**PROTOCOLO DE GESTIÓN**

**Y MANTENIMIENTO DE ACTIVOS Y SEGURIDAD**

(BBVA-SERVICER INMOBILIARIO)

Estrategia y Gestión Inmobiliaria BBVA

**Índice**

[**1.** **Control de versiones** 4](#_Toc59021984)

[**2.** **Objetivo** 4](#_Toc59021985)

[**3.** **Canal de comunicación entre BBVA y el Servicer** 4](#_Toc59021986)

[**4.** **Detalle de la Operativa** 4](#_Toc59021987)

[**4.1 Información y autorizaciones** 4](#_Toc59021988)

[**4.2 Gastos de reparación o mantenimiento** 6](#_Toc59021989)

[**4.3. Activos con alguna contingencia o riesgos penales** 7](#_Toc59021990)

[**4.4 Requerimientos de las Administraciones, Organismos oficiales y Entidades Urbanísticas** 7](#_Toc59021991)

[**4.5 Gestión de Siniestros** 8](#_Toc59021992)

[**4.6 Asesoramiento Jurídico** 8](#_Toc59021993)

[**4.7 Incidencias Técnicas y Adecuaciones Alquiler Social** 8](#_Toc59021994)

[**4.8 Resumen acumulativo de actuaciones** 9](#_Toc59021995)

[**4.9 Comunicación a BBVA Broker de los activos a asegurar** 10](#_Toc59021996)

[**4.10 Análisis anual de la cartera de activos en perímetro de gestión** 10](#_Toc59021997)

[**5.** **Revisiones periódicas por parte de BBVA** 10](#_Toc59021998)

[**6.** **Revisión por parte de Auditoría Interna de BBVA** 12](#_Toc59021999)

[**7.** **Facultades** 12](#_Toc59022000)

[**8.** **Seguridad de Activos en Cartera** 13](#_Toc59022001)

[**8.1** **Modelo Operativo** 14](#_Toc59022002)

[**8.1.1** **Detalle de la Operativa** 14](#_Toc59022003)

[**8.1.1.1** **Análisis y Filtro Inicial de Seguridad en las entradas de activos en cartera** 14](#_Toc59022004)

[**8.1.1.2** **Seguridad a Implementar** 15](#_Toc59022005)

[**8.1.1.3** **Coste de Implantación de la Seguridad y gestión del cobro** 17](#_Toc59022006)

[**8.1.1.4** **Comunicación de Cambios en el Activo** 17](#_Toc59022007)

[**8.1.1.5** **Gestionar la Baja del Sistema Electrónico (Alarma)** 18](#_Toc59022008)

[**8.1.1.6** **Comunicación de fin del servicio de Vigilancia** 18](#_Toc59022009)

[**8.1.1.7** **Comunicación de Activos Vendidos** 18](#_Toc59022010)

[**8.1.2** **Operativa Especifica para la Gestión y Resolución de Incidencias de Seguridad** 19](#_Toc59022011)

[**8.1.3** **Ocupaciones** 21](#_Toc59022012)

[**8.1.4** **Operativa Específica para la Gestión de Visitas a los Activos con Seguridad** 22](#_Toc59022013)

[**8.2 Operativa Relacionada** 23](#_Toc59022014)

[**8.3 Anexo. - Criterios de Adopción de Medidas de Seguridad** 24](#_Toc59022015)

# **Control de versiones**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fecha versión | Ámbito | Unidad origen | Comentarios/ modificaciones |
| Versión 1.0 16/12/2020 | Área de Negocio España | GRM Spain- Recuperaciones- EGI | Creación de protocolo para regular el modelo de relación entre BBVA y el Servicer Inmobiliario asociado a la gestión y mantenimiento de inmuebles propiedad del Banco. |

# **Objetivo**

El presente documento tiene como objetivo establecer y coordinar la operativa de comunicación, información y autorizaciones entre BBVA y Haya Real Estate, S.A.U (en adelante “Servicer”) relativo al proceso de gestión y mantenimiento de activos que estén en el perímetro de gestión del Servicer.

Este documento resulta de obligado cumplimiento para todos los intervinientes y deberá evolucionar para desarrollar en mayor medida la relación entre BBVA y el Servicer. Cualquier cambio que supongan modificaciones en el proceso deberá ser refrendado en nuevas versiones de este.

# **Canal de comunicación entre BBVA y el Servicer**

Se establece como canales de comunicación en el caso de BBVA el buzón [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com) (en adelante Buzón BBVA) al que se remitirá cualquier comunicación de información requerida o la petición de autorizaciones por parte de BBVA relativas a actuaciones o inversiones que se encuentran fuera de las atribuciones establecidas en el protocolo o cualquier otra consulta relacionada con la gestión de los activos.

En el caso del Servicer los canales de comunicación son el buzón [serviciosfacility@haya.es](mailto:serviciosfacility@haya.es) para los asuntos relacionados con actuaciones de una asistencia técnica y el buzón [facility@haya.es](mailto:facility@haya.es) para los asuntos relacionados con actuaciones o inversiones en activos en alquiler.

# **Detalle de la Operativa**

# **4.1 Información y autorizaciones**

El proceso de gestión y mantenimiento se inicia con el alta del activo en los sistemas de gestión del Servicer y a partir de ese momento, es el Servicer, el responsable de las tareas de mantenimiento del activo, encaminadas a la disponibilidad comercial del mismo.

El Servicer actuará como proveedor de servicio de mantenimiento de BBVA y sociedades inmobiliarias. Por la prestación de este servicio, el Servicer emitirá de forma mensual una factura a BBVA y sociedades inmobiliarias por las actuaciones y las gestiones realizadas. (Detalle del circuito de comisionamiento entre el Servicer y EGI BBVA en el protocolo de Validación de Obligaciones de Pago BBVA).

En relación a dicha gestión, el Servicer sobre los pedidos solicitados llevará a cabo los siguientes controles:

* Tomas de Posesión/Daciones:
* Recepción de la notificación de la fecha de lanzamiento/entrega voluntaria.
* Alta y registro del servicio en los sistemas del Servicer.
* Comunicación de la fecha de lanzamiento/entrega voluntaria y del servicio a los proveedores del Servicer.
* El día laborable previo a la fecha agendada, constatación con los proveedores del Servicer de que el servicio está correctamente agendado.
* Control y seguimiento de los proveedores del Servicer, de tal forma que se pueda asegurar que el proveedor cumple con la ejecución del encargo o actuación con la calidad establecida y dentro del plazo acordado:
  + Gestión y resolución de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del encargo o actuación.
  + Revisión de la documentación justificativa de los encargos o actuaciones, de tal forma que estos estén finalizados en tiempo y forma.
  + Registro de la documentación justificativa e información del encargo o actuación en los sistemas del Servicer.
  + Revisión del registro y distribución de las llaves completas en los sistemas del Servicer.
  + Validación final del encargo o actuación.
* Resto de Servicios de Mantenimiento:
* Recepción de la notificación de la incidencia.
* Revisión de la incidencia identificando: activo, tipo de la incidencia y si procede o no la gestión de esta.
* Alta y registro del servicio en los sistemas del Servicer.
* Comunicación del alta del servicio tipificado a los proveedores del Servicer.
* Control y seguimiento de los proveedores del Servicer, de tal forma que se pueda asegurar que el proveedor cumple con la ejecución del encargo o actuación con la calidad establecida y dentro del plazo acordado:
  + Gestión y resolución de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del encargo o actuación.
  + Revisión de la documentación justificativa de los encargos o actuaciones, de tal forma que estos estén finalizados en tiempo y forma.
  + Validación final del encargo o actuación.

El Servicer deberá informar y, en su caso, solicitar autorización a la Unidad de Estrategia y Gestión BBVA en los siguientes casos:

* Gastos de reparación o mantenimiento que superen la delegación otorgada al Servicer.
* Activos con algún tipo de contingencia o riesgos (Delito penal fuera de ordenación del territorio, delito penal de contaminación al medioambiente, etc.) así como el plan de acción propuesto para su subsanación.
* Requerimientos de las Administraciones, Organismos oficiales y entidades urbanísticas (Juzgados/Tribunales, Ayuntamientos, Diputaciones o Comunidades Autónomas y otros organismos públicos, etc.) para llevar a cabo gastos que se deban acometer en algún activo del perímetro gestionado por el Servicer y que superen la delegación otorgada al Servicer.

El plazo de comunicación de la autorización será de 8 días hábiles desde la fecha de petición (siempre y cuando no se incumplan los plazos de respuesta a los organismos). Cualquier documentación adicional o aclaración que se necesite será solicitada a través del buzón BBVA.

Asimismo, el Servicer deberá mantener informado a la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria en los siguientes casos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Asunto** | **Periodicidad y medio** |
| Asesoramiento jurídico por el Servicer | A demanda/buzón |
| Comunicación a BBVA de los activos a asegurar (perímetro). | Mensual/buzón |
| Análisis de la cartera de activos en gestión | Anual/ buzón |

Cualquier solicitud o envío de información al buzón deberá ir codificada de acuerdo con el detalle de la operativa antes indicado, es decir, se mencionará en el asunto a que se refiere y seguidamente la petición en cuestión.

# **4.2 Gastos de reparación o mantenimiento**

**Si se supera la Facultad otorgada al Servicer:**

Cualquier actuación, gasto o inversión que sea necesaria en un activo y que se encuentre fuera de las delegaciones establecidas en el presente protocolo deberá ser remita al buzón BBVA para la obtención de la autorización por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA. Dicha petición deberá estar debidamente justificada y encontrarse soportada con documentación que facilite su autorización. En el caso de los siniestros, en toda petición cuando aplique, deberá indicarse si se ha llevado a cabo la solicitud de reclamación al seguro y el importe aprobado por éste. Si se trata de una actuación por actos vandálicos deberá indicarse si se ha interpuesto la denuncia correspondiente (fecha de interposición de esta) así como la reclamación al seguro y el importe aprobado por éste. Si se trata de una actuación por incendio debería indicarse si se ha solicitado el informe de bomberos correspondiente, así como la reclamación al seguro y el importe aprobado por éste. Si se trata de una actuación por ocupación debería indicarse si se ha presentado la demanda de ocupación, así como la reclamación al seguro y el importe aprobado por éste.

Adicionalmente, en los casos en los que el seguro nos apruebe importes para la reconstrucción, indicación del importe aprobado y de la necesidad o no de llevar a cabo dicha reconstrucción, soportando la decisión adoptada.

El plazo de comunicación de la autorización será de 8 días hábiles desde la fecha de petición. Cualquier documentación adicional o aclaración que se necesite será solicitada a través del buzón BBVA (egi.gestionactivos@bbva.com).

**Actuaciones urgentes:**

Si fuera necesario realizar una actuación urgente, por un riesgo potencial para las personas, el servicio deberá atenderse por el Servicer con carácter de urgencia (sin necesidad de solicitar la autorización si fuera necesaria a EGI BBVA).

Algunos ejemplos serían:

* Incendios.
* Incidencias con detenidos.
* Incidencias que generen graves lesiones, incluso muertes.
* Activos donde se estén realizando actuaciones ilícitas como puedan ser tráfico de drogas, de personas, armas, etc.
* Requerimiento específico de las FFCCSE (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado).
* Requerimientos de las Administraciones, Organismos oficiales y entidades urbanísticas donde se debe realizar una actuación inmediata.

Con posterioridad a la intervención, el Servicer deberá remitir a la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA al buzón [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com) el presupuesto definitivo de la actuación debidamente justificado mediante documentación soporte, para que en el plazo de 8 días hábiles desde la fecha de la recepción de dicho presupuesto definitivo se indique la ratificación del mismo. Cualquier documentación adicional o aclaración que se necesite será solicitada a través del citado buzón de BBVA.

# **4.3. Activos con alguna contingencia o riesgos penales**

Si el Servicer detectará para un activo dentro del perímetro de su gestión alguna contingencia o riesgo penal, esta se informará lo antes posible al buzón de EGI BBVA [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com) para su conocimiento.

Asimismo, en los casos en los que se reciba una Notificación Penal, el Servicer dejará constancia del día y hora de recepción de esta y notificará lo antes posible la recepción del escrito o comunicación a través del buzón BBVA de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA, remitiendo copia del documento. A partir de ese momento, el Servicer seguirá las instrucciones recibidas por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA en relación con dicha notificación penal, siempre y cuando guarde relación con cualquiera de los activos y resulte posible en términos legales para el Servicer.

# **4.4 Requerimientos de las Administraciones, Organismos oficiales y Entidades Urbanísticas**

En aquellos casos en los que se reciba cualquier requerimiento por parte de las Administraciones Públicas, Organismos oficiales y/o entidades urbanísticas sobre activos del perímetro de gestión del Servicer, estos se atenderán y si se exceden de las delegaciones otorgadas entonces se pedirá autorización a EGI BBVA.

Solo si hubiera que actuar de manera urgente o inmediata se hará conforme a la solicitud del requerimiento y a posteriori se informará a EGI BBVA de las actuaciones realizadas y se enviará la documentación soporte que sea necesaria.

# **4.5 Gestión de Siniestros**

Con carácter mensual y dentro de la primera quincena del mes siguiente al mes concreto, el Servicer remitirá al buzón BBVA de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA un informe con el detalle de la gestión de los siniestros y los daños propios o a terceros cualquiera que sea el origen (vandalismo, accidentes, avería, ocupaciones, etc.). En dicho informe recogerá lo siguiente:

* Para aquellos casos donde se ha llevado a cabo una actuación por un acto vandálico se indicará el importe dotado para llevar a cabo dicha actuación, la fecha de interposición de la denuncia, la comunicación al seguro y el importe aprobado por este sobre el total de la dotación de la actuación.
* Para el resto de las actuaciones se indicará el importe dotado para llevar a cabo dicha actuación, la comunicación al seguro, si corresponde y el importe aprobado por este sobre el total de la dotación de la actuación.
* Para ambos casos, se remitirá el importe contratado y la certificación mensual y acumulada de dichas actuaciones.
* En aquellos casos en los que se contrate por debajo del aprobado por el seguro explicación del porqué de dicha dotación sobrante.
* En aquellos casos en los que se disponga de una aprobación por parte del seguro no ejecutada el porqué de esta situación.
* En los casos en los que el seguro nos apruebe importes para la reconstrucción, indicación del importe aprobado y de la necesidad o no de llevar a cabo dicha reconstrucción, soportando la decisión adoptada.

# **4.6 Asesoramiento Jurídico**

Los Servicios Jurídicos Inmobiliarios del Servicer informarán de cualquier expediente de disciplina urbanística o de restablecimiento de la legalidad, incluyendo información sobre cualquier sanción, orden de ejecución, demolición, declaración de ruina o similar a la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria a través de los buzones de [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com) y procedimientos.ssjjre.es@bbva.com.

Asimismo, cualquier novedad legislativa de carácter relevante que afecte a los activos, resolución de consultas, procesos de transformación de suelo, arrendamientos o promoción inmobiliaria, venta de activos, etc. serán comunicados a la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA a través de los buzones de [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com) y [procedimientos.ssjjre.es@bbva.com](mailto:procedimientos.ssjjre.es@bbva.com).

# **4.7 Incidencias Técnicas y Adecuaciones Alquiler Social**

En relación a las incidencias técnicas y adecuaciones relativas a la cartera de alquiler social, el proceso a seguir es el siguiente:

1. Mantenimiento. Incidencias técnicas Alquiler Social

* Las incidencias se canalizarán a través de Atención al Arrendatario (Call Center), que registra la incidencia en los sistemas del Servicer. Se podrá contactar a través del buzón [inquilinos@haya.es](mailto:inquilinos@haya.es) o a través del teléfono 902.879.148.
* El Servicer recibe y revisa la incidencia y si corresponde su gestión se asignará al proveedor correspondiente. Si no procediera su gestión se le comunicará al arrendatario y se cierra la incidencia en el sistema.
* Una vez que el proveedor recibe la incidencia, procederá con la gestión de esta, visitando el activo y valorando las actuaciones a realizar.
* El Servicer realizará un control y seguimiento de la ejecución de la actuación con la calidad establecida y dentro de los plazos acordados.
* El Servicer revisará la documentación justificativa de las actuaciones, de tal forma que se pueda asegurar la correcta finalización de estas.
* Validación final de la actuación técnica, subida de documentación justificativa y cierre de la incidencia en el Sistema.

1. Adecuaciones de inmuebles de Alquiler Social

* Las incidencias se canalizarán a través del buzón de alquiler social del Servicer [alquilersocial.cataluña@haya.es](mailto:alquilersocial.cataluña@haya.es).
* El Servicer recibe el encargo y se asigna el proveedor correspondiente.
* Una vez que el proveedor recibe la incidencia, procederá con la gestión de esta, se visita el activo y se valora las actuaciones a realizar.
* El proveedor remitirá dentro del plazo establecido y según la tarifa vigente, el presupuesto de adecuación para su aprobación por el Servicer.
* El Servicer validará el presupuesto según las atribuciones asignadas para FSV (detalle en apartado de atribuciones).
* El Servicer realizará un control y seguimiento de la ejecución de la actuación con la calidad establecida y dentro de los plazos acordados.
* El Servicer revisará la documentación justificativa de las actuaciones, de tal forma que se pueda asegurar la correcta finalización de estas.
* Una vez realizada la validación final de la adecuación y con el cierre del encargo, el Servicer notificará el fin de obra al buzón de alquiler social alquilersocial.cataluña@haya.es.

# **4.8 Resumen acumulativo de actuaciones**

Las incidencias de fondo social y de patrimonio gestionadas por el Servicer se informarán a EGI BBVA de forma mensual en el reporte que se realiza para el cumplimiento del KPI 17.

Las adecuaciones de fondo social gestionadas por el Servicer se informarán a EGI BBVA de forma mensual (en los 10 primeros días de cada mes) en el reporte de adecuaciones FSV. El envío de este informe se realizará a través del buzón [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com).

Una vez recibido dicho reporte de las adecuaciones, cualquier aclaración, duda o necesidad de información sobre las mismas será solicitada al buzón: [alquilersocial\_adecuaciones@haya.es](mailto:alquilersocial_adecuaciones@haya.es)



# **4.9 Comunicación a BBVA Broker de los activos a asegurar**

* Producto Terminado: mensualmente BBVA (área de Finanzas) enviará a Estrategia y Gestión Inmobiliaria, el perímetro de activos registrados en la contabilidad del banco. Éste a su vez, enviará al Servicer dicho perímetro para que el Servicer realice un cruce contra su sistema de gestión y concilie, en su caso, las posibles diferencias (mayormente activos con tasación caducada). Una vez conciliadas las diferencias del fichero, el Servicer enviará de nuevo a BBVA (área de Finanzas) el perímetro conciliado así como los datos requeridos por BBVA Broker (Datos de rentas), y a continuación será BBVA (área de Finanzas) quien informará a BBVA Broker del perímetro de activos a asegurar incorporando los datos contables, copiando en la comunicación a EGI ([egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com)).
* Promociones paradas: Con carácter Trimestral, el Servicer enviará a BBVA Broker, el perímetro de obras paradas con el valor de tasación, así como aquellas que disponen de seguridad 24 horas, copiando en la comunicación a EGI ([egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com)).

# **4.10** **Análisis anual de la cartera de activos en perímetro de gestión**

De forma anual (finales de enero del año siguiente) el Servicer reportará dicho informe con las actuaciones encaminadas a la mejora/inversión en CAPEX realizadas para la revalorización comercial de los activos. El envío de este informe se realizará a través del buzón [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com).

# **Revisiones periódicas por parte de BBVA**

Con el fin de garantizar el seguimiento y control de los servicios prestados por el Servicer y del uso correcto de las atribuciones que se le han otorgado en relación con los Reos propiedad de BBVA de conformidad con el Contrato de gestión suscrito, se establecen las medidas de control que se indican a continuación.

La Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA, creada para dar soporte al servicio prestado por parte del Servicer, será responsable del control de la gestión de las actuaciones llevadas a cabo por el Servicer y de hacer seguimiento de los controles establecidos al efecto.

Mensualmente, el Servicer enviará al buzón BBVA los informes de gestión donde se recojan las diferentes actuaciones en activos propiedad de BBVA llevadas a cabo por parte de éste (gastos de mantenimiento y reparación y requerimientos de las administraciones) así como los requerimientos de pagos extraordinarios. En base a dicha información, se realizará una revisión a partir de una muestra representativa de dichas actuaciones y pagos extraordinarios. Se revisará mediante cata un 5% sobre el volumen de actuaciones y pagos extraordinarios.

Esta petición se comunicará a través del buzón BBVA [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com), indicando la información requerida (Presupuestos para cada actuación, cantidad contratada, certificación acumulada y mensual, documentación administrativa pertinente, requerimientos recibidos, etc.).

Una vez realizado dicha revisión, se emitirán las conclusiones sobre la cata realizada y para aquellos casos, en los que se haya detectado incidencia, se comunicará a través del Buzón BBVA al Servicer, solicitando de acuerdo con la naturaleza o alcance de las mismas, su subsanación y/o el establecimiento de planes de acción.

Adicionalmente, el Servicer enviará al buzón BBVA los controles realizados sobre el cumplimiento de las diferentes atribuciones otorgadas al Servicer en relación a la gestión y mantenimiento de activos, siendo revisados y analizados por la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA para dar razonabilidad a los controles realizados.

La información que deberá enviar el Servicer se detalla a continuación:

* Inventario de las actuaciones y pagos extraordinarios realizados en el mes analizado.
* Cata realizada sobre dichas actuaciones y pagos extraordinarios verificando la correcta aplicación de las delegaciones otorgadas y de las autorizaciones establecidas. La cata será de un 5% de las actuaciones y pagos extraordinarios. En el caso de detectar incidencias, se ampliará la muestra en un 10% adicional.
* Soporte documental de la correcta aplicación de las atribuciones otorgadas (presupuestos aprobados, cantidad contratada, certificaciones autorizadas, documentación administrativa pertinente, requerimientos recibidos, etc.) y de la solicitud de reclamación al seguro (en caso negativo explicación del porqué no se ha reclamado al seguro) y el importe aprobado por éste. Adicionalmente, en los casos en los que el seguro nos apruebe importes para la reconstrucción, indicación del importe aprobado y de la necesidad o no de llevar a cabo dicha reconstrucción, soportando la decisión adoptada. En el caso de actuaciones por actos vandálicos, el importe dotado para llevar a cabo dicha actuación, la fecha de interposición de la denuncia, la comunicación al seguro y el importe aprobado por este sobre el total de la dotación de la actuación. En caso de no haber llevado a cabo estas gestiones explicación del porqué no se ha llevado a cabo.
* Conclusiones sobre la cata realizada y para aquellos casos en los que se haya detectado incidencias, en función de la naturaleza o alcance de estas, se exigirá evidencia de la subsanación y/o el establecimiento de planes de acción.

La Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA llevará a cabo un seguimiento de los planes de acción y por ende, de la subsanación de las incidencias detectadas.

Todas las comunicaciones e información reportada se archivarán en el Drive de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

# **Revisión por parte de Auditoría Interna de BBVA**

Tanto el protocolo como las revisiones periódicas descritas en los puntos anteriores se documentarán y quedarán archivados a disposición de las revisiones que BBVA estime oportuno llevar a cabo y, en particular, las que Auditoria Interna de BBVA realice de acuerdo con su propia planificación de trabajos para los servicios prestados por el Servicer.

# **Facultades**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atribución** | **Delegaciones** |
| Aprobación de gastos de mantenimiento en activos vacíos | 3.500 € anuales/activo (sin incluir impuestos) |
| Aprobación de gastos de adecuaciones y atención de incidencias en activos de Patrimonio | 4.500 € actuación (sin incluir impuestos) |
| Aprobación de gastos de mantenimiento y atención de incidencias en activos de Alquiler Social | 4.500 € actuación (sin incluir impuestos) |
| \* Aprobación de gastos de adecuaciones en activos de Alquiler Social | 6.000 € actuación (sin incluir impuestos) |

Las cuantías que superen estos umbrales deberán ser consultadas previamente al buzón de BBVA [egi.gestionactivos@bbva.com](mailto:egi.gestionactivos@bbva.com).

(\*) Dentro de los gastos de adecuaciones, además de la propia adecuación para el cumplimento de habitabilidad, se incluye el gasto por la gestión de suministros y el importe de los honorarios del técnico si corresponde. Por estos motivos se establece una delegación por importe mayor que para el resto de las actuaciones.

# **Seguridad de Activos en Cartera**

A continuación, se detalla la operativa a seguir sobre la seguridad de los activos en cartera de cualquiera de las sociedades del Grupo BBVA objeto del contrato de gestión suscrito entre BBVA y el Servicer, en lo referente a la:

* Implementación de medidas de seguridad, principalmente:
* Seguridad pasiva
* Sistemas electrónicos de alarma
* Vigilancia
* Gestión y resolución de incidencias de seguridad originadas por intrusión, principalmente:
* Robos
* Vandalismo
* Ocupación
* Ocupaciones

Para llevar a cabo las tareas de su responsabilidad, el Departamento de Seguridad del Servicer dispone de un departamento de Seguridad que se encargará la gestión integral.

Las actuaciones de seguridad deberán contar con un Presupuesto Anual aprobado por la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria BBVA y su operativa se deberá llevar a cabo conforme al Procedimiento de Compras y el de Tramitación de Obligaciones de Pago.

Para todas aquellas actuaciones que sea necesario realizar por parte del Servicer y se encuentren fuera de sus atribuciones, requerirá de la autorización por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria, aportando toda la documentación que sea necesaria.

La Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA realizará una revisión periódica de las actuaciones con la finalidad de detectar posibles incidencias. Se revisará mediante una muestra suficiente teniendo en cuenta el volumen de actuaciones accediendo BBVA en modo consulta directamente al sistema operacional, de no ser así, habría que acordar plazos, volumen de expedientes a revisar y contenido de las peticiones.

El presente procedimiento deberá evolucionarse para desarrollar en mayor medida la relación entre BBVA y el Servicer.

Asimismo, se facilitará cualquier información para la correcta medición del nivel de servicio que sea requerida por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria.

En los casos en los que se detecte alguna incidencia, esta se comunicará al Servicer vía correo electrónico y, en función, de la naturaleza o alcance de la incidencia, se exigirá al Servicer la subsanación de las mismas y/o el establecimiento de Planes de Acción, que serán objeto de seguimiento por parte de la Unidad de Estrategia y Gestión Inmobiliaria de BBVA.

Se incorporan al presente documento como anexo los Criterios de Adopción de Medidas de Seguridad que han sido acordados entre BBVA y el Servicer, en virtud de los cuales el Servicer desempeñará sus labores siempre que se encuentre dentro de esos parámetros, sin requerir de autorizaciones para cada actuación a implementar.

Este documento también tiene por objeto delimitar los controles necesarios para asegurar que, en la realización y desarrollo de dicha operativa, se mitigan los principales riesgos operacionales y de negocio que se presenten. A tal fin se concretan los roles y responsabilidades que se derivan para los intervinientes, con las atribuciones, delegaciones y directrices, en su caso, aplicables para su correcta ejecución, con la identificación de los documentos y registros que deben evidenciar su debido cumplimiento.

Sobre la base de lo anterior, el presente Procedimiento resulta de obligado cumplimiento para todos los intervinientes.

Cualquier cambio de la operativa deberá ser refrendado en nuevas versiones del presente Procedimiento.

# **Modelo Operativo**

# **Detalle de la Operativa**

La operativa para la implementación de medidas de seguridad se inicia por la necesidad (o al menos valoración de la necesidad) de un análisis de riesgo sobre un activo, que podrá estar motivada por:

* Entrada de los activos en cartera
* Petición expresa de Grupo BBVA

Cabe destacar que queda fuera del alcance de la siguiente operativa la implementación de medidas de seguridad motivadas por Incidencias de Seguridad, cuya operativa se describe en el apartado ‘**8.1.2. Operativa Específica para la Gestión y Resolución de Incidencias de Seguridad**’ de este documento.

# **Análisis y Filtro Inicial de Seguridad en las entradas de activos en cartera**

En aquellos casos en los que se produzca la entrada de un activo en cartera de cualquiera de las sociedades del Grupo BBVA, el departamento de Seguridad del Servicer recibirá, a través del buzón correspondiente, la comunicación de la entrada de este.

Una vez recibida dicha comunicación, el Servicer la analizará con el fin de conocer:

* Si cumple los criterios iniciales de filtro/criba según su importancia:
* activos con valor de tasación superior a 500.000€
* activos en los que no tenemos la posesión y su valor de tasación es superior a 1 millón de €
* activos en los que concurran circunstancias singulares (por ejemplo, hoteles o industrias)

A continuación, y, únicamente en los casos en que se cumplan estos criterios iniciales de filtro/criba, se valorará el riesgo del activo y se implementarán las medidas de seguridad que correspondan.

# **Seguridad a Implementar**

Se gestionará la seguridad a implementar cuando el activo esté en cartera Real Estate de cualquiera de las sociedades del Grupo BBVA, o sin serlo, el Grupo BBVA sea el encargado de implementarlas y sean objeto del contrato de gestión suscrito entre BBVA y el Servicer.

En aquellos casos en que no se posea el 100% de la propiedad del activo, el Servicer contactará con Grupo BBVA para orientarle sobre la necesitada de adopción de medidas de seguridad, si procede, y comunicar dicha propuesta al resto de comuneros.

Cuando haya que abordar una actuación de seguridad sobre un activo que sea de carácter urgente y de obligado cumplimiento o causa de fuerza mayor y no se encuentre dentro de las delegaciones del Servicer, éste podrá autorizarla, encargándose de conseguir posteriormente la ratificación del autorizado para prestarla, para lo que justificará oportunamente su excepcionalidad.

Las medidas a implementar, que quedarán registradas en la herramienta interna del Servicer que aplique en cada momento, podrán ser:

* Seguridad pasiva

En el caso de que haya que implementar medidas de seguridad pasiva, el Servicer remitirá la petición al proveedor que el Grupo BBVA haya designado en cada momento junto con los datos de identificación del activo ratificando, dicha petición, en los sistemas del Servicer.

En los casos en que además de las medidas de seguridad pasiva fuesen necesarias medidas de vigilancia o de instalación de alarmas:

* el vigilante o la empresa de alarmas se quedarán con una llave del activo en custodia para atender los futuros saltos de alarma.
* informarán de esta circunstancia al Servicer
* Sistemas electrónicos (Alarmas)

En el caso de que haya que implementar sistemas electrónicos (alarmas):

* el Servicer remitirá la petición al proveedor que el Grupo BBVA haya designado en cada momento junto con los datos de identificación del activo ratificando, dicha petición, en los sistemas del Servicer.
* siempre llevará aparejada la contratación del servicio de “ACUDA”, mediante el cual se enviará, cuando sea necesario, vigilantes al activo alarmado, para comprobar las incidencias que pudiesen presentarse
* solicitará (vía e-mail, adjuntando el fichero de seguimiento) al Centro de Gestión de Alarmas (CGA) el número de abonado por cada instalación que se requiera implementar y le indicará los datos de la planificación de la instalación de los sistemas.

El CGA remitirá el número de abonado por cada instalación a la empresa de instalación de alarmas, con copia al Servicer y a la empresa de servicios de ‘ACUDA’.

Posteriormente:

* la empresa de instalación de alarmas confirmará (vía e-mail, con copia al CGA y a la empresa de servicios de ‘ACUDA’) el encargo indicando la planificación de la instalación al Servicer.
* El Servicer será el encargo de facilitar una copia de las llaves a la empresa de servicios de ‘ACUDA’, con el fin de que puedan acceder al activo en caso necesario
* La empresa de servicios de ‘ACUDA’ asistirá junto con la empresa de instalación de alarmas para facilitar el acceso a la empresa instaladora, y posterior cierre del activo una vez finalizada la instalación. El ‘ACUDA’ deberá permanecer en todo momento durante la instalación. En los casos en que la empresa de instalación de alarmas sea la misma que la empresa de servicios de ‘ACUDA’, no se requerirá el servicio de ‘ACUDA’ para el acceso al activo
* La empresa de servicios de ‘ACUDA’ custodiará el juego de llaves hasta la posterior baja de la alarma, de manera que pueda tener acceso en caso de que existiese algún tipo de incidencia de seguridad

Realizada la instalación por el proveedor:

* el CGA validará el funcionamiento de la alarma instalada (lo cual autorizará a la empresa contratada a facturar su trabajo).
* el CGA reportará (vía e-mail) al Servicer dicha validación
* con esta comunicación, Seguridad cerrará la solicitud (indicando la fecha de la instalación) en el listado de seguimiento para este tipo de medidas.

Seguidamente, el Servicer:

* actualizará en la herramienta de gestión y/o en cualquier otro medio digital los códigos de acceso a los activos
* actualizará el listado de activos con medidas de seguridad
* el Servicer realizará semanalmente un seguimiento sobre el cumplimiento de los encargos planificados
* verificará que las facturas por los servicios son correctas y se encargará de que se apliquen las penalizaciones previstas en los contratos, en el caso de que hubiese algún tipo de incumplimiento

Por otro lado, indicar que el CGA:

* realizará diariamente el seguimiento técnico en remoto (test) sobre el funcionamiento de los Sistemas Electrónicos de Alarma
* en aquellos casos en que el test no sea ‘ok’, comunicará (vía e-mail, con copia a Seguridad el reporte de aquellos sistemas que no hayan pasado el test
* Servicio de vigilancia
* el Servicier solicitará el encargo a la empresa de vigilancia, con el fin de que ésta la implemente
* esperará la confirmación del servicio por parte de la empresa de vigilancia
* Se registrará la solicitud en el listado de seguimiento para este tipo de medidas
* el Servicer facilitará a la empresa de vigilancia un juego de llaves de los activos vigilados

Seguidamente, el Servicer:

* indicará en la herramienta vigente en cada momento la implementación del servicio de vigilancia y lo reflejará en el listado de activos con medidas de seguridad
* verificará que las facturas por los servicios son correctas y se encargará de que se apliquen las penalizaciones previstas en los contratos, en el caso de que hubiese algún tipo de incumplimiento
* periódicamente verificará su implementación realizando catas mediante visitas a los activos

# **Coste de Implantación de la Seguridad y gestión del cobro**

En los casos en que no se posea el 100% de la propiedad, pero el Grupo BBVA es el encargado de implementar las medidas:

* Seguridad comunicará (vía e-mail) al grupo BBVA el coste incurrido en la implementación de las medidas para que sea repercutido al resto de propietarios/comuneros
* la empresa de seguridad será la que cobre a cada copropietario la parte proporcional del coste incurrido
* el Servicer comprobará que lo que se repercute a grupo BBVA sea lo correcto

# **Comunicación de Cambios en el Activo**

Se considera cambio en el estado del activo:

* cualquier circunstancia que altere el entorno en el que se encuentre el activo, y que pueda representar una amenaza en términos de intrusión/seguridad (robo, vandalismo u ocupación)
* alteraciones del entorno que hagan innecesarias las medidas implementadas
* la venta o alquiler del activo

El cambio en el estado de los activos debe ser conocido por Seguridad puesto que pude derivar en:

* la modificación/actualización de las medidas de seguridad implementadas (entendida también como la primera implementación de medidas en el activo cuando no se hubiesen implementado de forma previa)
* baja de los sistemas electrónicos
* fin del servicio de vigilancia
* comunicación de activos vendidos

# **Gestionar la Baja del Sistema Electrónico (Alarma)**

En los casos en que el activo contase con alarma y resulte necesario la baja de la misma, el Servicer comunicará (vía e-mail) esta necesidad a:

* Centro de Gestión de Alarmas (CGA), solicitando la desconexión y baja de la alarma
* Empresa de instalación de alarmas, solicitando la baja de la tarjeta de datos
* Empresa de servicios de ‘ACUDA’ solicitando la devolución de las llaves, que serán entregadas al gestor de seguridad del territorio (para tener un seguimiento de estas devoluciones), entregándoselas este al gestor responsable del activo, para que se encargue de su custodia o destrucción.

Realizada la baja de la instalación por el proveedor:

* el CGA la confirmará reportando (vía e-mail) al Servicer
* el Servicer registrará la baja de la alarma en el listado de seguimiento para este tipo de medidas y se cambiará el estado en la herramienta de gestión y lo reflejará en el listado de activos con medidas de seguridad.

# **Comunicación de fin del servicio de Vigilancia**

En los casos en que el activo contase con vigilancia y tras el cambio en el estado del activo, se requiera la baja del servicio:

* comunicará (vía e-mail) a la empresa de vigilancia la necesidad de finalizar el servicio a una fecha determinada (que deberá ser indicada)
* esperará la confirmación de la finalización del servicio por parte de la empresa de vigilancia
* el Servicer recabará de la empresa de vigilancia las llaves de los activos para los que se ha finalizado la vigilancia (para tener un seguimiento de estas devoluciones)
* se las entregará al responsable del activo, para que se encargue de su custodia o destrucción
* registrará la finalización del servicio de vigilancia en el listado de seguimiento para este tipo de medidas y cambiará el estado en la herramienta de gestión.
* lo reflejará en el listado de activos con medidas de seguridad

# **Comunicación de Activos Vendidos**

Para aquellos casos en que el cambio en el estado del activo esté motivado por su venta o alquiler, semanalmente el área de Seguridad del Servicer comprobará las nuevas ventas y dará de baja los servicios que proceda de acuerdo con lo explicado en los puntos anteriores.

# **Operativa Especifica para la Gestión y Resolución de Incidencias de Seguridad**

Las incidencias en materia de seguridad que pueden sufrir los activos en cartera son aquellas relacionadas con ‘intrusión’. Dichas incidencias se refieren principalmente a:

* Robos
* Vandalismo
* Ocupación

La operativa de gestión y resolución de incidencias en materia de seguridad se inicia en el momento en que se conozca que dicha incidencia se está produciendo y podrá ser identificada por distintas vías:

* Empresas de vigilancia contratadas, que identificarán las incidencias que pudieran surgir durante el ejercicio de su servicio. Dichos servicios serán principalmente:
* Rondas
* Vigilancia permanente en el activo
* Centro Gestor de Alarma (CGA), que identificará las incidencias que pudieran surgir mediante los avisos de las alarmas implementadas en los activos
* Terceros Externos (Ej.: Cuerpos de Seguridad del Estado, vecinos, etc.), que generalmente comunican las incidencias al Servicer.
* Cualquier área del Grupo BBVA distinta de Seguridad, dado que todas las áreas podrán ser receptoras de una incidencia en un activo en cartera. Asimismo, dicha incidencia podrá ser conocida (o recibida) por cualquier vía.

Independientemente de la vía por la que se conozcan las incidencias, éstas se centralizarán y gestionarán desde Seguridad, quien coordinará los agentes internos y externos (incluidos los Cuerpos de Seguridad del Estado). No obstante, lo anterior, la operativa para la gestión y resolución de las incidencias variará en función del tipo de medida implementada en el activo. Esto es:

* Incidencias en activos con servicio de vigilancia
* Incidencias en activos con sistemas electrónicos (alarmas)
* Incidencias en activos sin ninguna de las medidas anteriores (denominadas ISAs)
  1. **Gestión de la Incidencia identificada por Vigilantes**

En los casos en que la incidencia de seguridad sea detectada por la empresa de vigilancia durante el ejercicio de su servicio (e independientemente de la tipología de este)

* el vigilante confirmará que exista realmente la intrusión e intentará detenerla
* una vez confirmada la intrusión, el vigilante comunicará (vía telefónica) la intrusión a:
* Los Cuerpos de Seguridad del Estado
* El Centro de Control de la empresa a la que pertenezca
* en aquellos casos en los que los Cuerpos de Seguridad del Estado requieran la presencia de la propiedad del activo, la empresa de servicios de vigilancia (a través del vigilante o de su Centro de Operaciones de Seguridad (COS)) avisarán (vía telefónica) al Servicer y procederán a la elaboración de un informe sobre la incidencia ocurrida.
  1. **Gestión de la Incidencia identificada por Centro de Gestión de Alarmas (CGA)**

En los casos en que la incidencia de seguridad sea detectada por el Centro de Gestión de Alarmas CGA (motivado principalmente por el aviso de una alarma):

* confirmará, aplicando los protocolos vigentes al efecto, que exista realmente la intrusión
* una vez confirmada la intrusión, el CGA comunicará (vía telefónica) la intrusión a:
* Los Cuerpos de Seguridad del Estado
* El Centro de Control de la empresa de servicios de ‘ACUDA’
* en aquellos casos en los que los Cuerpos de Seguridad del Estado requieran la presencia de la propiedad del activo, el CGA avisará (vía telefónica) al Servicer y procederán a generar un informe acumulado sobre las incidencias ocurridas en el transcurso de cada jornada.
  1. **Gestión de la Incidencia avisadas por Terceros**

Generalmente, la comunicación de incidencias sobre los activos por Terceros (Ej.: Cuerpos de Seguridad del Estado, vecinos, etc.) se realiza a través de los números habilitados para los Call Centers del Grupo BBVA, y habitualmente se producirá sobre activos en los que no tengamos implementadas medidas de seguridad.

No obstante, cualquier área del Grupo BBVA podrá ser receptora (por cualquier vía) de las incidencias de sobre los activos en cartera. Dichas áreas deberán comunicar las incidencias a la mayor brevedad al área de Seguridad del Servicer y/o al CGA.

En el caso de que la incidencia llegue al CGA, estos recepcionarán la llamada y registrarán en los sistemas la información que haya podido obtener de la persona, el activo y la incidencia comunicada, para trasladárselos al Servicer.

1. Gestión de la incidencia (servicio ISA)

Una vez recibida en el Servicer la información (vía telefónica) sobre la incidencia:

* Se comprobará los datos del activo en:
* Las herramientas de gestión, a fin de conocer si tiene implementadas medidas de seguridad y cuáles
* Los sistemas en vigor, con el fin de conocer:
  + - Si se posee la propiedad del activo
    - Si existe posesión sobre el mismo
    - Que no se trate de una vivienda alquilada
    - El listado de viviendas cedidas a la Generalitat de Cataluña

En función de las medidas de seguridad que tuviese implantadas:

* Si se tratase de activos que tuviesen implantadas medidas de vigilancia y/o alarmas, el Servicer valorará el inicio de la operativa ISA o el traslado de la información a CGA para su comprobación (únicamente para activos con alarma).
* Si se trata de activos sin medidas de seguridad, o teniéndolas se considera necesario:
* el Servicer solicitará (vía e-mail, con copia al Gestor de Seguridad del territorio) al Centro de Operaciones de Seguridad (COS) de la empresa de servicios de vigilancia estática el inicio de una ISA (intervención sobre activo) con el envío de 2 vigilantes
* el Servicer quedará a la espera de la confirmación (vía e-mail) del envío de vigilantes por parte de la empresa de servicios de vigilancia estática
* Los vigilantes visitarán el activo e informarán sobre el estado del mismo:
  + - Ocupado o con signos de habitabilidad. En este caso, lo comunicarán a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y se retirarán del activo, previa confirmación telefónica del Servicer.
    - Deshabitado o sin signos de habitabilidad. En este caso esperarán la llegada de la EMS y la posterior implantación de medidas de seguridad (al menos el cambio del cilindro), las cuales será requeridas mediante la herramienta de gestión del Servicer.
* El Servicer valorará si deberán quedarse con copia de las llaves del activo, en función de que se vayan a implementar medidas de seguridad (alarma o vigilancia) que las fuesen a requerir, para lo que se desencadenarán las comunicaciones y solicitudes recogidas en los puntos siguientes.

1. Implementación de Medidas de Seguridad

En los casos en que debido a la incidencia se requiera implementar nuevas medidas de seguridad, o existan daños en los sistemas de seguridad implantados, el Servicer las analizará/valorará y gestionará según la operativa descrita en el apartado ‘1. Detalle de la operativa’ de este documento.

# **Ocupaciones**

Cuando el resultado de la incidencia de seguridad haya sido que el activo ha resultado ocupado y no se ha podido conseguir la desocupación, se iniciarán las gestiones judiciales tendentes a la obtención de la desocupación de este.

1. Comunicación de la Ocupación

El área de Seguridad comunicará la ocupación a Servicios Jurídicos del Servicer, informando de la visita efectuada al inmueble y las circunstancias y vicisitudes de esta. Adjuntará el informe ocupacional que además será alojado en el sistema de control del Servicer.

El Servicer marcará en el sistema dicha ocupación del activo.

1. Tramitación del Procedimiento Judicial

SSJJ preparará y tramitará el procedimiento judicial e informará (vía e-mail) al área de Seguridad cuando se produjesen hechos relevantes o fuese necesaria algún tipo de comprobación por parte de Seguridad, como posibles desocupaciones.

En aquellos casos en los que no se produzca la desocupación del activo, y una vez ordenado judicialmente el lanzamiento del ocupante se procederá a realizar la toma de posesión del activo. Para ello, Servicios Jurídicos informará (vía e-mail) al área de Seguridad de la fecha del desalojo judicial, en el momento en que ésta sea conocida. Igualmente informará de las suspensiones de los desalojos cuando estas se produjesen.

Seguridad proporcionará el soporte necesario para efectuar el lanzamiento y toma de posesión, coordinando los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, si fuera necesario y procediendo a la instalación de las medidas de seguridad que sean requeridas.

Igual tratamiento se dará en los casos de lanzamientos de inmuebles con inquilinos, en los que Servicios Jurídicos informará (vía e-mail) al área de Seguridad de la fecha del lanzamiento, en el momento en que ésta sea conocida, o de la suspensión, en el supuesto de que esta se produjese.

1. Desmarcaje de la Ocupación en los Sistemas

Producido el desalojo o lanzamiento, Servicios Jurídicos desmarcará en el sistema la ocupación del activo.

# **Operativa Específica para la Gestión de Visitas a los Activos con Seguridad**

La operativa de Gestión de Visitas a los Activos aplica únicamente a aquellos que tengan implementada alguna de las medidas de seguridad siguientes:

* Sistemas Electrónicos (Alarmas)
* Servicios de Vigilancia
  1. **Comunicación de la Necesidad de Visita al Activo**

El área peticionaria, bien sea de la Propiedad, bien interna del Servicer, previa consulta de si tiene el activo implementadas medidas de seguridad, comunicará (vía e-mail) al área de Seguridad la necesidad de visita al activo, remitiéndole la siguiente información:

* Nombre y apellidos del visitante
* DNI del visitante
* Código de Activo (si se conoce), o en su defecto dirección completa del activo
* Fecha en la que se realizará la visita, así como horario orientativo
* Motivo por el que se requiere visitar el activo
  1. **Análisis y Decisión sobre la Autorización de la Visita**

Una vez recibida (vía e-mail) la solicitud de acceso al activo con vigilancia, Seguridad la analizará con el fin decidir si procede autorizar el acceso al activo:

* En los casos en que no proceda autorizar el acceso al activo, Seguridad comunicará (vía e-mail) al solicitante la denegación de acceso (y los motivos que la justifican).
* En los casos en que proceda autorizar el acceso al activo, Seguridad solicitará (vía e-mail, con copia al peticionario de la visita) a la empresa de vigilancia la autorización de visita al activo en la fecha y para los motivos indicados.
  1. **Registro de Visitas**

Previo a permitir la entrada al activo, la empresa de vigilancia deberá solicitar el nombre y apellidos del visitante, así como su DNI. A continuación, permitirá el acceso siempre y cuando compruebe que el visitante se encuentra autorizado de alguna de las siguientes maneras:

* El visitante cuenta con autorización permanente de acceso a los activos
* Mediante la autorización puntual comunicada (vía e-mail) por el Servicer

Una vez comprobado que el visitante cuenta con autorización, permitirá la visita del activo y la registrará en el ‘Parte de Servicios’ (documento físico).

* 1. **Visita al Activo Alarmado**

En los casos en que el activo cuente con alarma, Seguridad facilitará al personal externo autorizado los códigos correspondientes de acceso (Código/Clave de promoción), que deberá introducir una vez realice la visita.

Cabe destacar que es responsabilidad del visitante (o en su caso, del personal interno del que dependa funcionalmente el personal externo) la correcta utilización de dichos códigos.

Una vez realizada la visita, el visitante deberá conectar (y asegurarse de que así sea) nuevamente la alarma del activo. No obstante, lo anterior, indicar que el CGA realiza diariamente el seguimiento técnico en remoto (test) sobre el funcionamiento de los Sistemas Electrónicos de Alarma. En aquellos casos en que el test no sea ‘ok’, comunicará a Seguridad (vía e-mail) el reporte de aquellos sistemas que no hayan pasado el test.

# **8.2 Operativa Relacionada**

El presente Procedimiento está relacionado con la normativa interna de BBVA Real Estate que se indica a continuación:

* Procedimiento para el Desarrollo de Promociones Inmobiliarias
* Procedimiento para el Desarrollo de Suelos
* Procedimiento de Gestión y Mantenimiento de Activos
* Procedimiento de Compras
* Procedimiento de Tramitación de Obligaciones de Pago

# **8.3 Anexo. - Criterios de Adopción de Medidas de Seguridad**

Para establecer estos criterios se ha tenido en cuenta la casuística actual y el histórico de incidencias que han acaecido en nuestra cartera sin obviar la tipología de activo. Es importante destacar que para la adopción de medidas se ha considerado, en todos los casos, que el activo esté depurado jurídicamente y se disponga de posesión de este.

Se establecen grupos de activos que coinciden en la adopción de medidas conforme a los criterios establecidos por el Dpto. de seguridad, siendo estos activos los siguientes:

* VIVIENDA PLURIFAMILIAR Y UNIFAMILIAR

La implantación de las medidas de seguridad en estos activos va a depender de la recuperación de este tras una judicialización por ocupación, del emplazamiento en zona de Riesgo Alto, del emplazamiento en zona de Riesgo Medio siempre que el Valor de última tasación conocido sea superior a 100.000 € y si sobre él hay firmado un contrato de Arras o Contrato privado.

En los casos de instalaciones de sistemas electrónicos de alarma y previo a la solicitud del pedido, el departamento de gestión deberá comprobar que el activo se encuentra en estado idóneo para la implantación, que el estado de puertas y ventanas estén correctos y no disponga de ninguna apertura hacia al exterior.

* NAVE Y LOCAL COMERCIAL

La implantación de las medidas de seguridad en estos activos va a depender de la recuperación del mismo tras una judicialización por ocupación, del emplazamiento en zona de Riesgo Alto, del emplazamiento en zona de Riesgo Medio siempre que el Valor de última tasación conocido (VUT) sea superior a 300.000 € y si sobre él hay firmado un contrato de Arras o Contrato privado.

En los casos de instalaciones de sistemas electrónicos de alarma y previo a la solicitud del pedido, el departamento de gestión deberá comprobar que el activo se encuentra en estado idóneo para la implantación, que el estado de puertas y ventanas estén correctos y no disponga de ninguna apertura hacia al exterior

* PROMOCIÓN OBRA NUEVA

Se adoptará medidas de seguridad activa basado en sistemas electrónicos de alarma, no obstante, previo a la implantación de los sistemas será necesario comprobar que el activo se encuentra en estado idóneo, que el estado de puertas y ventanas estén correctos y no disponga de ninguna apertura hacia al exterior.

Se coordinará con el Departamento de Gestión el comienzo de las instalaciones teniendo en cuenta que debe de quedar operativo tras la recepción de la obra.

Cabe destacar que durante la fase de obra la responsabilidad de la seguridad del activo correrá de parte de la empresa adjudicataria de la obra.

Ante la imposibilidad de que los sistemas de alarma queden operativos el mismo día de la recepción de la obra, se implantará un servicio de vigilancia estático temporal, desde la recepción de la obra hasta la puesta en servicio de los sistemas, al objeto de evitar discontinuidad en la protección del activo.

* RESTO DE ACTIVOS

Requerirá un análisis por el Departamento de Seguridad dada la gran variedad de casuísticas que nos podemos encontrar, no obstante, tendrá como objeto principal analizar la posibilidad de implantación de sistemas electrónicos de alarma y medidas de seguridad pasiva, y en el caso de que no fuese posible o suficiente para minimizar los riesgos analizados se dará cobertura con Vigilancia.

Este estudio tendrá como objeto principal identificar, minimizar y señalizar los riesgos, así como establecer Las recomendaciones a departamento de Gestión sobre la necesidad de disminuir los riesgos de incendio y accidente en el activo.

VARIABLES ANALIZADAS

Para determinar las medidas a implantar por grupos de activos se han tenido en cuenta las siguientes variables:

* Vivienda judicializada y recuperada (VJR)
* Valor última tasación (VUT)
* Tipo de contrato (TP)
* Riesgo de Intrusión (RI)
* Valoración del contenido (VC)

Activo con histórico de incidencias (VJR)

Corresponde a aquellos activos que han sido objeto de ocupación ilegal. Esta información se obtiene de la Base de datos, tras solicitud al Departamento de tecnología, y recoge todos los movimientos de cambios de estado de ocupación que alimenta SSJJ en Base de datos.

Valor última tasación (VUT)

Corresponde al último valor del inmueble, actualizado en DB. Se establecen los siguientes rangos:

* 0<VUT<=50M€
* 50<VUT<=100M€
* 100M€<VUT<=150M€
* 150M€<VUT<=300M€
* 300M€<VUT<=500M€
* VUT>500M€

Tipo de contrato (TP)

Tendremos en cuenta esta variable cuando un inmueble que se encuentra en estado de comercialización está sujeto a un contrato de tipo “Arras” o “Contrato privado”

Se establecen los siguientes valores para TP:

* ARRAS
* CONTRATO PRIVADO

Riesgo de Intrusión (RI):

Vendrá determinado por las incidencias acaecidas en la cartera de activos por Código postal (ICP), de acuerdo con el proceso de evaluación del Riesgo, y podrá adoptar los valores de Bajo, Medio Y Alto.