



# **Coordinación de Seguridad en la Protección de Activos Inmobiliarios**

---

IOG-033

Madrid, 14 de febrero de 2018



Autor	Nombre de fichero
Seguridad Corporativa	Coordinación de Seguridad en la Protección de Activos Inmobiliarios

Versión	Fecha revisión	Autor	Fecha aprobación	Aprobado por
1.0	13/02/2018	Seguridad Corporativa	14/02/2017	Seguridad Corporativa

Versión	Descripción de los cambios
1.0	Creación documento

# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Principios Generales de Actuación .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Gobierno.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Anexos.....</b>	<b>11</b>

## 1. Introducción

El objeto del presente documento es definir el modelo de planificación, operación, control y supervisión de la seguridad en activos de Sareb para que sea ejecutado en los términos descritos por cada uno de los *servicers*, asegurando la coordinación y la recepción de las incidencias que afectan a los activos de Sareb, y reportando al área de Seguridad Corporativa de Sareb.

Como principal medida, el área de Seguridad Corporativa de Sareb solicita a cada *servicer* un interlocutor válido en atención al cumplimiento de la Ley 5/2014 de 4 de abril de 2014 de Seguridad Privada y aplicación del Real Decreto 2364 de 9 de diciembre de 1994 desarrollo del Reglamento de Seguridad Privada y posteriores modificaciones, así como las instrucciones y normativa aplicada en seguridad privada.

Adicionalmente, se persigue dar respuesta a los siguientes objetivos:

- Eliminación del riesgo legal y reducción del riesgo reputacional en cualquier activo propiedad de Sareb y gestionado por los *services*.
- Implantación y operativización del modelo de Seguridad de Sareb.
- La supervisión de las medidas de seguridad aplicadas en cada activo, **de forma eficiente**, según los intereses de Sareb.
- Homogeneización y estandarización de proveedores de seguridad.
- Control y supervisión del coste de seguridad global incurrido por cada *servicer* en relación con los activos gestionados, ajustándose a los presupuestos, previamente aprobados por Sareb.
- Conocimiento de los activos y los riesgos que les afectan para disponer de unas medidas adecuadas a los mismos.
- Las actividades que se realicen bajo el marco de esta IOG, estén en línea y sean complementarias al Modelo de Riesgos Penales instaurado en cada entidad.

## 2. Principios Generales de Actuación

Será de obligado cumplimiento por parte de los *servicers*, asegurarse de la realización de las siguientes acciones:

### I. Interlocutor Inequívoco

Cada *servicer* deberá establecer un árbol de llamadas interno (documento de coordinación) y con un único interlocutor válido con el área de Seguridad Corporativa de Sareb, el cual tenga atención plena 24x7, con el objetivo de asegurar una coordinación ante incidencias y emergencias en todo momento.

### II. Homogeneización de empresas de seguridad vinculadas.

El *servicer* propondrá al departamento de Compras de Sareb y previamente a la licitación, los proveedores adecuados, una vez realizada las comprobaciones previas que le exige la IOG-052 de Compras. Una vez abiertos los procesos de licitación por parte del *servicer*, el área de Seguridad Corporativa supervisará la valoración técnica de dicho proceso de licitación.

### III. Conocer el estado de los activos y medidas de seguridad implementadas.

El *servicer* deberá identificar y registrar, para todos los activos que gestionan directamente y que son propiedad de Sareb, las siguientes acciones: :

- Valoración de riesgos y los criterios de asignación de medidas de seguridad a cada activo.
- Medidas de seguridad implementadas (Las condiciones y empresa de seguridad que presta el servicio).
- Revisión de los activos, en base al modelo de seguridad implementado y registro de histórico en los mismos.
- Cambios producidos en las medidas de seguridad implementadas, justificando dicho cambio en función de la valoración del riesgo.

### IV. Operar la Seguridad. Planificación de las medidas y criterios de seguridad.

Las acciones de seguridad son siempre responsabilidad del *servicer* encargado. Este nunca dejara desatendido un activo, por lo que se le establecen unos criterios de seguridad, recogidos en el anexo I del presente documento, para implantar los servicios de seguridad, siguiendo los criterios objetivos de Sareb (véase anexo 1) y posteriormente comunicara al área de Seguridad Corporativa.

Los servicios de seguridad implicarán las siguientes acciones:

1. Asignación de criterios de seguridad, que son responsabilidad exclusiva del *servicer*, sin poder delegar esta decisión a las empresas contratantes, El *servicer* podrá valorar cualquier informe al respecto, y debiendo actualizar el análisis de riesgos del activo tal y según el modelo incluido en el anexo II (Cat-2).
2. El *servicer* informará al área de Seguridad Corporativa de todas las medias de seguridad a implementar en cada activo por cada *servicer*.
3. El área de Seguridad Corporativa valorará y podrá autónomamente implementar cualquiera otra medida, en la protección de cada activo, en situaciones extraordinarias por su complejidad y alcance, aplicando siempre la máxima de *“que ningún activo que lo necesite, se quede desprotegido en ningún momento”*, sin menoscabo de realización de las actividades asignadas a los *servicers* y que se recogen en el presente documento.

## **V. Comunicación de incidencias en los activos.**

El *servicer* debe proporcionar un canal permanente abierto para la comunicación de incidencias y medidas que se hubiesen tomado bajo los criterios de seguridad dentro de la Política de Seguridad Corporativa de Sareb, según se especifica en el anexo I, la aplicación del modelo y de los criterios de ejecución establecidos en el presente documento.

Cualquier respuesta que deba o pretenda darse fuera de lo estipulado en esa coordinación tiene que informarse al área de Seguridad Corporativa. El *servicer* deberá proporcionar un informe de cumplimiento en relación a la actividad de las empresas de seguridad bajo su gestión, al área de Seguridad Corporativa. Dichos informes, estarán alineados con la tipología de informes que se marcan en el anexo II y en los apartados 3.I. y 3. II. del presente documento.

## **VI. Mejora continua de los Servicios de Seguridad.**

Los servicios de seguridad se consideran dinámicos en función de los valores objetivos establecidos en los criterios de seguridad según el anexo I del presente documento, por lo que permanentemente, el *servicer* deberá conocer el estado de cada uno de los activos para valorar cómo se está prestando el servicio de seguridad.

Adicionalmente, el área de Seguridad Corporativa podrá desarrollar cuantos procedimientos y acciones estime oportunos, para verificar y controlar el cumplimiento de las medidas de seguridad de cada activo, por lo que podrá solicitar más actividades por parte de los *servicers*, convenientemente solicitados por los canales oficiales establecidos al efecto o los propios aceptados convenientemente entre las partes.

De igual medida, podrá desarrollar cuantos procedimientos y acciones estime para verificar y controlar el cumplimiento y ejecución del presupuesto e inversión en la seguridad de cada activo.

### **Revisión anual de medidas de seguridad**

El *servicer* aplicará un **plan de eficiencia**, definido como la revisión y análisis completo individualizado para cada uno de todos los activos y medidas de seguridad junto con los costes invertidos en cada activo.

Este plan de eficiencia deberá incluir:

- La información específica de cada activo.
- Actualización del modelo de Seguridad.
- El histórico de incidencias de cada uno de ellos.
- El histórico de incidencias de la zona.
- La actualización de los riesgos tanto de la zona como del activo,

En los periodos establecidos a continuación, se argumentará con informes individuales de cada activo un **ajuste/eficiencia** de los servicios de seguridad que se presten.

- **Primer Hito Anual:** informe para el 30 de mayo de año en curso.
- **Segundo Hito Anual:** informe para el 30 de noviembre del año en curso.
- **Reuniones de coordinación:** segunda semana de cada mes

### 3. Gobierno

Es necesario establecer los procedimientos de interlocución y gestión entre el Interlocutor Válido (Seguridad) del Departamento de cada servicio y la Dirección de Seguridad Corporativa (D.S.C.) de Sareb con objeto de coordinar, siempre en materia de seguridad control y seguimiento de los servicios e incidencias en los activos, siguiendo el catálogo de información del anexo 2.

Es por ello, que se establece el siguiente modelo de planificación de la comunicación entre el *servicer* y el área de Seguridad Corporativa S.C.:

#### I. Reportes de incidencias

Los plazos establecidos como reporte de información quedarán reflejados en la siguiente secuencia:

- *Reporte diario:* en este apartado se recibirá la notificación de la incidencia en cuanto suceda y el resto de documentación se aportará en un plazo no superior a 72 horas.
- *Reporte semanal:* los martes de cada semana, la información de la semana anterior.
- *Reporte mensual:* antes del día diez de cada mes, la información del mes anterior.

#### II. Reportes de información

##### a. Reporte de información estática. (enviado a Seguridad Corporativa según haya sido actualizado)

##### i. Listados fijos

- Fichas actualizadas de los activos.
- Ficha de análisis de riesgos de cada activo
- Listado de vigilantes de seguridad por cada servicio-región
- Listado de Telf. de contacto por cada servicio de vigilancia
- Listado de coordinación en la empresa 24/7
- Listado del inventario de material propiedad de Sareb.
- Listado de control de llaves y asignaciones



ii. Listados de control periódico.

- Listado de control y seguimiento de mantenimiento de los sistemas de seguridad (periodicidad trimestral).
- Listado de control y seguimiento de la formación del personal de seguridad (periodicidad semestral).
- Listado de control de las mejoras reseñadas por las empresas de seguridad (periodicidad trimestral). .

**b. Reporte de información dinámica.**

i. Reporte diario.

- Comunicación, según formato SAREB, de cualquier ocupación o intento frustrado de ocupación. Vandalismo / daños y robos producidos en los activos. Lesiones al personal de seguridad.

Cualquier comunicación en este apartado llevará aparejado en las, en el menor tiempo posible, el Informe por parte del *servicer* que deberá contener (según la plantilla de Sareb):

- Informe del Vigilante de seguridad / acuda / CRA / etc.
- Copia de la denuncia interpuesta, si la hubiera.
- Cualquier otra información relevante.

ii. Reporte semanal

Comunicación, que recogerá los saltos de alarma producidos, motivos, acudas realizados y tiempos de respuesta, empleo de llaves en custodia y observaciones.

iii. Reporte mensual

Comunicación según formato Sareb que recogerá:

- Listado actualizado de los activos, por regiones, y servicios de seguridad.
- Rondas realizadas en los activos por las empresas de seguridad.
- Resumen de incidencias de cualquier índole ocurridas sobre los activos gestionados.
- Inspecciones realizadas por las empresas de seguridad en los activos.
- Denuncias interpuestas por las empresas de seguridad privada

- Inspecciones realizadas por seguridad privada, en los activos de cada región geográfica.
- Número de informes de toma de decisiones y modificaciones de servicio.
- Listado de servicios cumplimentado con costes, por región geográfica.

## 4. Anexos

### Anexo 1. Criterios de seguridad

Con objeto de dar respuesta y establecer una estrategia común a las medidas de seguridad implementadas en los activos de Sareb se enumeran los siguientes criterios de seguridad:

1. **Criterios de Eliminación:** Criterios por los cuales se elimina el establecimiento de medidas de seguridad.
  - Estado del Activo.
  - Ocupación del Activo
2. **Criterios de Valoración:** valoración máxima de gasto en seguridad que debería tener el activo.
  - Evaluación de Riesgo.
  - Coste del servicio de seguridad sobre el valor del activo
  - Perímetro de Venta.
3. **Criterios de Asignación:** Establecimiento de los niveles de seguridad a implementar en función de la valoración asignada.
  - Estrategia de Ampliación:
  - Estrategia de Reducción:

## Anexo 2. Catálogo de documentos solicitados.

Los documentos, ya puestos a disposición del *servicer*, llevarán siempre reflejando la fecha de emisión/actualización y el siguiente código correspondiente:

- Cat. 1.-** Fichas actualizadas de los activos
- Cat. 2.-** Ficha de análisis de riesgos de cada activo
- Cat. 3.-** Listado de vigilantes de seguridad por cada servicio-Región
- Cat. 4.-** Listado de Telf. De contacto por cada servicio de vigilancia
- Cat. 5.-** Listado de coordinación en la empresa 24/7
- Cat. 6.-** Listado de control y seguimiento de mantenimiento de los sistemas de seguridad
- Cat. 7.-** Listado de control y seguimiento de la formación del personal de seguridad
- Cat. 8.-** Listado del inventario de material propiedad de Sareb
- Cat. 9.-** Listado de control de las mejoras reseñadas por las empresas de seguridad
- Cat. 10.-** Listado de control de llaves y asignaciones
- Cat. 11.-** Reporte-Comunicación según formato Sareb, de cualquier Ocupación o Intento frustrado de ocupación. Vandalismo / daños y robos producidos en los activos. Lesiones al personal de seguridad.

*Cualquier comunicación en este apartado llevará aparejado en las próximas horas, es decir en el menor tiempo posible, el Informe por parte de servicer que recogerá: (Este documento será: Inf. Nº 1/2017, sirva de ejemplo)*

- a. Informe de servicer según modelo Sareb
- b. Informe del Vigilante de seguridad / acuda / CRA / etc.
- c. Copia de la denuncia interpuesta, si la hubiera
- d. Cualquier otra información relevante

- Cat. 12.-** Reporte-Comunicación según formato Sareb, El reporte semanal recogerá los saltos de alarma producidos, motivos, acudas realizados y tiempos de respuesta, empleo de llaves en custodia y observaciones
- Cat. 13.-** Listado actualizado de los activos, por Regiones, y servicios de seguridad
- Cat. 14.-** Rondas realizadas en los activos por las empresas de seguridad, según compromiso de cada una de ellas
- Cat. 15.-** Resumen de incidencias de cualquier índole
- Cat. 16.-** Inspecciones realizadas por las empresas de seguridad en los activos
- Cat. 17.-** Denuncias interpuestas por las empresas de seguridad privada
- Cat. 18.-** Inspecciones realizadas por la Policía Nacional en los activos por cada Región
- Cat. 19.-** Registro de Nº de informes de toma de decisiones/ modificaciones de servicio
- Cat. 20.-** Listado de activos de costes proforma, por regiones
- Cat. 21.-** Número saltos de alarma y acudas realizados
- Cat. 21.-** Número de actos vandálicos sufridos
- Cat. 21.-** Numero de ocupaciones sufridas en el mes el curso
- Cat. 21.-** Número de falsos saltos de alarma
- Cat. 21.-** Número de intentos de intrusión
- Cat. 21.-** Número de modificaciones de servicios
- Cat. 22.-** Listado de activos ocupados