

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

### Empresa evaluada

**COVIAR, COMPAÑÍA DE VIGILANCIA  
ARAGONESA, S.L.**

CIF:B50158468

Autovía de Logroño, Km. 7,600 Polígono Europa II  
Nave II  
50011 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

COMPAÑÍA DE VIGILANCIA ARAGONESA, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

AUTOVÍA DE LOGROÑO, KM. 7,600, POLÍGONO EUROPA II, NAVE II, 50.011  
ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

SEGURIDAD PRIVADA

#### 04 - Año comienzo actividad.

1986

#### 05 - Número de personas empleadas

1000

#### 06 - Persona contacto

JAVIER POVEDANO URES

#### 07 - E-mail persona contacto

[javierpovedano@coviar.com](mailto:javierpovedano@coviar.com)

#### 08.- Página web

[www.coviar.com](http://www.coviar.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

- 1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:  
Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)  
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)  
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

## 1.1. Información adicional

COVIAR dispone de un Código de Ética y Conducta que refleja nuestro compromiso ético de actuar, conforme a los principios y estándares de conducta que en él se definen, en el desarrollo de nuestras relaciones con el conjunto de grupos de interés afectados por nuestra actividad: empleados, clientes, accionistas, asociados, proveedores y las sociedades civiles en las que estamos presentes.

En dicho Código de Ética y Conducta se tiene por objeto establecer los principios que han de presidir la actividad de COVIAR. Estos principios se enmarcan en la misión, visión y valores de la empresa.

Misión.

COVIAR (Compañía de Vigilancia Aragonesa, S.L.) es una empresa homologada con el núm. 958 (23.09.1986) por la Dirección General de Seguridad del Estado (Ministerio del Interior), a nivel nacional, para las actividades de:

- ? Vigilancia y protección de bienes, establecimientos espectáculos, certámenes o convenciones.
- ? Explotación de Centrales para la recepción, verificación y transmisión de las señales de alarmas y su comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, así como prestación de servicios cuya realización no sea de la competencia de dichas Fuerzas y Cuerpos.
- ? Protección de personas determinadas, previa autorización correspondiente.
- ? Instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad.

Igualmente, dispone de diferentes centros de formación autorizados por la Secretaría de Estado de Seguridad (Ministerio del Interior) en las disciplinas:

- ? Vigilante de Seguridad, Vigilante de Explosivos, Escolta Privado.
- ? Guarda Rural, Guarda de Caza.
- ? Jefe y Director de Seguridad.

La misión de COVIAR es ser líder y referente en servicios de seguridad en todos los mercados donde está presente. Para ello, busca altos niveles de eficiencia y rentabilidad que redunden en beneficio de los clientes, proveedores, empleados y la sociedad.

La prestación de estos servicios se diferencia por su excelencia operacional y por la búsqueda de la mejora continua y la innovación.

Este Código de Ética y Conducta:

- ? Proporciona un modelo de actuación con criterios comunes.
- ? Es único para toda la empresa.
- ? Está basado en los valores existentes de COVIAR.
- ? Ofrece una guía de cómo debemos comportarnos e identifica cuáles han de ser nuestras pautas de conducta.
- ? Mantiene un compromiso con las personas y el entorno basado en principios éticos.

Visión.

En COVIAR pretendemos no solo ser los mejores actores en los mercados en que operamos sino también ser, en los mismos, los referentes permanentes.

Valores.

Los valores son la personalidad de nuestra empresa y no pueden convertirse en una expresión de deseos de los dirigentes, sino que tienen que plasmar la realidad.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **2.1. Información adicional**

Se está avanzando en la normalización de las actividades desarrolladas por COVIAR en el ámbito social, de manera que no se trata de iniciativas puntuales como se ha venido haciendo hasta ahora. Se están consolidado ciertas actividades para empleados, siendo planificadas y gestionadas con tiempo cada ejercicio.

En relación con el medioambiente, también se trabaja marcado como un objetivo la reducción del impacto que genera la empresa, reduciendo los consumos eléctricos, el gasto de tóner o papel y la sustitución de coches de carburación por coches híbridos.

### **3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **3.1. Información adicional.**

Igualmente, desde 2015 se cuenta con certificación de Bureau Veritas, dentro del esquema de Seguridad Privada Federación Española de Seguridad, para el cumplimiento de la legislación administrativa, laboral, de seguridad social y tributaria dentro del alcance global de servicios de seguridad privada.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

### **4.1. Información adicional**

Para llevar a la práctica de los principios de COVIAR, se establece una serie de compromisos:

1. Proteger la reputación y el desarrollo sostenible de COVIAR.
2. Establecer los Planes de Continuidad de Negocio necesarios, teniendo en cuenta las áreas y los grupos de interés implicados, así como los servicios críticos de nuestro negocio.
3. Mantener actualizados los Planes de Continuidad de Negocio para fomentar su mejora continua.
4. Garantizar los canales de diálogo con los distintos grupos de interés para que podamos conocer sus expectativas y necesidades y transmitirles nuestros compromisos.
5. Utilizar preferentemente nuestros propios medios para garantizar la respuesta a nuestros grupos de interés y evitar así en lo posible la utilización de recursos ajenos a COVIAR.
6. Mantener los acuerdos necesarios para disponer de los medios humanos, técnicos e industriales que permitan que los clientes no resulten perjudicados por la interrupción de la actividad habitual, garantizando la calidad de los servicios.
7. Cumplir con todas las políticas de COVIAR durante el desarrollo de las actividades de contingencia y recuperación hasta que se alcancen los niveles de actividad habituales.

Esto supone que existe mediante los procedimientos de calidad implantados por la Empresa, una serie de mecanismos que nos permiten estar en contacto con nuestros proveedores y clientes, mediante evaluaciones, encuestas de satisfacción y canalización de no conformidades.

Que por otro lado, en el año 2022 se realizó la segunda encuesta de Clima Laboral, al objeto de conocer el nivel de satisfacción de los empleados , en seis aspectos fundamentales de la Empresa.

Por último, debido a nuestra actividad, existen una constante comunicación y coordinación con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad de Estado, siendo fundamental en el trabajo diario.

### **5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### 5.1. Información adicional

Se encuentra implantado desde el 2017 el sistema de Compliance Jurídico para la empresa, tras la reforma del Código Penal. Conformado el Comité de Compliance y se están elaborando las distintas herramientas del sistema.

Si bien, desde el 2021 se encuentra certificada con la UNE 19601:2017 Sistemas de gestión de compliance penal.

## Gobierno de la organización

### 6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

### 6.1.. Información adicional.

Existe un Código de Conducta el cual ha sido comunicado a toda la Empresa

### 7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?

Sí, existe formalmente y se gestiona con confidencialidad pero no aplica a todos los empleados

## 7.1. Información adicional

En el apartado 5 del Código de Ético se establece que cual es el cumplimiento y vigencia de dicho Código el cual debe respetarse que abierto a revisiones y cambios en función de sugerencias y propuestas de los empleados.

### 8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### 8.1 Información adicional

Existe una Sistema Integrado de Gestión en la cual se encuentran incluida la política de la Empresa, en relación con la calidad, medioambiente, protección de datos y prevención de riesgos laboral, seguridad de la información y compliance, Con sus distintas certificaciones

### 9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

### 9.1. Información adicional

COVIAR dispone de un Plan de Prevención de Delitos Penales y se encuentra certificada con la UNE 19601:2017, en donde quedan reflejadas las directrices de conductas sancionables, la garantía de difusión y su aplicabilidad en todo la Empresa.

El propósito de este Plan es doble:

? Ayudar a todos los empleados de COVIAR a cumplir con las reglas aplicables proporcionándoles una clara declaración de políticas y procedimientos.

? Ayudar a los empleados en la identificación y corrección de cualquier violación real o percibida por ellos.

Los empleados de COVIAR deben sentirse personalmente responsables de la estricta aplicación de este Plan en todo la Empresa, especialmente con el carácter y la seriedad que exige el riesgo resultante de cualquier infracción de la legislación penal.

A la vista de lo anterior, es de suma importancia que los empleados comprendan que la violación de las leyes y/o de esta política empresarial puede ocasionar un grave perjuicio a la Empresa.

Por otro lado, con el fin de facilitar el desarrollo e implementación del Plan de Prevención de Delitos Penales, COVIAR ha creado un órgano de control representado por un Comisión de Compliance

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

#### **10.1. Información adicional.**

Si bien en COVIAR, hasta la fecha no se ha definido como tal un Plan de Responsabilidad Social Corporativa, existen actuaciones que dan un reflejo de la intención de la Empresa de crear las condiciones necesarias para el establecimiento y mantenimiento de dicho Plan:

## **ACREDITACIONES DE ENTIDADES CERTIFICADORAS**

Calidad: UNE-EN-ISO 9001:2015

Medio Ambiente: UNE-EN-ISO 14001:2015

Prevención de Riesgos Laborales: ISO 45001:2018

Gestión de la seguridad de la información: ISO 27001

Compliance Penal UNE 1960

Prevención de Riesgos Laborales: Sistema de Gestión conforme a R.D. 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención (PRL).

Protección de Datos de Carácter Personal: Sistema conforme al art. 96.1 del R.D.

1720/2007, Reglamento L.O.P.D

Infraestructuras Críticas y Servicios Esenciales: Sistema de Gestión conforme al art. 19.4 Ley 5/2014, de seguridad privada.

## OTRAS SERIE DE ACTUACIONES

Comité Complinace y Plan sobre Prevención de delitos

Comité de Conciliación familiar.

Código Ético y de Conducta.

### **11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

No existe Plan de RS, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **11.1. Información adicional.**

Se sigue trabajando en la materia de responsabilidad Social corporativa durante el año 2017, intendo inculcar en la política general de la Empresa, la Responsabilidad Social a todos los niveles

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

#### **12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

#### **12.1. Información adicional**

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, la Prevención de Riesgos Laborales y el Medio Ambiente de COVIAR se encuentra certificado según las normas UNE-EN-ISO 9001:2015 (Calidad) y UNE-EN-ISO 14001:2015 (Medio Ambiente), Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27001, UNE 19601:2017 Sistemas de gestión de compliance penal. Requisitos con orientación para su uso., así como en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, marca como objetivo principal conseguir la satisfacción del cliente.

En nuestro compromiso para lograr una mejora constante en la prestación de los servicios, COVIAR necesita conocer su opinión, por ello, todos los año se envía un breve cuestionario a clientes con el objetivo de conocer su Satisfacción con los servicios prestados por la Empresa.

#### **13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

#### **13.1. Información adicional**

Para evaluar la eficacia de los servicios, se realiza una encuesta de calidad de servicio a

los clientes (según criterio del responsable de Calidad). Los resultados obtenidos en la misma, junto con los previstos al inicio y el seguimiento llevado a cabo por el Departamento correspondiente, se comparan y se valoran dejando constancia de la efectividad y eficacia en el registro R850 Objetivos de Calidad.

Formulación de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones pueden ser formuladas por cualquier persona relacionada con la actividad de la organización, ya sea cliente, trabajador, usuario, etc. Se presentarán siempre por escrito y la persona que realice las observaciones se identificará, a fin de poder responderle de manera personalizada.

Las quejas y reclamaciones que afecten al alcance de los servicios y productos proporcionados por la organización serán tratadas siempre como No Conformidades (NC). Las sugerencias serán siempre tratadas como Oportunidades de Mejora (OM).

Recepción de las sugerencias, quejas y reclamaciones.

Los usuarios podrán presentar sugerencias, quejas o reclamaciones a la empresa a través de los siguientes medios:

? Rellenando el formulario correspondiente en la página web de la empresa, accesible desde la web: <http://www.COVIAR.com/contactar.asp>.

? Depositando un escrito en cualquiera de las delegaciones, utilizando para ello el formato propio de cada Comunidad Autónoma de Hoja de Sugerencias y/o Reclamaciones.

? Mediante comunicación dirigida al Departamento de Calidad, por escrito o a la dirección de correo [calidad@COVIAR.com](mailto:calidad@COVIAR.com), que contendrá:

o Nombre y apellidos del interesado; fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique y, en su caso, de la persona que lo represente, o instrumentos electrónicos equivalentes; así como el documento o instrumento electrónico acreditativo de tal representación. La utilización de firma electrónica identificativa del afectado eximirá de la presentación de las fotocopias del DNI o documento equivalente.

o Petición en que se concreta la solicitud.

o Dirección a efectos de notificaciones, fecha y firma del solicitante.

o Documentos acreditativos de la petición que formula, en su caso

Los responsables de Departamento, en función de la dimensión del hecho planteado, y del alcance de la misma, deben facilitar al usuario y recibir directamente de éste la Hoja de Sugerencias y/o Reclamaciones autonómica con las sugerencias y reclamaciones, procurando resolverlas directamente según establezca la normativa autonómica de referencia, guardando copia durante 5 años y facilitando el original de las mismas al Responsable del SIG para la correcta y continua alimentación del sistema.

El registro y la codificación de las sugerencias y quejas se realiza por el Responsable del SIG en el registro informático R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM, mediante la asignación automática de un número correlativo por la aplicación informática.

Una vez recibidas tanto las sugerencias como las quejas, el Responsable del SIG valorará la apertura de un expediente administrativo en formato papel, que servirá para archivar toda la documentación que se vaya generando, en caso necesario. En caso contrario, la información quedará guardada en la aplicación informática.

Admisión de las sugerencias y quejas.

Para que una queja, o sugerencia sea admitida, deberá cumplir unos requisitos mínimos:

1. Haber sido escrita en un lenguaje correcto.
2. Estar suficientemente motivada.
3. Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.

Si no cumple los requisitos mínimos anteriormente descritos, no se admitirá la sugerencia o queja. El Responsable del SIG enviará comunicación de su no admisión al usuario, siempre que éste esté identificado, en el plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde la fecha en que el escrito haya tenido entrada en el Departamento de Calidad.

#### 5.1.4. Identificación del área o departamento afectado.

Una vez registrada la incidencia o sugerencia, el Responsable del SIG determina el área o departamento afectado y le envía la incidencia o sugerencia en el plazo de 5 días hábiles, contados desde la fecha en que la haya recibido.

#### 5.1.5. Análisis de las sugerencias y quejas.

El Responsable de Calidad analiza la incidencia junto con el departamento afectado para definir la mejor solución a aplicar, estudiando las acciones necesarias para la resolución. Tras el análisis incluye las mencionadas acciones y el responsable de su realización en el registro informático R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM, con el fin de poder realizar su seguimiento.

Además, la repetitividad o la gravedad de una queja leve puede dar lugar a la apertura de una No Conformidad, que se tratará como tal.

Comunicaciones al usuario.

Cuando el usuario esté identificado, se le comunicarán siempre:

- ? La no admisión de la queja o sugerencia, indicándole que el motivo de la misma es el no cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos.
- ? La imposibilidad de resolución de la misma, explicándole los motivos de dicha decisión.
- ? Las acciones tomadas de cara a solucionar la incidencia o implantar la sugerencia, ofreciéndole las oportunas explicaciones si es pertinente.
- ? En todo caso, en nuestra comunicación con el usuario, se aprovechará para:
  - o Reconocer la confianza depositada en el área afectada.

o Agradecerle la presentación de su sugerencia o incidencia, con la que detectaremos puntos de mejora.

#### Archivo de la documentación

Finalizada la tramitación de la incidencia o sugerencia, el Responsable del SIG procederá al archivo de la documentación generada durante 5 años, ya sea en soporte papel o en soporte informático. En el expediente administrativo correspondiente, en caso de haberse abierto éste, deben figurar los siguientes documentos:

- ? Incidencia o sugerencia presentada.
- ? Informes generados durante la tramitación.
- ? Comunicaciones que se hagan al usuario, en caso de que éste esté identificado.

En cualquier caso, y además de lo citado anteriormente, en la aplicación informática se guardan los distintos seguimientos realizados. También se guardan en formato electrónico todas las contestaciones realizadas a los usuarios.

#### INCIDENCIAS EN SERVICIOS

Las incidencias internas en servicios e inspecciones de los mismos que afecten a aspectos meramente operativos (desarrollo normal de la actividad) se cumplimentarán en el registro R823 Incidencias en Servicios, disponible en el sistema informático (solamente para incidencias en servicios e inspecciones).

En función de la gravedad de las mismas, y siempre que afecten a los requisitos del cliente, el Director del Departamento/Delegación afectado informará al Responsable del SIG, quien lo reflejará en el R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM según este procedimiento.

#### INCIDENCIAS EN COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES

Las incidencias en los procesos de compras y subcontrataciones se cumplimentarán en el R743 Control de Proveedores (recepción de compras), disponible en el sistema informático.

En función de la gravedad de las mismas, el Responsable de Departamento podrá comunicarlo al Responsable del SIG y abrir un R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM según este procedimiento.

#### INCIDENTES, ACCIDENTES Y EMERGENCIAS EN PRL Y MEDIO AMBIENTE.

Se desarrollarán según procedimiento específico P830. Preparación y respuesta ante emergencias. Investigación de accidentes.

#### AUDITORÍAS.

La efectividad de este procedimiento, se basa en los siguientes principios:

- ? El compromiso de la Dirección, expresado en la Política de Calidad y Medio Ambiente, y en la voluntad de cumplimiento del SIG.
- ? La realización de auditorías, que debe seguir un calendario preestablecido y conocido de las áreas a auditar.
- ? Un fácil acceso del auditor o equipo de auditores a las áreas o actividades objeto de la auditoría y principales responsables de éstas.
- ? La información de las deficiencias o no conformidades detectadas de una manera fácil.
- ? La verificación de que las acciones correctivas se llevan a cabo en los plazos establecidos.
- ? La Información a la Dirección sobre la efectividad del SIG.

#### Objetivos de las auditorías

Las auditorías, en general, se realizan para la consecución de uno o varios de los objetivos siguientes:

1. Determinar la conformidad o no conformidad de los elementos del SIG con los requisitos especificados.
2. Determinar la eficacia del SIG implantado para alcanzar los objetivos previstos.
3. Proporcionar información para la mejora del SIG implantado.
4. Cumplir los requisitos reglamentarios que apliquen.

Las desviaciones detectadas en las auditorías internas implicarán que el Responsable de Calidad abra una No Conformidad en el R852 Seguimiento de NC, AC/AP y OM según el apartado 4.1 de este procedimiento.

#### Planificación de las auditorías

Las auditorías internas se planificarán anualmente, conforme a los requisitos que resulten aplicables, y las auditorías externas conforme a la normativa y/o legislación vigente.

Las auditorías se realizarán siguiendo el programa establecido en el registro F853 Plan/Informe de Auditoría.

Los responsables de las áreas a auditar deberán tener conocimiento de las fechas de auditoría. A tal fin el Responsable del SIG comunica vía correo electrónico a los interesados la fecha de las auditorías internas y externas.

Esporádicamente, se podrán realizar auditorías específicas, de forma autónoma al programa general de auditorías, cuando:

- ? Se observen deficiencias sistemáticas en el desarrollo de determinadas actividades o en los servicios.
- ? Existan cambios organizativos importantes.
- ? Implantación de nuevos procesos o modificaciones importantes.

## Frecuencia de las auditorías.

Todos los centros en el alcance del SIG se auditán una vez, al menos, dentro del ciclo tri-anual de validez de la certificación de cumplimiento. Las auditorías se realizarán cuando:

1. Se introduzca un cambio importante en el SIG.
2. Se sospeche que la calidad del servicio se está deteriorando.
3. Para verificar AP y AC, y
4. Para cumplir con el Plan Anual de Auditorías.

Como regla general, se podrá auditar cada parte o capítulo del SIG al menos una vez al año.

## Personal auditor.

Con el fin de conseguir la mayor imparcialidad y objetividad posible en la realización de las auditorías internas, así como lograr una mejora en la optimización de los procesos, la Dirección establece el nombramiento de personal interno de la empresa suficientemente preparado como Auditores Internos de Calidad.

La metodología de trabajo para la realización de la auditoría será la establecida por el Responsable de Calidad. El equipo auditor deberá registrar todas sus pruebas y evidencias de trabajo en el documento que él mismo establezca, custodiando dicho documento en su expediente. Finalizada la auditoría, el equipo auditor realizará el F853 Plan/Informe de Auditoría correspondiente que deberá presentar al Responsable de Calidad.

El requisito mínimo que deberá cumplir el auditor interno será uno de los siguientes:

- ? Conocedor de las normas aplicables (UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN-ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, Gestión de la seguridad de la información ISO 27001, Compliance Penal UNE 19601 ) a través de formación suficiente, interna o externa, o
- ? haber participado en un mínimo de tres auditorías internas de calidad como observador, o
- ? haber participado en un mínimo de dos auditorias internas de calidad como segundo auditor, o
- ? haber realizado como mínimo una auditoría interna de calidad como auditor responsable y haber emitido el informe correspondiente.

## Innovación en los productos y servicios

### **14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

#### **14.1. Información adicional.**

Por nuestra actividad somos una empresa de principalmente de servicios, lo que implica que no tenemos productos en los cuales se pueda innovar. Si bien, se intenta que los

servicios sean a justados a las necesidades específicas de cada cliente.

### **Calidad de los productos y servicios**

#### **15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analiza sistemáticamente de estos aspectos en la gestión.

#### **16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Se ofrece un servicio postventa integral

##### **16.1. Información adicional.**

La empresa dispone de servicios internos que constantemente inspección la calidad de su servicios prestados.

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

#### **17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

##### **17.1. Información adicional.**

Debido a la normativa referente a Seguridad Privada, todos los servicios de seguridad deben de estar debidamente identificados con todas las características del servicio, como de los medios, con indicación clara y precisa.

Esta identificación afecta tanto a servicios realizados con vigilancia física como vigilancia electrónica.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

#### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### **18.1. Información adicional**

Periódicamente, se llevan a cabo una encuesta de clima laboral preguntando a todos los empleados de COVIAR, S.L. su opinión sobre los diferentes elementos que componen la satisfacción profesional y el orgullo de trabajar para la compañía.

Que las áreas sobre las que ha tratado la encuesta son:

#### **1.FORMACIÓN Y DESARROLLO**

2. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
3. COMPROMISO Y VALORES EMPRESARIALES
4. AMBIENTE DE TRABAJO
5. SATISFACCIÓN, MOTIVACIÓN Y RETENCIÓN
6. CONCILIACIÓN E IGUALDAD

La compañía en los últimos años ha implantado normas internacionales de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales, para generar unos procedimientos y formas de trabajo que nos hagan mejorar y superar los retos que el sector de la seguridad nos impone día a día. Hemos recogido nuestros valores empresariales en el Código deontológico que reúne y unifica todo el sentir de una empresa avalada por sus treinta años de existencia y la confianza que ponen en nosotros nuestros clientes y colaboradores.

Hemos considerado importante la opinión de los empleados con el espíritu de mejora continua y de detectar aquella áreas en las que son necesarios planes de acción. Siguiendo el camino iniciado en el año 2016 con la primera encuesta de satisfacción personal que se realizó en la empresa

#### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

##### **19.1. Información adicional**

COVIAR S.L. declara su compromiso claro e inequívoco en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso, fomento y aplicación de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la Organización, estableciendo la Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres como Principio básico y fundamental del Código Ético y de conducta y de la Política de Cumplimiento Legal de COVIAR S.L., de acuerdo con la definición de dicho Principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre mujeres y hombres. Dicho compromiso se pone de mediante la elaboración, difusión y aplicación del presente Plan de Igualdad.

COVIAR fomentará la formación del capital humano, particularmente mediante la creación de oportunidades de empleo y el ofrecimiento de formación a los empleados y empleadas,

evitando cualquier tipo de discriminación entendida como cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades. Este principio supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, orientación sexual y las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. Asimismo, la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, en España, pretende promover la adopción de medidas concretas a favor de la igualdad en las empresas.

Que por otro lado, existe un compromiso de COVIAR, en respectar la igualdad salarial entre hombre y mujeres, así como evitar cualquier tipo de discriminación laboral y lenguaje sexista. Dicho compromiso queda reflejado en el Código de Ética y Conducta y en la Política de Cumplimiento legal de la Empresa

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

#### **20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**

Con fecha 9 de febrero de 2016 se creó un Comité de Conciliación Familiar de la Empresa, cuyo miembros eran personas voluntarias de las distintas categorías y delegaciones de la Empresa.

En dicho Comité se están gestionando una serie de medidas que favorecen la conciliación familiar de los trabajadores de la Empresa

### **Formación y desarrollo profesional**

#### **21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **21.1. Información adicional.**

COVIAR presta sus servicios de formación a través de su marca registrada TDF Tiempo de Formación, centro de formación propio, dedicado a impartir cursos tanto a nivel interno como externo.

COVIAR procura cuidar con el máximo esmero la formación de su personal, con el objetivo principal de prestar servicios de calidad, en el ámbito de la seguridad privada, por parte de los empleados que en ella trabajan.

Existe un Plan de Formación anual que pretende garantizar la participación todo el personal (especialmente, el personal técnico y operativo) a su servicio, pues su objetivo fundamental es garantizar la máxima eficacia y eficiencia en la realización del desempeño de su trabajo.

La formación continua se considera integrada en la gestión de personal, por lo que este Plan pretende cumplir la doble misión de:

- 1) cumplir los requisitos legales y normativos establecidos; y
- 2) actualizar los conocimientos de los empleados de COVIAR para dar un servicio más eficaz, de manera que permita la promoción profesional.

COVIAR implementa un conjunto de actividades formativas dirigidas a la mejora de competencias y cualificaciones de sus empleados, permitiendo compatibilizar su desarrollo personal y profesional con una mayor eficacia y mejora de la calidad de los servicios de la empresa.

El Plan de Formación es resultado de la coordinación entre los diferentes agentes participantes. En conclusión, COVIAR, consciente de que los trabajadores constituyen su recurso más valioso, define el presente Plan de Formación, con la premisa de que los objetivos marcados solamente pueden lograrse a través de la participación y el esfuerzo personal de todos, la motivación por la eficacia y la eficiencia en el trabajo, el reconocimiento de que los recursos son limitados y la identificación, implicación y compromiso con la empresa.

## **22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

### **22.1. Información adicional**

La formación continua se considera integrada en la gestión de personal, por lo que este Plan pretende cumplir la doble misión de:

- 1) cumplir los requisitos legales y normativos establecidos; y
- 2) actualizar los conocimientos de los empleados de COVIAR para dar un servicio más eficaz, de manera que permita la promoción profesional.

COVIAR implementa un conjunto de actividades formativas dirigidas a la mejora de competencias y cualificaciones de sus empleados, permitiendo compatibilizar su desarrollo personal y profesional con una mayor eficacia y mejora de la calidad de los servicios de la empresa.

El Plan de Formación es resultado de la coordinación entre los diferentes agentes participantes. En conclusión, COVIAR, consciente de que los trabajadores constituyen su recurso más valioso, define el presente Plan de Formación, con la premisa de que los objetivos marcados solamente pueden lograrse a través de la participación y el esfuerzo

personal de todos, la motivación por la eficacia y la eficiencia en el trabajo, el reconocimiento de que los recursos son limitados y la identificación, implicación y compromiso con la empresa.

## Seguridad y Salud

### 23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### 23.1. Información adicional.

La Empresa se encuentra certificada desde el 2012 en la Certificación ISO 45001:2018 en las áreas de Vigilancia y protección de bienes, establecimientos espectáculos, certámenes o convenciones. Protección de personas determinadas, previa autorización correspondiente. Instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad. Actividades Formativas no regladas.

La empresa ha optado por la siguiente modalidad: Servicio de Prevención Ajeno en la especialidad de:

- ? Seguridad
- ? Higiene Industrial
- ? Ergonomía y Psicosociología Aplicada

Si bien, la vigilancia de la Salud está cubierta con el Servicio de Prevención Ajena, que desde el 3 de junio de 2020 se realiza a través del servicio de prevención MAS Prevención. No obstante, se coordina las acciones a desarrollar con el Responsable de P.R.L.

Toda la actividad de la empresa se desarrolla en torno al objetivo de la seguridad de nuestros empleados.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

### 24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### 24.1. Información adicional

Debido a nuestra actividad en mayor impacto medioambiental que se produce es debido al uso de vehículos de carburación, por ello, la política de la empresa en este sentido es reducir en la medida de lo posible el impacto por lo que la flota de vehículo conforme se va renovando pasan a ser vehículo híbridos.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como, por ejemplo, favorecer la compra local.

#### **25.1. Información adicional**

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (compras y subcontrataciones).

##### **8.4.1. GENERALIDADES.**

La Dirección, los responsables de las Delegaciones y de los Departamentos determinan las pautas de los procesos que son proporcionados por proveedores externos.

La organización tiene establecidas e implementadas las actividades necesarias para asegurarse de que el producto o servicio comprado cumple los requisitos de compra especificados; dichas actividades se describen en el proceso P080 Planificación y control operacional.

##### **8.4.2. TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL.**

El tipo de control y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido dependen del impacto del mismo en la posterior realización del servicio. Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la empresa, tal y como se especifica en el proceso P080 Planificación y control operacional.

Asimismo, se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas evaluaciones.

## **Homologación de proveedores**

### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa periódicamente y se mejoran los requisitos establecidos

#### **26.1. Información adicional**

COVIAR deberá asegurarse que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

El tipo de control y el alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido dependen del impacto del mismo en la posterior realización del servicio.

Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la empresa, tal y como se especifica en el procedimiento P740 Gestión de compras y subcontrataciones.

Asimismo, se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas evaluaciones.

Los datos de los proveedores se gestionarán según lo establecido en el procedimiento P423 Requisitos y control de la documentación.

## Interacción con los proveedores

### 27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

#### 27.1. Información adicional

##### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Como una de las medidas del desempeño del SIG, la Dirección realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Para medir el grado de satisfacción de los clientes, la Dirección puede utilizar la siguiente información:

? Informes periódicos de la Dirección Comercial correspondientes a la evolución del negocio a través de la cartera de clientes, comentarios sobre altas y bajas de clientes, percepción del delegado con respecto a la satisfacción de los clientes, número y evolución de las reclamaciones de los clientes, acciones de mejora realizadas y previstas, plan de visitas comerciales y grado de ejecución, medidas adoptadas y a adoptar con el fin de fidelizar a los clientes.

? Realización de una encuesta anual de satisfacción a un porcentaje representativo de la cartera de clientes para cada una de las delegaciones. La encuesta tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de la calidad del servicio ofrecido, cumplimiento de plazos de ejecución, trato recibido en el servicio, valoración de los medios y equipos, imagen de la empresa y finalmente precio.

? Felicitaciones, condecoraciones, etc.

? Reclamaciones, sanciones.

? Garantías utilizadas.

? Informaciones del cliente sobre la calidad de los servicios entregados.

En función de los resultados del índice de satisfacción de los clientes, así como de la evolución durante el último periodo en cuanto a volumen de facturación por referencias, reclamaciones y/o devoluciones, la Dirección dejará constancia en el documento Revisión del SIG (Calidad, Prevención de Riesgos y Medio Ambiente). Informe de la Dirección. En función de los resultados obtenidos, anualmente la Dirección decidirá modificar el alcance y contenido del índice.

El/los Responsable(s) de Calidad, Prevención de Riesgos y Medio Ambiente es/son el/los encargado(s) del envío, seguimiento y evaluación de los resultados, así como de determinar la necesidad de realizar un segundo envío o visitas personalizadas a los clientes.

Los datos proporcionados por el cliente se ajustarán a lo establecido en el procedimiento P423 Requisitos y control de la documentación.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

#### **28.1. Información adicional.**

Asociado con SOLIDAR, cuyo objetivo es la integración de trabajadores con discapacidad.

Patrocinador de la Carrera contra el cancer en varias ediciones.

Colaboración con FSC Inserta que es una entidad de Fundación ONCE para la formación y el empleo de personas con discapacidad. Para la contratación de trabajadores.

Colaboradores con Cruz Roja Española

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el**

## **impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

### **32.1. Información adicional**

COVIAR es consciente que en el desarrollo de su actividad industrial debe de tener en cuenta los efectos que provoca sobre el medio ambiente. Por lo tanto, se compromete a adoptar las disposiciones necesarias para compatibilizar el desarrollo de su actividad con la protección medioambiental, aplicando criterios de mejora continua y de cumplimiento de las expectativas de la Sociedad y del entorno el que COVIAR se encuentra localizada.

Reconociendo esta importancia COVIAR ha implantado el Sistema de Gestión Medioambiental regulado por la norma ISO 14001:2015, el cumplimiento de dicha norma está totalmente garantizado.

## **Compromiso frente al cambio climático**

### **33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

## **Economía circular**

### **34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

### **34.1. Información adicional**

COVIAR es consciente que en el desarrollo de su actividad industrial debe de tener en cuenta los efectos que provoca sobre el medio ambiente. Por lo tanto, se compromete a adoptar las disposiciones necesarias para compatibilizar el desarrollo de su actividad con la protección medioambiental, aplicando criterios de mejora continua y de cumplimiento de las expectativas de la Sociedad y del entorno el que COVIAR se encuentra localizada.

Reconociendo esta importancia COVIAR ha implantado el Sistema de Gestión Medioambiental regulado por la norma ISO 14001:2015, el cumplimiento de dicha norma está totalmente garantizado.

## **Comunicación ambiental**

### **35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

### **35.1. Información adicional.**

Se ha realizado campañas para la concienciación del personal de oficinas, al objeto de reducir el impacto medioambiental, restringiendo el consumo de climatización, papel y reciclaje de materiales. Los proveedores y contratistas conocen la política de gestión. El personal de base (vigilantes, operarios de sistemas) dispone de la información relevante para su servicio. Los residuos se gestionan a través de puntos limpios o de gestores de residuos autorizados.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

#### **36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 2 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Capacitar a las personas de la empresa
- 5 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 10 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo

### **Valoración Global**

#### **37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

#### **38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Como punto fuerte destacar que gracias a un grupo de profesionales COVIAR lleva más de 36 años compitiendo en el sector de la Seguridad Privada, manteniéndose a nivel nacional y sabiéndose adaptar a los cambios que se han originado todos estos años tanto en la económica, en la sociedad como en la legislación, no solo en seguridad privada, sino como en el resto, manteniendo esta competitividad con empresas multinacionales del sector.

Todos estos cambios y la necesidad de mejorar han llevado a obtener una serie de certificaciones que reflejan el trabajo realizado estos años y el interés de la Empresa en mantenerse entre las primeras del sector a nivel nacional:

Calidad: UNE-EN-ISO 9001:2015.

Medio Ambiente: UNE-EN-ISO 14001:2015.

Prevención de Riesgos Laborales: ISO 45001:2018  
Sistemas Seguridad Informática ISO/IEC 27001:2013.  
Sistemas de gestión de compliance penal UNE 19601:2017  
Prevención de Riesgos Laborales: Sistema de Gestión conforme a R.D. 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención (PRL).  
Infraestructuras Críticas y Servicios Esenciales: Sistema de Gestión conforme al art. 19.4 Ley 5/2014, de seguridad privada.  
Protección de Datos de Carácter Personal: Sistema conforme al art. 96.1 del R.D. 1720/2007, Reglamento L.O.P.D.

**39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Mayor participación social, tanto con la comunidad como con la plantilla.  
Sería recomendable encontrar cauces de comunicación más eficaces y eficientes hacia el cliente interno (trabajadores) y externo.

**Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

No