

En el **CET** las actuaciones realizadas se encuentran siempre encaminadas a identificar y satisfacer de la manera más profesional las necesidades de los clientes, con independencia del tipo de cliente.

Desde el primer contacto con los clientes, el servicio de la organización ofrece competencia técnica, confidencialidad y total transparencia. Para demostrar a los clientes que pueden confiar en el personal, **CET:**

- Guarda el secreto profesional sobre todas las informaciones obtenidas en la realización de las actividades por él solicitadas.
- Respeta rigurosamente los términos y las condiciones recogidas en los contratos o en los documentos de aceptación de los trabajos.
- Asegura la confidencialidad y la seguridad de sus prácticas.

Para que las relaciones con el cliente sean adecuadas, todo el personal de la organización actúa como representante de la empresa dentro de su ámbito de actuación y sus funciones, y deberá agilizar consultas, contratos, atención de pedidos, trámites, reclamaciones y quejas de los clientes, dándoles el curso interno que proceda, como, por ejemplo, tramitación a su superior inmediato. La persona que corresponda en cada caso mantendrá informados a los clientes de las cuestiones más importantes que puedan surgir en el transcurso de la realización de las operaciones técnicas por las que han contratado a la empresa, las cuestiones relacionadas con el proyecto, así como de los procesos relacionados.

De todo el proceso anteriormente descrito se derivarán las actuaciones que procedan para corregir las desviaciones.

## Ofertas

El Centro Especial Tutelar, basa su actividad comercial en dos pilares. El primero de ellos es el acceso a nuevos clientes a través de presentación a concursos públicos de la Comunidad de Madrid, única comunidad autónoma hasta la fecha donde puede operar.

Por otro lado, el Centro Especial Tutelar, se presentará a las RFPs a los cuales sea invitado o bien elaborará ofertas concretas a petición del cliente, según lo recogido en la documentación del SIG de referencia.

## 5. COMPRAS Y SUBCONTRATAS

### Evaluación de los proveedores y subcontratistas

**CET** mantendrá las relaciones técnicas y/o comerciales con empresas que ofrezcan en sus servicios y productos, estándares de calidad y medioambientales adecuados a los requisitos que sean de consideración, de forma que se evite una influencia negativa de estos en los resultados finales de las actuaciones.

La organización adquirirá sus productos y subcontratará a empresas seleccionadas según la metodología establecida en el procedimiento del proveedor del servicio de compras y marketing con la finalidad de evaluar su capacidad para cumplir con los requisitos que se especifican. Además, se tendrá que realizar una reevaluación continuada en el tiempo del resultado del producto comprado o del servicio subcontratado, guardándose los registros de las evaluaciones y de cualquier tipo de acción necesaria derivada de la misma.

Como consecuencia de los requisitos anteriores, se obtendrá una lista de proveedores de productor y servicios. En caso de necesitar un nuevo proveedor este deberá cumplir con los requisitos preestablecidos y realizar por parte de la empresa una evaluación inicial documentada.

### Compras

**CET** efectuará sus compras a aquellos proveedores que estén previamente evaluados y aceptados por el proveedor del servicio de Compras y Marketing, aunque existen criterios de excepción que se determinan en función de la circunstancia de excepcional ocurrencia que incurrirá en la posibilidad de contratar un subcontratista o proveedor que no esté homologado o su evaluación de desempeño sea inexistente o no favorable.

El proceso de compra de la organización debe estar documentado, recogiendo de forma inequívoca los datos y los requisitos que se describen claramente.

### Subcontratistas

**CET** subcontrata la realización de parte de los trabajos que se realizan a sus clientes. La subcontratación se puede realizar cuando se cumplan los siguientes condicionantes:

- El cliente está conforme con la subcontratación de la empresa seleccionada

- La empresa a subcontratar está acreditada o es técnicamente competente en el área de la actividad requerida.
- La empresa a subcontratar es imprescindible para la realización del trabajo propio de **CET**.

En todos los casos, **CET** es consciente de su responsabilidad, de cara a terceros, del resultado obtenido de todos los trabajos subcontratados

## 6. DISEÑO Y DESARROLLO

**CET** considera que un trabajo contiene un diseño siempre y cuando las especificaciones del cliente no determinen como se ha de desarrollar el trabajo y por lo tanto es la empresa quien decide las soluciones a los requisitos planteados y los customiza según las necesidades del cliente.

**CET** verifica los resultados obtenidos y el diseño realizado antes de enviarlos al cliente, lo analiza y realiza las modificaciones que se requieran, siempre y cuando sean con un criterio exhaustivo y técnico. Se considera un diseño definitivo cuando está aprobado de manera interna y adjuntado en tiempos y formas indicados, bien en las plataformas dispuestas a tal fin por potenciales clientes del sector público o bien facilitada al cliente del sector privado. La validación definitiva del diseño se corresponde con la aceptación del cliente sin petición de modificaciones del trabajo entregado.

El diseño definitivo aprobado se entrega al cliente en forma de proyecto.

La metodología a seguir para el diseño y desarrollo de la solución se especifica en los procedimientos que constituyen el proceso operativo de la organización.

## 7. EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

### Planificación y control operacional

La empresa diseña el mapa de procesos y define todas sus fases operacionales teniendo en cuenta los recursos, requisitos de calidad y necesidades para desarrollar los productos y servicios. En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización implementa un proceso para:

- Desarrollar los requisitos necesarios para la realización de los bienes y servicios teniendo en cuenta los objetivos establecidos de calidad.
- Las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con el logro de la conformidad de los requisitos de los bienes y servicios.
- Los recursos que sean necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios.
- Los criterios de aceptación de los bienes y servicios.
- Los requisitos para las actividades de entrega de trazabilidad y conservación

### Control de la producción y la prestación de los servicios

La realización de cualquier actuación por parte de **CET** deberá ir precedida por las siguientes comprobaciones:

1. Se aplican los principios relativos a la aceptación de los trabajos y a la verificación de las condiciones previas.
2. Existe una definición inequívoca del alcance de los trabajos (oferta, contrato, solicitud) y, por lo tanto, de las actividades a realizar y de sus condicionantes si los hubiese.
3. Se dispone de una metodología sólida implantada de trabajo la cual se aplica bajo la normativa y legislación vigente. En el caso de utilizar metodologías no normalizadas, estas se describirán en instrucciones de trabajo propias de la empresa. La validación

de estas instrucciones requerirá que en la redacción se consideren las especificaciones reglamentarias que proceda.

4. Los equipos materiales para la realización de los trabajos son suficientes y adecuados conforme a los criterios que se desarrollan en los procedimientos.
5. El personal que desarrolla los trabajos dispone de una formación adecuada y está capacitado para el desarrollo de sus funciones.
6. En la aplicación de los principios de la calidad en base a los que se han definido el Sistema a implantar, y en lo que respecta a las actividades de control, todo el personal deberá, dentro de su campo de la actividad, ejercer un control sobre sus actividades técnicas consistentes en:
  - a. Conocer las especificaciones.
  - b. Evaluar sus resultados.
  - c. Detectar los incumplimientos con las especificaciones y dejar constancia documental de los mismos en cada caso.
  - d. Aplicar medidas correctoras.
  - e. Obtener todos los datos directos requeridos en las normativas o procedimiento que sea de aplicación.

### Identificación y trazabilidad

Todas las actuaciones realizadas por el personal de la empresa se basan en:

- Un adecuado conocimiento de la manera operativa, que deberá estar documentada cuando sea un requisito necesario (desarrollando un procedimiento o instrucción).
- La aplicación de criterios normativos cuando estos sean de consideración.
- Cuando sean necesarios para la ejecución de determinados trabajos, el desarrollo y la aplicación de planificaciones que identifiquen las fases a desarrollar, los condicionantes y los plazos de cada una de ellas.
- Cuando sea necesario, definir los criterios de cualificación del personal implicado directamente en los trabajos.

**CET** garantiza la trazabilidad en cada uno de los procesos siempre que se realicen las actividades por los que la organización desarrolla procedimientos que indican la forma de identificar los documentos generados en todo el proceso.

En general, todo documento sometido a revisión deberá:

- Garantizar que se conoce el resultado de este.
- Si se ha detectado un resultado negativo, garantizar que el soporte en el que aparece la incidencia quede debidamente identificado, separado y modificado.

### Seguimiento y medición

El seguimiento de los diferentes controles será realizado con la elaboración de los diferentes registros de control, detallados en el correspondiente procedimiento.

### Propiedad de las partes interesadas

La organización deberá cuidar los bienes que son propiedad del cliente durante el tiempo que estén bajo control de la organización o sea utilizados por la misma. En el caso que surja alguna incidencia se comunicará debidamente al cliente y si es necesario se abrirá un informe de no conformidad.



Además, la propiedad intelectual y los datos de carácter personal relativos a los clientes también serán protegidos por la empresa. Toda la información será utilizada a fin de realizar un trabajo profesional siempre obteniendo el consentimiento previo del propio cliente.

Cualquier resultado de un servicio, producto, documento... que sea necesario incorporar al proceso de desarrollo del trabajo y que sea aportado por el cliente, deberá ser identificado y conservado de manera adecuada para garantizar que se ajuste a los requerimientos del trabajo a desarrollar.

### Preservación del producto

El soporte material de los proyectos es informático, por lo que el único requerimiento para su correcta manipulación es que se almacene bajo los requisitos legales y normativos de carácter voluntario a los que la organización se haya adscrito.

## 8. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE MEJORA

La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurar la conformidad del producto y del sistema integrado de gestión, así como mejorar continuamente su eficacia.

Se realiza el seguimiento, medición y análisis de las No Conformidades, Acciones correctoras, Revisión por la Dirección y en las Auditorías internas.

### Satisfacción del cliente

Como una de las medidas adoptadas por **CET** para medir el grado de satisfacción del cliente, la organización realizará el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento por parte de la organización de los requisitos y determinará los métodos de obtención y utilización de esta información. La información sobre el proceso de prestación del servicio de los clientes se recogerá en la encuesta de satisfacción del cliente elaborada a tal fin.

### Seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión

La Dirección de la organización establecerá reuniones de seguimiento y evaluación, elaborando las actas correspondientes a estas reuniones al menos, con periodicidad anual en donde, entre la Dirección y la responsable de la organización, se efectuará una revisión del sistema, analizando el cierre del ejercicio anterior y apertura del nuevo.

La evaluación de los aspectos tratados proporcionará información suficiente para que el Departamento del Sistema Integrado de Gestión pueda actuar continuamente sobre el sistema con la finalidad de mantener su adecuación y eficacia con el menor gasto posible.

Con independencia de estas actuaciones la Dirección de la Organización, con objeto de verificar la adecuación del Sistema a la norma de referencia, así como el grado de implantación de este, efectuará todas las actividades de inspección que crea convenientes. Además, evaluará los resultados de las inspecciones con la finalidad de adoptar las medidas necesarias para corregir las desviaciones y prevenir las causas de posibles no conformidades.

### Auditoría interna

Una de las herramientas que son necesarias para llevar a cabo la evaluación y el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión es la realización de las auditorías internas. De su desarrollo se deberá obtener información para:

- Analizar las actuaciones desarrolladas como consecuencia de las auditorías anteriores.
- Contrastar la práctica diaria con los criterios que definen el sistema de gestión de calidad.

- Comprobar que los procedimientos e instrucciones establecidos son eficaces.
- Obtener la mejora permanente del sistema.

Las funciones del auditor y su formación se desarrollan en los procedimientos que completan este manual.

La realización de cada auditoría generará un informe en el que se recogerán las conclusiones obtenidas, y si procede, las observaciones y las no conformidades detectadas.

### Control de las salidas no conformes

Cuando durante la realización de cualquier fase, actuación o seguimiento del Sistema de Integrado de Gestión se produzca un resultado con desviaciones respecto a las especificaciones; es decir, una no conformidad, se procederá a identificar de forma inequívoca este resultado, se analizarán las actuaciones a realizar y se separarán hasta que no se tome una decisión.

### No Conformidades y Acciones Correctivas

La existencia de las no conformidades, es decir, el incumplimiento de alguno de los requisitos del sistema de gestión de calidad definido podrá ser evidenciada a través de una de las siguientes vías:

- Carencias, desviaciones o mala práctica del sistema observadas por el personal o detectadas por las auditorías.
- Análisis periódico de la información documentada generados por el funcionamiento del sistema.

Las no conformidades se cualifican como menores o mayores en base al efecto que se prevea que pueda producirse en cada caso, respecto al funcionamiento interno o a la prestación del servicio y sus consecuencias en las relaciones con los clientes. Posteriormente, se procederá al análisis detallado de las causas, así como la definición y la aplicación de las acciones que sean necesarias para corregirlas, y en su caso, evitar que se vuelvan a producir, todo el tratamiento quedará debidamente registrado y documentado. La consecuencia inmediata de una no conformidad es la acción desarrollada para corregirla y evitar que se vuelva a producir, es por ese motivo, que se tratará mediante la apertura de una acción correctiva.

### Mejora continua

Las acciones de mejora continua dan una idea medible de toda la organización en general, y a la Dirección en particular, del grado de implicación y de la eficiencia del sistema para evaluar en que puntos hay que intervenir para realizar la mejora continua de los procesos.

Estos indicadores, que provienen de las actividades de seguimiento y medición son:

- El grado de satisfacción de los clientes
- No conformidades
- Acciones correctivas
- Evaluación de riesgos y oportunidades
- Reclamaciones de los clientes
- Características y tendencias de los procesos

La empresa entiende que uno de los principios fundamentales del sistema es la mejora continua tanto de los procesos como de los servicios basada en la prevención antes que, en la corrección, y en el caso de producirse desviaciones, su detección se realiza lo antes posible con la finalidad de minimizar el efecto que se pueda producir sobre fases posteriores. La herramienta utilizada por la organización para analizar las desviaciones del sistema, así como la toma de decisiones sobre ellas, es la evaluación de riesgos.

Desde este planteamiento, en el que resulta imprescindible la implantación y el compromiso por parte de todos, la organización tiene como finalidad el mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión utilizando:

- La política del SIG
- Los objetivos e indicadores del SIG
- Los resultados de las auditorías
- El análisis de indicadores
- Las acciones correctivas derivadas de las no conformidades y la evaluación de riesgos
- La revisión por la Dirección

Con la finalidad de asegurar la conformidad de nuestros servicios respecto a los requisitos de los clientes o los reglamentarios, **CET** establece una metodología que garantiza la mejora continua permanente del servicio mediante la aplicación de los principios del ciclo de Mejora Continua: planificar las actuaciones, ejecutar los trabajos, controlar para obtener los datos y actuar; es decir, implantar las acciones necesarias para conseguir los resultados esperados.

## 9. ARCHIVO

---

La totalidad de la información documentada de la empresa están en formato informático. Todos los datos quedan almacenados de forma segura en el gestor documental utilizado por la organización.

Es el Departamento del SIG, de manera consensuada con la Dirección General de la organización, quien determina quienes tienen acceso a este repositorio de información a quien se le hace llegar la información de manera puntual.

La documentación relacionada con el SIG se conservará como mínimo durante un periodo de 3 años, siempre y cuando no se contradiga esta conservación con alguna norma de obligado cumplimiento o alguna cláusula contractual, en cuyos escenarios, primarán siempre los intereses de cumplimiento de la legislación y salvaguarda del secreto contractual.