


ESTAPA DEL PROCESO			ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN			
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO			CONTAR CON EL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA APROBADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-01	ENTREGA DEL MANUAL DE CAPACITACIÓN TRES MESES ANTES DE LA CONCLUSIÓN DEL AÑO CONTRACTUAL Y APROBACIÓN DEL MISMO DENTRO LOS 5 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA ENTREGA.	100%	PROCESO	MENSUAL	MANUAL DE OPERACIÓN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA. OFICIO DE ENTREGA. OFICIO DE APROBACIÓN DEL CLIENTE	DESARROLLAR, REVISAR Y EN SU CASO ACTUALIZAR MANUAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA			
		PRESTAR LOS SERVICIOS EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE OPERACIÓN APROBADO.	ANEXO 10 IE-02											
		PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, TODA MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRARÁ AL MANUAL DE OPERACIÓN VIGENTE.	ANEXO 10 IE-03		TODA MODIFICACIÓN SE REALIZARÁ SEGÚN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN ESTABLECIDO EN EL ANEXO CONTRACTUAL CORRESPONDIENTE									
RECURSO FÍSICO			EL SOFTWARE DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA FUNCIONA CORRECTAMENTE, PERMITIENDO GESTIONAR EFICIENTEMENTE LOS SUB PROCESOS DEL SERVICIO, Y SEGUIR EL DESARROLLO DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO QUE LE HAGA LLEGAR EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU), REFERIDAS A LAS TAREAS DE SU INCUMBENCIA Y CON TODO OTRO REQUERIMIENTO DETALLADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, EN EL ANEXO 10. REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y EN EL ANEXO 4. MECANISMO DE PAGOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-04	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA OPERACIÓN DEL SOFTWARE DEL DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA	100%	PROCESO	MENSUAL	RESPALDOS DE REGISTROS EN EL SOFTWARE DEL CAU. BITACORAS DE MANTENIMIENTO A TODOS LOS RECURSOS IMPLEMENTADOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CAU	REVISIONES ALEATORIAS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO POR PARTE DEL DESARROLLADOR			
		LOS EQUIPOS Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS DE SEGURIDAD ESPECIALIZADOS APROBADOS (CCTV, SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESOS, LECTORES BIOMÉTRICOS, DE PROXIMIDAD, ALARMAS DE INTRUSIÓN, SENSORES DE MOVIMIENTO, EQUIPOS DE MONITOREO, ETC.), FUNCIONAN CORRECTAMENTE, PERMITIENDO LA OPERACIÓN Y EL CONTROL DE LOS MISMOS, PARA TODOS AQUELLOS SECTORES, ESPACIOS O ELEMENTOS PARA LOS CUALES ASÍ SE LO REQUIERA, EN LAS CORRESPONDIENTES BASES DEL CONCURSO Y ANEXOS TÉCNICOS.	ANEXO 10 IE-05											
		PROVEER AL PERSONAL DEL SERVICIO, APARATOS DE COMUNICACIONES PORTÁTILES, SUFICIENTES Y EN PERFECTO ESTADO DE FUNCIONAMIENTO, PARA QUE LOS MISMOS SE MANTENGAN EN CONTACTO CON SUS SUPERVISORES, O EN SU DEFECTO CON LOS ENCARGADOS DE TURNO, Y CON EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO.	ANEXO 10 IE-06		CUMPLIMIENTO AL 100% EN PROVEER COMPONENTES DE COMUNICACIÓN PARA SU FUNCIONAMIENTO (TERMINALES TELEFÓNICAS, CORREO ELECTRÓNICO, ETC)									
		LAS TERMINALES TELEFÓNICAS PROVISTAS PARA LOS ESPACIOS PROPIOS DEL SERVICIO, SON SUFICIENTES Y FUNCIONAN CORRECTAMENTE.	ANEXO 10 IE-07											
		EL CORREO ELECTRÓNICO PROPIO DEL SERVICIO, FUNCIONA CORRECTAMENTE.	ANEXO 10 IE-08											
		PROVEER LA TOTALIDAD DE ESPACIOS, EQUIPO, HARDWARE, SOFTWARE, INDUMENTARIA Y EQUIPOS DE SEGURIDAD A EMPLEAR POR EL PERSONAL, VEHÍCULOS PARA TRASLADO Y VIGILANCIA, MATERIALES, CONSUMIBLES, EQUIPOS Y MAQUINARIAS, Y TODO TIPO DE RECURSOS NECESARIOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO AUN CUANDO NO ESTÉN DESCRITOS DE MANERA ESPECÍFICA EN LOS PRESENTES INDICADORES.	ANEXO 10 IE-09											
		CONTAR CON LISTADO DE INSUMOS, MATERIALES, EQUIPOS TECNOLÓGICOS, EQUIPAMIENTO, HERRAMIENTAS, ENTRE OTROS.	ANEXO 10 IE-10		DEBERÁN SER APROBADOS OPORTUNAMENTE POR EL MUSEO Y EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.						LISTADO ACTUALIZADO DE INSUMOS, MATERIALES, ETC.	DESARROLLAR, REVISAR Y ACTUALIZAR EL LISTADO EN UN PLAZO DE 3 DÍAS		
	RECURSO HUMANO		PROVEER, PERSONAL SUFICIENTE Y ESPECIALMENTE CAPACITADO PARA CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LOS PRESENTES INDICADORES DE SERVICIO, Y CON TODA OTRA CONDICIÓN ESTABLECIDA EN LAS BASES DEL CONCURSO, O EN LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.		ANEXO 10 IE-11					100%	PROCESO	MENSUAL	EXPEDIENTES POR CADA TRABAJADOR CONTRATADO	CONTRATACIÓN POR CAPACIDADES Y APLICACIÓN DE EXÁMENES Y ACTUALIZACIONES DEL PERSONAL.
			DESIGNAR COMO RESPONSABLE DEL SERVICIO A UN TÉCNICO ESPECIALISTA HABILITADO CON NO MENOS DE CINCO (5) AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL Y DE TRES (3) AÑOS DE EXPERIENCIA COMPROBABLE EN FUNCIONES SIMILARES EN SERVICIOS DE ESTE TIPO EN MUSEO O INSTITUCIONES ANALÓGAS.		ANEXO 10 IE-12									
			ATENDER AMABLE Y DILIGENTEMENTE LAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS.		ANEXO 10 IE-13									
		EL PERSONAL DEL SERVICIO CUMPLE CON LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS: • CUENTA CON DOCUMENTACIÓN LEGAL HABITANTE PARA LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑE (CARTILLA NACIONAL DE SALUD, Y/O TODO TIPO DE AUTORIZACIÓN ESTABLECIDA POR NORMATIVA LEGAL VIGENTE). • CUENTA CON REGISTRO DE CAPACITACIÓN ACTUALIZADO Y DEMUESTRA CONOCIMIENTO DEL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO. • USA UNIFORME ESTABLECIDO EN ÓPTIMO Y PERMANENTE ESTADO DE ASEO EN TODAS LAS ETAPAS DEL PROCESO. • USA IDENTIFICACIÓN ESTABLECIDA. • PORTA EQUIPOS AUTORIZADO PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD GENERAL Y VIGILANCIA. • USA CABELLO CORTO O RECOGIDO EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE. • PRESENTA UÑAS CORTAS Y EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE. • PRESENTA AUSENCIA DE ELEMENTOS DE JOYERÍA (ARETES, ANILLOS, CADENAS, ETC.). • USA CALZADO DE SEGURIDAD. • TODO OTRO ELEMENTO NECESARIO. NOTA: OPORTUNAMENTE EN OCASIÓN DE LA APROBACIÓN DEL CORRESPONDIENTE MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO, EL MUSEO ESTABLECERÁ LA OPORTUNIDAD DEL USO DE ARMAS DE FUEGO POR PARTE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, EN TODOS O ALGUNOS DE LOS SUB PROCESOS ESTABLECIDOS.	ANEXO 10 IE-14	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL COMPETENTE										
		CUMPLIR CON LA LEGISLACIÓN APLICABLE VIGENTE, FEDERAL, ESTATAL O REGIONAL, EN TODAS LAS ETAPAS DE LOS PROCESOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-15	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA LEGISLACIÓN APLICABLE A ESTE SERVICIO									
		PERMANECER EN SUS PUESTOS DE TRABAJO SEGÚN LOS HORARIOS Y TURNOS ASIGNADOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-16	CUMPLIMIENTO AL 100% EN VIGILAR CONTINUAMENTE QUE EL PERSONAL DEL CAU PERMANECE EN SUS ESTACIONES DE TRABAJO.		PROCESO	MENSUAL	REGISTROS DE ASISTENCIA	MONITOREAR ALEATORIAMENTE AL PERSONAL				
		LAS TAREAS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA NO INTERFIEREN CON LAS ACTIVIDADES PROPIAS DEL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-17	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA GESTIÓN DE		PROCESO	MENSUAL						

<div><div></div><div><div>Museo Internacional del Barroco</div><div><div>Página 1 de 1</div><div>Fecha de emisión: 10/12/2015</div><div>Revisión: 0</div></div></div></div>											
PLAN DE CALIDAD SEGURIDAD Y VIGILANCIA											
ESTAPA DEL PROCESO			ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO	GENERALES	UTILIZAR EQUIPOS Y SISTEMAS ELECTRÓNICOS ADECUADOS PARA CADA SECTOR, UNIDAD FUNCIONAL Y/O ESPACIO, APROBADOS OPORTUNAMENTE, POR EL MUSEO, Y EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE PARA LA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-18	PERMISOS ASI COMO EN LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS, EPP, ETC., PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTE DE SUPERVISION DEL SERVICIO	SE GESTIONARAN LOS PERMISOS CORRESPONDIENTES.	
		ATENDER EL 100% DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO REQUERIDAS A TRAVÉS DEL CAU.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-19	CUMPLIMIENTO AL 100% DE TODAS LAS SOLICITUDES DE SERVICIO.		PROCESO	MENSUAL	ORDENES DE SERVICIO, TABLERO DE CONTROL	ATENCIÓN INMEDIATA QUE PERMITA CUBRIR LA NECESIDAD EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA Y REHABILITACIÓN	
		ATENDER EL 100% DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DE EMERGENCIA, REQUERIDAS A TRAVÉS DEL CAU, O POR CUALQUIER OTRA VÍA APROBADA EN EL CORRESPONDIENTE MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-20			PROCESO	MENSUAL			
		IMPLEMENTAR LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN OPORTUNAMENTE APROBADAS POR EL MUSEO PARA EL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-21	CUMPLIMIENTO Y ENTREGA AL 100% DEL PROGRAMA DE ENCUESTAS Y CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN, ASEGURANDO QUE ESTEN DENTRO DE LOS ESTÁNDARES Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR EL CLIENTE		PROCESO	MENSUAL	REPORTES DE SUPERVISION DEL SERVICIO	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO EN ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS.	
		LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SE REGISTRAN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU), DENTRO DE LAS 24 HRS DE COMPLETADA LA EVALUACIÓN Y ESTÁN SIEMPRE DISPONIBLES PARA REVISIÓN DEL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-22			PROCESO	MENSUAL			
		LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA OBTIENEN UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE, COMO MÍNIMO, EL 85 %.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-23			PROCESO	MENSUAL			
		REALIZAR EN FORMA MENSUAL ANÁLISIS DE RIESGOS (TÉCNICOS/OPERATIVOS) QUE PUEDAN CONVERTIRSE EN PUNTOS CRÍTICOS Y REALIZAR LOS AJUSTES NECESARIOS DE PROCEDIMIENTOS	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-24	GENERACIÓN DE PLANES DE ACCIÓN QUE CUMPLAN CON LA LEGISLACIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN CIVIL Y LA NORMATIVIDAD DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO.		PROCESO	MENSUAL	REPORTES DE SUPERVISION DEL SERVICIO	CONCLUIDO EL TIEMPO DE REVISIÓN APLICAR EL PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO.	
		LA TOTALIDAD DE LOS SECTORES, ÁREAS DEL MUSEO Y ESPACIOS INTERIORES Y EXTERIORES DEL MUSEO DONDE SE PRESTA EL SERVICIO SEGÚN LO ACORDADO EN LAS PRESENTES BASES DEL CONCURSO, PERMANECE CONSTANTEMENTE CONTROLADO YA SEA POR PRESENCIA DE CUIDADORES O A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DE SEGURIDAD.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-25			PROCESO	MENSUAL			
		REALIZAR EN COINCIDENCIA CON LO ESTABLECIDO EN EL PROGRAMA DE CONTINGENCIA DEL SERVICIO, COMO MÍNIMO, UN SIMULACRO POR AÑO CONTRACTUAL.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-26	SIMULACRO POR AÑO CONTRACTUAL, PARA PONER A PRUEBA LA TOTALIDAD DE LOS MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTINGENCIA		PROCESO	MENSUAL	ACTA DEL SIMULACRO	REPROGRAMAR EN CASO DE NO PODERLO REALIZAR, SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN Y FIJAR NUEVA FECHA DE REALIZACIÓN.	
		PONER EN PRÁCTICA, EN PRIMERA INSTANCIA, POLÍTICAS DE DISUASIÓN, EN CASO DE INCIDENTES POR PARTE DE LOS USUARIOS DEL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-27	CUMPLIMIENTO AL 100% DE ACUERDO CON LOS MÉTODOS APROBADOS POR EL MIB CON PREVENCIÓN AL 100% EN COORDINACIÓN CON UNA ANTECIPACIÓN MÍNIMA DE QUINCE (15) DÍAS A LOS JEFEs RESPONSABLES DE LOS SECTORES, ÁREAS DEL MUSEO Y ESPACIOS INVOLUCRADOS E INTEGRADAS AL CORRESPONDIENTE PROGRAMA DE RUTINAS		PROCESO	MENSUAL	REPORTES DE INCIDENTES Y/O ACTOS INSEGUROS PARTE DIARIO DE NOVEDADES	SE REGISTRAN LOS EVENTOS DE INCUMPLIMIENTO Y SE MODIFICA AL MES INMEDIATO LOS CAMBIOS REALIZADOS AL PLAN DE ACCIÓN CON AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE	
		TODAS AQUELLAS ACTIVIDADES DEL SERVICIO QUE PUEDAN INTERFERIR CON EL NORMAL DESARROLLO DE LAS TAREAS ESPECÍFICAS DEL MUSEO, DEBEN SER COMUNICADAS ATODAS LAS ÁREAS Y A TODO EL PERSONAL DEL MUSEO INVOLUCRADO	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-28			PROCESO	MENSUAL			
		DAR AVISO INMEDIATAMENTE AL RESPONSABLE DEL MUSEO A FIN DE QUE SOLICITE LA PRESENCIA DE LA FUERZA POLICIAL O DE QUIEN CORRESPONDA, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS DE RELACIÓN Y COOPERACIÓN ESTABLECIDOS, Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO, ANTE ACCIONES QUE ATENTEN CONTRA LA SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES, EQUIPAMIENTOS, PATRIMONIO ARTÍSTICO O INDISCIPLINAS O DE CONDUCTAS, QUE AFECTEN LA OPERACIÓN DEL MUSEO, LAS ACTIVIDADES O LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS O DEL ACERVO ARTÍSTICO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-29	CUMPLIMIENTO AL 100% EN AVISAR INMEDIATAMENTE A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES		PROCESO	MENSUAL	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	SOLICITAR AL CLIENTE LAS MODIFICACIONES EN CASOS DE EXISTIRLAS Y APLICARLAS UNA VEZ ESTABLECIDAS Y AUTORIZADAS	
		CONTROLAR TODOS LOS ACCESOS A LOS EDIFICIOS DEL MUSEO, Y REGISTRAR EL MOVIMIENTO DE ENTRADA Y SALIDA DE TODA PERSONA Y/O VEHÍCULO, SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-30	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LOS PROTOCOLOS APROBADOS POR EL CLIENTE		PROCESO	MENSUAL			
O DE CONTROL DE ACCESOS	GENERALES	INFORMAR Y DIRECCIONAR EL TRÁNSITO DE ACCESO DE VEHÍCULOS Y PEATONES.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-31	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LA LEGISLACIÓN APLICABLE	100%	PROCESO	MENSUAL	REPORTES DIARIOS DE INCIDENCIAS	SE REALIZARÁ UN INFORME MENSUAL DE OPERACIONES CORRESPONDIENTE.	
		VERIFICAR LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL MEDIANTE LA REVISIÓN DE TODOS LOS PASES DE SEGURIDAD, LAS TARJETAS DE ENTRADA, PROXIMIDAD, ETC., Y DE LAS IDENTIFICACIONES QUE PORTA EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL MUSEO, RESTRINGIENDO EL ACCESO DE PERSONAS IDENTIFICADAS COMO NO DESEADAS Y LLEVANDO UN REGISTRO FEHACIENTE SOBRE QUIEN SE ENCUENTRA EN LAS INSTALACIONES, HORAS DE ENTRADA-SALIDA Y CONTROL DE LAS ÁREAS A LAS QUE PUEDEN TENER ACCESO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-32	CUMPLIMIENTO AL 100% DEL REGISTRO Y CONTROL DE LOS PASES, LLAVES/TARJETAS DE ENTRADA SERÁN REGISTRADOS Y EMITIDOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DEL CLIENTE		PROCESO	MENSUAL	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	SOLICITAR AL CLIENTE LISTADO DE AUTORIZACIÓN DE LAS PERSONAS QUE TENDRÁ LLAVES TARJETAS U PASAS DE SEGURIDAD PARA EL INGRESO AL MUSEO. EN CASO QUE SE ALGUNAS AUTORIZACIÓN EXTRAORDINARIA, SE SOLICITARÁ LA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL CLIENTE O PERSONA RESPONSABLE.	
		LLEVAR UN REGISTRO ADECUADO PARA LA EMISIÓN DE AUTORIZACIONES ESPECIALES PARA EL TRÁNSITO DE VISITANTES ADMITIDOS PARA DISTINTAS ÁREAS DEL MUSEO QUE NO SEAN DE ACCESO PÚBLICO, SEGÚN CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES FIJADAS POR EL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-33			PROCESO	MENSUAL			
		CONTROLAR EL MOVIMIENTO DE VISITANTES EN CUANTO A HORARIOS DE INGRESO, SALIDA Y PERMANENCIA.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-34	ASEGURAR QUE TODOS LOS VISITANTES DESALOJEN EL SITIO A LA HORA ESTABLECIDA PARA EL CIERRE DEL MUSEO.		PROCESO	MENSUAL	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	SE SUPERVISARAN CONSTANTEMENTE TODAS LAS ÁREAS Y UNIDADES FUNCIONALES PARA CORREGIR EN CASO DE SER NECESARIO.	
		MANTEGER LAS SALIDAS DE EMERGENCIA Y ACCESOS LIBRES EN CASO DE CONDICIONES METEOROLÓGICAS EXCEPCIONALES, INCENDIO O TEMBLOR, O CUALQUIER OTRO INCIDENTE EXPRESAMENTE ESTABLECIDO POR EL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-35	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LAS ESPECIFICACIONES DE ACUERDO AL PROGRAMA DE PROTECCIÓN CIVIL		PROCESO	MENSUAL			
		IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTOS DE PREVENCIÓN DE INGRESO DE ELEMENTOS U OBJETOS QUE RESULTEN SOSPECHOSOS O AJENOS A LAS FUNCIONES DEL EDIFICIO Y QUE PRESENTEN PROBABILIDAD DE RIESGO, TANTO EN LOS ACCESOS GENERALES, COMO EN LOS DEL EDIFICIO PRINCIPAL, Y EN LOS CORRESPONDIENTES A LAS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-36	NOTA: A REQUERIMIENTO DE LAS AUTORIDADES DEL MUSEO, EL PERSONAL DEL SERVICIO REALIZARÁ INSPECCIONES DE LOS VEHÍCULOS SALIENTES DE LAS ÁREAS DE ESTACIONAMIENTOS.		PROCESO	MENSUAL			
		CONTROLAR LA ENTRADA Y SALIDA DE ELEMENTOS O EQUIPOS QUE SON INGRESADOS AL MUSEO POR PARTE DE SUBCONTRATISTAS O PERSONAS QUE TRABAJEN EN LAS ÁREAS ESPECÍFICAS DEL MUSEO, O EN EL ÁREA DE OPERACIONES, REGISTRANDO LOS MISMOS EN EL SISTEMA DE CONTROL INFORMÁTICO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-37			PROCESO	MENSUAL			

<div> <div>  </div> <div> <div>Museo Internacional del Barroco</div> <div> <div>Página 1 de 1</div> <div>Fecha de emisión: 10/12/2015</div> <div>Revisión: 0</div> </div> </div> </div> <div>PLAN DE CALIDAD SEGURIDAD Y VIGILANCIA</div>										
ESTAPA DEL PROCESO	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
SUB PROCE:			CONTROLAR LA SALUDA DE ELEMENTOS O EQUIPOS PROPIOS DEL MUSEO QUE SON RETIRADOS DEL MISMO POR ALGÚN MOTIVO JUSTIFICADO Y AUTORIZADO POR EL RESPONSABLE CORRESPONDIENTE, REGISTRÁNDOLO EN EL SISTEMA DE CONTROL INFORMÁTICO, PARA SU SEGUIMIENTO, CONTROL Y GARANTÍA DE RETORNO (SI ASÍ CORRESPONDIERA).	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-38	CUMPLIMIENTO AL 100% PROTOCOLOS APROBADOS POR EL CLIENTE EN LA REVISIÓN ALEATORIA DE LOS REGISTROS DE CONTROL DE ACCESO AL GM4.	PROCESO	MENSUAL		SOLICITAR AL CLIENTE LAS MODIFICACIONES EN CASO DE EXISTIRLAS Y APLICARLAS UNA VEZ ESTABLECIDAS Y AUTORIZADAS.
			PARA QUE INGRESEN O EGRESEN DEL EDIFICIO OBRAS DE ARTE, COLECCIONES ARTÍSTICAS PROPIAS O EN PRÉSTAMO U OTRO BIEN PATRIMONIAL CULTURAL, SE SEGUIRÁN LOS PROCEDIMIENTOS AUTORIZADOS POR EL MUSEO EN OCASIÓN DE LA APROBACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-39		PROCESO	MENSUAL		
			RECOLECTAR BOLSOS, MOCHILAS Y OTROS ARTÍCULOS ABANDONADOS QUE SE ENCUENTREN EN EL INTERIOR DEL MUSEO O EN ÁREAS EXTERIORES PROPIAS QUE PUEDAN RESULTAR UNA AMENAZA, SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS APROBADOS POR EL MUSEO EN OCASIÓN DE LA APROBACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-40		PROCESO	MENSUAL		
			RECIBIR LOS OBJETOS PERDIDOS DENTRO DE LAS INSTALACIONES Y DE CONTACTAR AL PROPIETARIO SI EL MISMO ESTÁ IDENTIFICADO A FIN DE SER REINTEGRADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-41		PROCESO	MENSUAL		
			LOS OBJETOS PERDIDOS, QUE NO PUEDEN SER DEVUELTOS POR FALTA DE IDENTIFICACIÓN, SON GUARDADOS EN CUSTODIA HASTA QUE SEAN RETIRADOS O RECLAMADOS POR SUS PROPIETARIOS, DURANTE UN PLAZO MÍNIMO DE DOS MESES, PROCEDIENDO LUEGO A REALIZAR LAS ACCIONES ACORDADAS OPORTUNAMENTE CON EL MUSEO EN OCASIÓN DE LA APROBACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-42		PROCESO	MENSUAL	REGISTRO DE OBJETOS EXTRAVIADOS, OBJETOS ENTREGADOS A PROPIETARIO PARTE DE NOVEDADES Y REPORTE DE SERVICIOS.	MANTENER A RESGUARDO CON UNA VIGENCIA DE 2 MESES PARA LA ENTREGA DEL OBJETO EXTRAVIADO AL PROPIETARIO DESPUÉS DE CUMPLIR CON EL TIEMPO DE RESGUARDO SE DETERMINA CON EL CLIENTE EL DESTINO FINAL DE LOS MISMOS.
			GESTIONAR Y CUSTODIAR EL TABLERO DE LLAVES DEL MUSEO, ESTANDO A SU CARGO LA APERTURA Y CIERRE DE LAS PUERTAS DEL EDIFICIO SEGÚN LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CORRESPONDIENTE MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO APROBADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-43		PROCESO	MENSUAL		
SUB PROCESO PUESTOS DE CONTROL INTERNOS Y RONDAS			CONTAR CON PERSONAL DE SEGURIDAD PERMANENTE EN ESPACIOS CONSIDERADOS DE RIESGO, CONDICIONADOS A LOS PARÁMETROS FIJADOS PARA EL PROYECTO POR LAS CORRESPONDIENTES BASES Y ANEXOS TÉCNICOS, QUE COMPRENDEN DE MANERA NO EXCLUYENTE: <ul style="list-style-type: none"> • TODOS LOS ACCESOS INTERIORES Y EXTERIORES • ESPACIOS DE PERMANENCIA DE PÚBLICO VISITANTE (VESTÍBULO DE ENTRADA Y DE EXPOSICIONES, FOYER, SALAS DE EXPOSICIÓN, ETC.) • CENTROS DE CÓMPUTOS • ACCESO A SECTORES DE OFICINAS INTERNAS • ACCESOS Y SALIDAS DE ESTACIONAMIENTOS • ACCESO DE PERSONAL • ÁNDEN DE DESCARGA • DEPÓSITOS O ALMACENES • TODO OTRO TIPO DE SECTORES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD CONTRATANTE. 	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-44	CUMPLIMIENTO AL 100% DE LOS RONDINES Y CONSIGNAS ACORDADAS CON EL CLIENTE.	PROCESO	MENSUAL	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	MANTENER LOS RONDINES Y CONSIGNAS ESTABLECIDOS, EN CASO DE EXISTIR CAMBIOS NO SE APLICARÁN HASTA SER AUTORIZADOS POR EL CLIENTE
			IMPLEMENTAR PROTOCOLOS DE SEGURIDAD ESPECIALES EN LOS ESPACIOS DONDE SE RESGUARDAN LAS OBRAS DE ARTE, BIENES PATRIMONIALES CULTURALES Y ARTÍSTICOS, SEGÚN LOS PARÁMETROS FIJADOS PARA EL PROYECTO POR LAS CORRESPONDIENTES BASES Y ANEXOS TÉCNICO, CONSENSUADOS CON LAS AUTORIDADES COMPETENTES.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-45		PROCESO	MENSUAL		SOLICITAR AL CLIENTE LAS MODIFICACIONES EN CASO DE EXISTIRLAS Y APLICARLAS UNA VEZ ESTABLECIDAS Y AUTORIZADAS.
			IMPLEMENTAR PATRULLAJES Y RONDAS DE SEGURIDAD, FRECUENTES Y ALEATORIAS, QUE INCLUYAN TODO LOS ESPACIOS DEL MUSEO INTERIORES Y EXTERIORES, DE ACUERDO AL PROGRAMA DE RUTINAS APROBADO DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-46		PROCESO	MENSUAL		MANTENER LOS RONDINES Y CONSIGNAS ESTABLECIDOS, EN CASO DE EXISTIR CAMBIOS NO SE APLICARÁN HASTA SER AUTORIZADOS POR EL CLIENTE
			REPORTAR AL CAU LA FALTA O DETERIORO QUE VERIFIQUE DURANTE LOS RECORRIDOS EN EQUIPOS CONTRA INCENDIOS O CUALQUIER EVIDENCIA DE DAÑO O RIESGO DE LOS BIENES DEL INMUEBLE.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-47		PROCESO	MENSUAL	REPORTE DE INCIDENCIAS	SOLICITAR AL CAU EL REPORTE DE LAS INCIDENCIAS CORRESPONDIENTES A ESTE SERVICIO EN PARTICULAR
			VERIFICAR EN LAS RONDAS O PATRULLAJES, EL ESTADO DE LAS SALIDAS DE EMERGENCIA (PUERTAS, ESCALERAS, ETC.) PARA EVACUACIÓN DE EMERGENCIA Y REGISTRA Y REPORTA LOS HECHOS RELEVANTES OBSERVADOS AL CAU	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-48		PROCESO	MENSUAL		
			CAPACITAR, COMO MÍNIMO TRIMESTRALMENTE (CADA 3 MESES) A TODO EL PERSONAL DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PARA LA DETECCIÓN, ALERTA TEMPRANA DE EMERGENCIA, Y PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN EL CORRESPONDIENTE PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL APROBADOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-49	CUMPLIMIENTO AL 100% CON EL PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN PARA PERSONAL DEL SERVICIO.	PROCESO	MENSUAL	SIMULACROS DE SITUACIONES DE ALERTA, EVENTOS Y DESASTRES	DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN EFECTIVO Y SOMETERLO A APROBACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE
			GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DEL PERSONAL DE SEGURIDAD GENERAL Y VIGILANCIA EN LOS SIMULACROS DE RESPUESTA ANTE LA TOTALIDAD DE EVENTOS (DESASTRES, INCENDIOS, EMERGENCIAS, ETC.), QUE ASÍ LO REQUIERAN, ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL APROBADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-50		PROCESO	MENSUAL		
						100%				
ROCESO GESTION DE SISTEMAS TECNOLÓGICOS			GARANTIZAR LA OPERACIÓN CONTINUA DEL 100% DE LOS EQUIPOS Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS DE SEGURIDAD INSTALADOS EN EL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-51	CUMPLIMIENTO AL 100% CON LOS PRGRAMAS DE PRUEBAS Y MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE INGENIERIA ESPECIAL	PROCESO	MENSUAL	BITACORAS DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE INGENIERIA ESPECIAL	SE REALIZARÁ UN INFORME MENSUAL DE OPERACIONES CORRESPONDIENTE.
			AVISAR INMEDIATAMENTE A TRAVÉS DEL CAU, DE CUALQUIER FALLA DETECTADA EN LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DE SEGURIDAD EXISTENTES EN CUALQUIER PUNTO DEL MUSEO, PARA QUE SE PROCEDA A SU REPARACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE EQUIPOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-52		PROCESO	MENSUAL	OFICIO DE ENTREGA DE REPORTES SOLICITADOS	ATENDER LA SOLICITUD DE INCUMPLIMIENTO Y DAR RESPUESTA INMEDIATA CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS Y ACORDADOS CON EL CLIENTE SI EXISTEN CAMBIOS SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA REPROGRAMACIÓN DE LOS MISMOS.
			CONTAR CON UN RESPONSABLE Y PERSONAL PERMANENTE, EN LA CENTRAL DE MONITOREO DE LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD TECNOLÓGICOS, DE ACUERDO A LOS HORARIOS Y TURNOS ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE RUTINAS APROBADO, A CARGO DE LOS MISMOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-53		PROCESO	MENSUAL	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	CONTRATACIÓN CON BASE A LAS CAPACIDADES DEL PERSONAL

MUSEO INTERNACIONAL DEL BARROCO						Página 1 de 1					
						Fecha de emisión:					
						10/12/2015					
PLAN DE CALIDAD SEGURIDAD Y VIGILANCIA						Revisión: 0					
ESTAPA DEL PROCESO			ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
SUB PI			ALMACENAR LO GRABADO EN EL CCTV POR LO MENOS DURANTE SEIS (6) MESES, O DURANTE EL LAPSO ESTABLECIDO EN LAS BASES Y SUS ANEXOS DEL CONCURSO EN CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-54	GARANTIZAR AL 100% EL RESPALDO DE INFORMACIÓN EN LOS PLAZOS ACORDADOS CON EL CLIENTE	100%	PROCESO	MENSUAL	RESPALDOS DE INFORMACIÓN MENSUAL DE LOS SISTEMAS E INGENIERIA ESPECIAL	SE REALIZARÁ UN INFORME MENSUAL DE OPERACIONES CORRESPONDIENTE.
			CONTAR CON LOS PLANOS DE DISTRIBUCIÓN DE BIENES MUEBLES, EQUIPAMIENTO, BIENES CULTURALES, ACERVO ARTÍSTICO, COLECCIONES, A RESGUARDAR DENTRO DEL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-55	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA ENTREGA DE PLANOS DE TODOS LOS BIENES DEL MIB		PROCESO	MENSUAL	OFICIO DE ENTREGA/RECEPCIÓN	SE REALIZARÁ UN INFORME MENSUAL DE OPERACIONES CORRESPONDIENTE.
			VERIFICAR MENSUALMENTE QUE TODOS LOS BIENES MUEBLES, EQUIPAMIENTO, BIENES CULTURALES, ACERVO ARTÍSTICO/MUSEOLÓGICO, COLECCIONES SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE IDENTIFICADOS CON LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL CONVENIDOS (CHIPS, OTROS), QUE IMPIDAN SU HURTO O ACTÚEN EN CASO DE TRASLADARSE EQUIPOS NO AUTORIZADOS, DESDE Y HACIA ÁREAS NO CORRESPONDIENTES O NO IDENTIFICADAS A TAL FIN, EN CUMPLIMIENTO DE LAS INDICACIONES DEL PERSONAL ESPECIALIZADO DEL MUSEO, INTEGRADAS AL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-56	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS CON LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE CONTROL ACORDADOS CON EL CLIENTE		PROCESO	MENSUAL	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	
			LLEVAR UN REGISTRO PERMANENTE Y ACTUALIZADO DE TODO TIPO DE ELEMENTOS QUE DESTINADO A BODEGAS O ALMACENES GENERALES INGRESEN O EGRESEN DEL PREDIO DEL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-57	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA ACTUALIZACION DE INVENTARIOS Y BITACORAS DE MOVIMIENTOS DE ELEMENTOS.		PROCESO	MENSUAL		
			LLEVAR UN REGISTRO PERMANENTE Y ACTUALIZADO DE TODO MOVIMIENTO VINCULADO CON EL ACERVO ARTÍSTICO Y/O MUSEOLÓGICO Y/O BIENES CULTURALES DEL MUSEO EN ESTRICTO CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR EL MUSEO EN OCASIÓN DE LA APROBACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-58			PROCESO	MENSUAL		
SUB PROCESO REGISTRO Y REPORTE DE INCIDENTES			LLEVAR UN REGISTRO ACTUALIZADO DE TODO EL PERSONAL QUE TRABAJA EN EL MUSEO, ESPECIFICANDO, ENTRE OTROS DATOS: • APELLIDO Y NOMBRE • CARGO O CLASE DE FUNCIÓN Y LUGAR DE TRABAJO • FECHAS DE ALTAS Y BAJAS • Nº DE IDENTIFICACIÓN • TODO OTRO DATO QUE SE ESTIME CONVENIENTE. ➤ A FIN DE PODER REALIZAR LOS CONTROLES DE ACCESO DE PERSONAL ACORDADOS	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-59	CUMPLIMIENTO 100% DE PLANTILLA ESTABLECIDA EN PUNTOS ASIGNADOS. INTEGRAR EXPEDIENTES CON DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL DESARROLLADOR.	100%	PROCESO	MENSUAL	REGISTROS Y/O CONSTANCIAS Y/O DIPLOMAS EXPEDIENTES POR CADA TRABAJADOR	INTEGRAR EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE LOS EXPEDIENTES DE LOS TRABAJADORES Y DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN EFECTIVO.
			EMITIR REGISTRAR Y ELABORAR UN REPORTE DIARIO DE INCIDENTES, CONTENIENDO TODOS LOS HECHOS, SUCESOS RELEVANTES OCURRIDOS EN EL MUSEO Y LO LEVA AL CAU PARA SU REGISTRO CENTRALIZADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-60	CUMPLIMIENTO AL 100% EN REPORTAR AL CAU LAS INCIDENCIAS ENCONTRADAS		PROCESO	MENSUAL	OFICIO DE ENTREGA DE REPORTES SOLICITADOS	ATENDER LA SOLICITUD DE INCUMPLIMIENTO Y DAR RESPUESTA INMEDIATA CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS Y ACORDADOS CON EL CLIENTE SI EXISTEN CAMBIOS SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA REPROGRAMACIÓN DE LOS MISMOS.
			EL CAU LLEVA REGISTRO ACTUALIZADO DE REPORTES DEL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA, Y EL MISMO SE MANTIENE ACCESIBLE PARA EL PERSONAL AUTORIZADO DEL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-61			PROCESO	MENSUAL		
			AVISAR AL CAU, Y AL RESPONSABLE DESIGNADO POR EL MUSEO, Y EMITE UN REPORTE INMEDIATO DE INCIDENTES GRAVES, HECHOS, SUCESOS, QUE SE CONSIDEREN DELITOS, SITUACIONES CONFLICTIVAS QUE AFECTEN LA OPERACIÓN, LA INTEGRIDAD DE CUALQUIER USUARIO DEL MUSEO, SUS BIENES PATRIMONIALES Y/O ARTÍSTICOS/MUSEOLÓGICOS.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-62			PROCESO	MENSUAL		