

Elabora		Revisa	Aprueba
Resp. SIG: Albert Mazo		Resp. SIG: Albert Mazo	Dirección General: Roberto Blanco
Fecha: 07/01/19		Fecha: 07/01/19	Fecha: 07/01/19
Fecha	Rev.:	Cambios	
12	07/01/19	Adaptación del Manual a la ISO 27.001	

CAPÍTULO 1 – PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

A continuación se expresan los datos generales de las empresas del Grupo Barna Porters, incluidas en el alcance del Sistema establecido para la Gestión de la Calidad, Medio ambiente, Prevención de los Riesgos Laborales y Seguridad de la Información.

BARNA PORTERS, S. L.

Fundada el 06/08/1997

Inscrita en el Tomo 30051, Folio 0136, Hoja 1662942; Inscripción 1ª de Barcelona.

Con CIF: B-61443628

Código IAE: 999; Actividad: Control, custodias e información de porterías en general.

Objeto Social: "Control e información de los accesos a personas y vehículos. Convenciones, campos de deporte, pabellones, y control de tránsito en zonas reservadas".

BARNA PORTERS SEGURETAT, S. L.

Fundada el 12/12/2001

Inscrita en el Tomo 34353, Folio 0163, Hoja 247107; Inscripción 1ª de Barcelona.

Con CIF: B-62735089

Código IAE: 849.4; Actividad: Servicios de custodia, seguridad y protección, Instalación y mantenimiento de aparatos y dispositivos de seguridad y Explotación de central receptora de alarmas.

Autorización del Ministerio del Interior para las actividades de "Vigilancia y protección de bienes, establecimientos, espectáculos, certámenes o convenciones, en territorios de las comunidades autónomas de Cataluña y Aragón". La instalación y mantenimiento de dispositivos de seguridad y la explotación de Central Receptora de Alarmas es a nivel Nacional.

BARNA PROTECCIÓN Y SEGURIDAD, S. L.

Fundada 5.07.2018

Inscrita en el Tomo 46493, Folio 150, Hoja B521852; Inscripción 1ª

Con CIF: B672555

Código IAE: 8020; Actividad: Servicios de custodia, seguridad y protección

Autorización del Ministerio del Interior para las actividades de "Instalación y mantenimiento de dispositivos de seguridad". La instalación y mantenimiento de dispositivos de seguridad es a nivel Nacional.

SEMPRE A PUNT, S. L.

Fundada el 28/10/1994

Inscrita en el Tomo 27770, Folio 0024, Hoja B-123243; Inscripción 1ª de Barcelona.

Con CIF: B-60683315

Código IAE: 922.1; Actividad: Servicios de limpieza.

Objeto Social: "Servicios de limpieza y mantenimiento".

BARNA GOS, SL

Fundada el 28/05/2014

Inscrita en el Tomo 44373, Folio 0155, Hoja 454237, Inscripció 1ª de Barcelona.

Con CIF: B-66305707

Código IAE: 9794; Actividad: Servicios de atenciones a animales domésticos.

Objeto social: Arrendamientos de perros de utilidad para servicios personales y de empresas, asesoramiento, formación y adiestramiento de perros y guías, comercio al por menor de pequeños animales, la compraventa de toda clase de artículos y materiales relacionados con las actividades anteriores.

CAPÍTULO 2 – DEFINICIONES

Las definiciones específicas se describen en cada uno de los procedimientos definidos por la empresa.

CAPÍTULO 3 – DECLARACIÓN DE LOS SOCIOS

DECLARACIÓN DE LOS SOCIOS

VISIÓN

Vemos un grupo de empresas líderes, en sus respectivos segmentos de mercado, gozando de la confianza de sus clientes, del respeto de sus competidores, de la colaboración de sus aliados y del entusiasmo de sus empleados. Nos proponemos compartir esta visión, y realizarla.

MISIÓN

Cadauna de las empresas del **GRUPO BARNÁ PORTERS**, prestando los servicios correspondientes a su razón social, trabaja para merecer la confianza de sus clientes, mediante un equipo humano orgulloso de pertenecer a su empresa y un sistema capaz de ofrecer el más alto nivel de servicios y garantizar la seguridad de la información.

VALORES

El estilo del **GRUPO BARNÁ PORTERS**, se identifica con los siguientes valores:

- Lealtad en las relaciones,
- competencia profesional,
- interés por las personas,
- respeto a la legalidad,
- seriedad en los compromisos, y
- enfoque al cliente.

CAPÍTULO 4 – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1.- Comprensión de la organización y de su contexto

GRUP BARNA PORTERS dispone del **procedimiento Contexto de la organización** para determinar las cuestiones externas e internas pertinentes.

4.2.- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

GRUP BARNA PORTERS dispone del **procedimiento Contexto de la organización** para determinar las partes interesadas y sus requisitos que son pertinentes.

4.3.- Alcance del sistema de gestión.

El alcance del sistema de gestión y las exclusiones quedan definidas en el registro **Alcance del sistema de gestión** en el **procedimiento Contexto de la organización**.

4.4.- Sistema de gestión y sus procesos.

GRUP BARNA PORTERS dispone del **procedimiento Contexto de la organización** para determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión y sus interacciones.

La organización establece, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión integrado de acuerdo con todas nuestras Normas de referencia.

CAPÍTULO 5 – LIDERAZGO

5.1.- Liderazgo y compromiso

La Dirección de la empresa implanta el sistema de gestión integrado y demuestra su liderazgo y compromiso:

- Asumiendo la responsabilidad de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema.
- Asegurando que se establecen la política y objetivos de gestión.
- Integrando los requisitos de la Norma en todos los procesos de la empresa.
- Promoviendo el uso de enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando los recursos necesarios.
- Comunicando la importancia del sistema de gestión.
- Asegurando que el sistema de gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas.
- Promoviendo la mejora.
- Apoyando otros roles pertinentes para demostrar su liderazgo.

Es prioridad de la Dirección de **GRUP BARNA PORTERS** garantizar que se satisfagan las necesidades de los clientes, mediante el cumplimiento de la Política y Objetivos y la consideración de los riesgos y oportunidades.

En el **procedimiento Comercial** y en el **procedimiento Satisfacción cliente** se describen los procesos relacionados con los clientes y con la medición de satisfacción del cliente.

5.2 Política

El Director General del **GRUP BARNA PORTERS** ha definido la **Política de Gestión (Anexo 2)** de este manual y es el responsable de comunicarla y asegurarse de que es adecuada a la organización.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los roles, responsabilidades y autoridades en la organización se describen en el registro **Organigrama (anexo 1)** y el registro **Fichas de perfil**.

La Dirección de **GRUP BARNA PORTERS** asume la responsabilidad y autoridad como Director del departamento de Gestión Integrada y dispone de un equipo a su cargo y ha designado un "Representante de la Dirección de prevención de riesgos laborales" para el Sistema de Gestión de prevención y una "Representante de la Dirección en seguridad de la información" para el Sistema de seguridad de la información, informando sobre cualquier necesidad de mejora. Estas personas tienen la responsabilidad y autoridad de:

- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos establecidos en el sistema de gestión en todos los niveles de la organización.
- Coordinan el Comité de Seguridad y Salud.
- Velaran por el cumplimiento, seguimiento y coordinación del sistema de gestión.

CAPÍTULO 6 – PLANIFICACIÓN

6.1.- Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La sistemática establecida por **GRUP BARNA PORTERS** para abordar los riesgos y oportunidades se define en el **procedimiento Planificación** y en el **procedimiento Seguridad de la Información**.

6.2.- Objetivos

La sistemática establecida por **GRUP BARNA PORTERS** para realizar los objetivos se define en el **procedimiento Planificación** y en el **procedimiento Seguridad de la Información**.

6.3.- Planificación de los cambios

La sistemática establecida por **GRUP BARNA PORTERS** para realizar la planificación de los cambios se define en el **procedimiento Planificación** y en el **procedimiento Seguridad de la Información**.

6.4 Aspectos ambientales

Se ha establecido el **procedimiento de Identificación y evaluación de aspectos ambientales** para identificar los aspectos ambientales de la Organización y determinar aquellos que tienen o puedan tener impactos significativos para el medio ambiente.

6.5 Requisitos legales

La organización ha identificado los requisitos legales aplicables y ha determinado como se aplican a la organización y los ha tenido en cuenta para definir su sistema de gestión. Además, también evalúa periódicamente el cumplimiento de estos requisitos. Toda esta sistemática se describe en el **procedimiento Requisitos legales**.

CAPÍTULO 7 – APOYO

7.1.- Recursos

En los procedimientos se han identificado los recursos; humanos, de infraestructura y materiales necesarios para la consecución de un Sistema de Gestión Integrado eficaz. El suministro y control se describe en los procedimientos específicos.

7.2 Infraestructura

En los procedimientos: **Gestión de flota, Planificación del servicio, Prestación de servicios de limpieza, Realización del servicio de BarnaGos y Seguridad de la información** se establecen las prácticas adecuadas para el control de la infraestructura de la empresa.

7.3 Ambiente para la operación de procesos

Se ha determinado la prevención de riesgos laborales como factor del ambiente de trabajo a controlar mediante el Servicio Mancomunado de Prevención.

7.4 Recursos de seguimiento y medición

El Departamento de Prevención dispone de los siguientes equipos de seguimiento y medición:

- Termoanemómetro
- Luxómetro
- Termo- higrómetro-calidad del aire

El Departamento de Prevención dispone de la ficha de cada equipo con su identificación. La calibración de los equipos se realizará cada tres años por parte de una empresa proveedora.

7.5 Conocimientos de la organización

El Director General junto con la Responsable de Recursos Humanos y Formación han determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para garantizar la conformidad de su servicio mediante:

- Fuentes internas: instrucciones de trabajo y conocimientos adquiridos con la experiencia
- Fuentes externas: formación, conferencias...

Estos conocimientos se trasladan al personal mediante formación interna y comunicación tal y como se establece en el procedimiento de comunicación.

7.6 Competencia

En el **Procedimiento de formación** se define la metodología para identificar necesidades de competencia, proporcionar formación y evaluar el cumplimiento de los objetivos de formación establecidos.

7.8 Toma de conciencia

El Director General juntamente con el apoyo de la Responsable de Formación y el Departamento de Gestión Integrada aseguran que las personas puedan tomar conciencia de la política de gestión,

objetivos, contribución a la eficacia del sistema, los beneficios de una mejora del desarrollo y las implicaciones de incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión. Por eso la empresa realiza las siguientes acciones:

- Formación al personal, se realizan formaciones para la toma de conciencia
- Promoción de la comunicación interna que se definen en el procedimiento de comunicación.

7.9 Comunicación, participación y consulta

La comunicación del **GRUPO BARNA PORTERS** queda descrita en el **procedimiento de Comunicación** donde se describe como se realiza la comunicación de la Política de gestión, los objetivos, los requisitos del sistema de gestión y la comunicación con las partes interesadas.

7.10 Información documentada

GRUP BARNA PORTERS ha definido el **procedimiento de información documentada** donde se definen los requisitos a cumplir para controlar la documentación del sistema.

CAPÍTULO 8 – OPERACIÓN

8.1.- Planificación y control operacional

Los procesos necesarios para la realización de los servicios se encuentran definidos en el registro **Mapa de Procesos**.

En la documentación desarrollada por **GRUP BARNA PORTERS** se encuentra evidencia de los objetivos, de los requisitos para la realización de los servicios, de los estándares de operación (procesos, aceptación de productos y servicios), de la determinación de los recursos necesarios, la implementación del control de los procesos, la información documentada necesaria y el control de cambios).

En todos los proyectos desarrollados por la organización se tienen en cuenta como un elemento de entrada los requisitos de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y seguridad de la información.

8.2.- Requisitos para los productos y servicios

GRUP BARNA PORTERS proporciona servicios responsables y competitivos y tiene un compromiso continuo con la innovación. Este compromiso se desarrolla a través de la implementación de nuevos servicios, nuevas técnicas y productos.

Se han establecido procesos que permitan la determinación de los requisitos relacionados con el servicio, revisión de los requisitos del servicio, seguridad del servicio y comunicación con el cliente, estos procesos han sido documentados en los siguientes procedimientos:

- **Procedimiento Comercial.**
- **Procedimiento Mejora.**

Con la aplicación de estos procedimientos, **GRUP BARNA PORTERS** se asegura de tener la capacidad para la prestación del servicio y establece la mecánica para posibles modificaciones de los requisitos.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Las pautas para la realización del diseño y desarrollo quedan definidas en el **procedimiento de formación**.

8.4.- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La unidad de negocio de Barna Porters Seguret, S.L. subcontrata de forma puntual los servicios de instalaciones de aparatos y dispositivos de seguridad, el control de este proceso se describe en el **procedimiento de instalaciones, mantenimientos y averías**.

8.5.- Control de la producción y de la provisión del servicio

Se han definido las actividades para el control de la prestación de los servicios y el control de las operaciones asociadas a los aspectos ambientales, de prevención de riesgos laborales y de seguridad de la información de **GRUP BARN PORTERS** en los procedimientos de:

- **Procedimiento de planificación del servicio**
- **Procedimiento de control del servicio**
- **Procedimiento de prestación del servicio de limpieza**
- **Procedimiento de instalaciones, mantenimientos y averías**
- **Procedimiento de gestión de CRA**
- **Procedimiento de realización de custodias**
- **Procedimiento de realización del servicio de Barna Gos**
- **Procedimiento de gestión de residuos**
- **Procedimiento de gestión de oficina**
- **Procedimiento de coordinación de actividades empresariales**
- **Procedimiento de gestión de epi's**
- **Procedimiento de investigación de incidentes**
- **Procedimiento de vigilancia de la salud**
- **Procedimiento de seguridad de la información**

8.6.- Identificación y trazabilidad

El mecanismo de identificación del servicio está basado en:

- Número de oferta.
- Número de pedido.
- Número de contrato.
- Nombre y número del cliente.

8.7.- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se controla los datos personales del cliente mediante la aplicación de los requerimientos de ley.

Además se controlan las llaves de clientes que han controlado su custodia mediante el **Procedimiento de realización de custodias**.

En caso que efectuando los servicios dentro del recinto de nuestro clientes o utilizando alguna propiedad del proveedor, algún trabajador provocase un incidente, informaran al supervisor/ inspector y este al Coordinador de servicios que actuará tal y como se define en el **procedimiento de Reclamaciones/Incidencias**.

8.8.- Preservación

En el **Procedimiento planificación del servicio** y el **Procedimiento de prestación de servicios de limpieza** se han establecido actividades para la preservación de los materiales.

8.9.- Actividades posteriores a la entrega

En el **procedimiento de instalaciones, averías y mantenimientos** se describe la sistemática para cumplir los requisitos respecto a las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

8.10.- Control de los cambios

La sistemática establecida por **GRUP BARNA PORTERS** para gestionar cualquier cambio en la prestación del servicio se define en los procedimientos de:

- **Procedimiento de planificación del servicio**
- **Procedimiento de control del servicio**
- **Procedimiento de prestación del servicio de limpieza**
- **Procedimiento de instalaciones, mantenimientos y averías**
- **Procedimiento de gestión de CRA**
- **Procedimiento de realización de custodias**
- **Procedimiento de realización del servicio de Barna Gos**

8.11.- Liberación de los productos y los servicios

La sistemática establecida por **GRUP BARNA PORTERS** para la liberación de los servicios se define en los procedimientos:

- **Procedimiento de control del servicio**
- **Procedimiento de prestación del servicio de limpieza**
- **Procedimiento de instalaciones, mantenimientos y averías**
- **Procedimiento de realización del servicio de Barna Gos**

8.12.- Control de las salidas no conformes

GRUP BARNA PORTERS garantiza que cualquier salida que no sea conforme con los requisitos se identifica y se controla. La sistemática de gestión queda definida en el procedimiento **Mejora**.

8.13.- Preparación y respuesta ante emergencias

Se ha desarrollado el **Procedimiento de gestión de emergencias** para identificar y dar respuesta a situaciones potenciales de emergencia y accidentes.

8.14.- **Apreciación de los riesgos de seguridad de la información**

En el **procedimiento de seguridad de la información** se describe la sistemática para realizar la apreciación de los riesgos de seguridad de la información.

8.15.- **Tratamiento de los riesgos de seguridad de la información**

En el **procedimiento de seguridad de la información** se describe la sistemática para implementar un plan de tratamiento de los riesgos.

CAPÍTULO 9 – EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Las actividades de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente se han definido en el **procedimiento Satisfacción cliente**.

GRUP BARNA PORTERS realiza el siguiente análisis y evaluación de los datos que surgen por el seguimiento y la medición:

TIPO DE DATO	REGISTRO DE SEGUIMIENTO	ANÁLISIS	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Conformidad de productos y servicios	Indicadores	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.
	No conformidad/Acción correctiva	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.
	Incidencias/Reclamaciones	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.
Satisfacción cliente	Informe satisfacción cliente	Análisis de resultados	Anual	Resp. Integrado Sist.
Desempeño y eficacia del sistema de gestión	Indicadores	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.
	Objetivos	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.
Planificación de forma eficaz	No conformidad/Acción correctiva	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.
Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	Evaluación de riesgos y oportunidades y plan de tratamiento.	Análisis de resultados	Anual	Resp. Integrado Sist.
Desempeño de proveedores externos	Evaluación de proveedores	Análisis de resultados	Anual	Resp. Integrado Sist.
	No conformidad	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.
Necesidad de mejoras en el sistema de gestión	Mejora	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.
	No conformidad	Análisis de resultados	Trimestral	Resp. Integrado Sist.

9.2.- Auditoría interna

El **GRUPO BARNA PORTERS** ha desarrollado el **Procedimiento de auditorías** para determinar si el Sistema de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

9.3.- Revisión por la dirección

El Director General del **GRUPO BARNA PORTERS** anualmente evalúa los resultados del sistema de gestión de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de revisión del sistema**.

CAPÍTULO 10 – MEJORA

La sistemática establecida por **GRUP BARNA PORTERS** para gestionar las no conformidades y acciones correctivas y mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión se define en el procedimiento **Mejora**.

CAPÍTULO 11 – ANNEXOS

- **Anexo I:** **Organigrama**
- **Anexo II:** **Política integrada**