



**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE
GESTION**

NOVIEMBRE 2016

1. Contexto de la organización

1.1 Comprensión de la organización y de su contexto

National Enterprise of Security S.A. ha definido los factores externos e internos a su negocio a través de la **Matriz de Contexto (NEOS-GGE-FO-01)**, en donde identifica los efectos positivos y negativos de estos factores

1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización ha identificado las necesidades y expectativas de las partes interesadas a través de la **Matriz de Partes Interesadas (NEOS-GGE-FO-02)**, en donde las analiza en función a sus requerimientos con el Sistema Integrado de Gestión.

1.3 Gestión de Riesgos (Norma BASC 4.3.3)

La Organización cuenta con el Procedimiento de Gestión de Riesgo (NEOS-SIG-PR-02) donde se describen los lineamientos para definir el contexto, identificar, analizar, evaluar los riesgos, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos. Los cuales son analizados en función a los eventos de riesgo (Factores Externos o Internos) y deben ser reevaluados cada año como mínimo o cuando existan nuevos eventos de riesgo identificados en la organización.

1.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El Alcance de National Enterprise of Security S.A está determinado según las regulaciones de la SUCAMEC para los Servicios de vigilancia privada, custodia de bienes controlados y tecnologías de la seguridad en:

OFICINA PRINCIPAL

Calle Loma Bella 150 urb. Prolongación Benavides
Surco

ICA

Calle Ernesto Velit N° 117 Chincha Alta Ica

ANCASH - CHIMBOTE

Av. Jose Gálvez N° 1092 Chimbote

LA LIBERTAD - TRUJILLO

Calle Montevideo 396 Urb. Faustino Sanchez
Carrión –Trujillo

PIURA

Calle Las Mercedes Mz D Lte 11 Paita Alta Piura

LAMBAYEQUE

Pasaje Las Hiedras N° 320 Urb Villarreal Chiclayo
– Lambayeque



Aplicabilidad y exclusiones a las Normas y Estándar

Todos los locales:

ISO 9001:2015 requisito 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios

La organización no realiza diseño y desarrollo para ninguno de los servicios ofrecidos al cliente, debido a que los servicios de vigilancia y seguridad física están regulados por la SUCAMEC y para el caso de custodia de mercadería y vigilancia y seguridad electrónica se utilizan productos estandarizados del mercado para la prestación de los servicios.

BASC Estándar 5.2.6. Debería existir un registro fotográfico o filmico antes, durante y después del proceso de cargue y descargue. Los registros fotográficos o filmicos son por parte del cliente en la unidad de servicio.

BASC Estándar 6.8.3. Deben ser controladas las áreas de lockers de los empleados. Todo el personal de vigilancia llega uniformado a la unidad de servicio

No aplica en el local de Provincia:

BASC Estándar 6.3.1. Deberían estar controladas las áreas de estacionamiento de los vehículos privados (empleados, visitantes, proveedores y contratistas) y alejadas de las áreas identificadas como críticas considerando que dichas Sedes no cuentan con estacionamiento vehicular.

1.5 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (Norma BASC 4.1)

Los procesos necesarios para el sistema integrado de gestión y su aplicación a través de la organización se determinan a través de:

Mapa de Procesos



Caracterización de Procesos

La organización ha caracterizado los procesos en el documento **Caracterización de Procesos (NEOS-SIG-DG-02)** según mapa, en donde ha determinado las entradas y salidas requeridas esperadas de estos procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la

operación eficaz y el control de estos procesos, los recursos necesarios, responsabilidades, autoridades, riesgos y oportunidades:

2. Liderazgo

2.1 Liderazgo y compromiso

2.1.1 Generalidades

La Alta Dirección de National Enterprise of Security, demuestra su compromiso con el Sistema Integrado de gestión a través de:

Comité SIG:

Rendición de cuentas con respecto al Sistema Integrado de Gestión a través de los dueños de proceso que la organización ha designado a través del documento Acta de Conformación del Comité SIG, en donde se han definido las responsabilidades por cada proceso de National Enterprise of Security. Estas reuniones de rendición de cuentas se realizan una vez al mes a través del Comité SIG, dejando evidencia en un acta de reunión.

Política y Objetivos del SIG (Norma BASC 4.2)

La organización ha definido su política integrada de gestión a través del documento **Política Integrada de Gestión de National Enterprise Of Security (NEOS-GGE-DG-02)** y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión en el documento **Cuadro de Objetivos e Indicadores (NEOS-SIG-FO-04.1)**

2.1.2 Enfoque al cliente

La organización determina los requisitos del cliente a través del proceso Gestión Comercial mediante los **Contratos** u **Órdenes de Compra enviadas por el Cliente** para la prestación del servicio, en donde se determinan, se comprenden los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables, riesgos y oportunidades que podrían afectar a la conformidad del producto y mantener la satisfacción del cliente.

2.2 Política (Norma BASC 4.2)

2.2.1 Establecimiento de la política integrada de gestión

La Alta Dirección de National Enterprise of Security ha establecido, implementado y mantiene una Política Integrada de Gestión en cumplimiento con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015 y BASC V4:2012 actualizada.

POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION DE NATIONAL ENTERPRISE OF SECURITY S.A.

NATIONAL ENTERPRISE OF SECURITY S.A., empresa de Seguridad Privada brinda los servicios vigilancia privada, custodia de bienes controlados y tecnologías de seguridad a nivel nacional orientando nuestros esfuerzos a mantener el sistema integrado de gestión: seguridad y salud ocupacional como marco de la Ley 29783, Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión y Control de la Seguridad BASC y Sistema de Gestión Medio Ambiental con el compromiso de:

Motivar, capacitar y fomentar al personal para cumplir con lo establecido en la presente política comprometiéndonos a la mejora continua del desempeño de sistema.

Cumplir con los requisitos de las partes interesadas, legales y reglamentarios del sector, así como aquellos requisitos que la organización voluntariamente asume.

Implementar la cultura de gestión de riesgos, enfocados a calidad, seguridad y salud ocupacional, prevención de actos ilícitos y medio ambiente.

Respetar las leyes laborales vigentes, la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales en sus colaboradores y protección del medio ambiente.

Fomentar la participación y consulta de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2.2.2 Comunicación de la política integrada de gestión

La Política Integrada de Gestión de National Enterprise of Security S.A., se encuentra disponible a través de la carpeta compartida del SIG, afiches y banners en la oficina principal y sucursales de la organización, es comunicada a través de inducciones al puesto de trabajo, capacitaciones periódicas para que el personal este pertinente de sus funciones y se encuentra disponible a las partes interesadas a través de la página web de la organización.

2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (Norma BASC 4.4.1)

En la Gerencia General recae la responsabilidad final del SGCS BASC y ha definido un comité SIG, responsable de la implementación y mantenimiento del SIG (**Ver Acta de Conformación del Comité SIG**), en donde se establecen las funciones adicionales de los colaboradores que conforman el comité SIG.

La organización ha definido las responsabilidades, autoridades y roles a través de los **Perfiles de puesto de trabajo (NEOS-CPE-FO-01.1)**, para todos las personas involucradas dentro del alcance del Sistema Integrado de Gestión, a fin de asegurarse que estos estén conscientes de sus funciones, autoridades y responsabilidades con el Sistema Integrado de Gestión. Asimismo define las responsabilidades a través del **Organigrama**.

3 Planificación

3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

National Enterprise of Security S.A., aborda los riesgos y oportunidades identificadas en la **Matriz de Contexto (NEOS-GGE-DG-01)** y **Matriz de Partes Interesadas (NEOS-GGE-DG-02)**, a través de la **Matriz de Riesgo (NEOS-SIG-FO-02.1)**, en donde define tratamientos para aprovechar o mitigar estos riesgos y oportunidades.

3.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La organización define sus objetivos a través del **Cuadro de Objetivos e Indicadores (NEOS-SIG-FO-04.1)**, en donde define el objetivo general, específico, indicador, meta y frecuencia de medición para su seguimiento.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	VERSIÓN : 01	CODIGO: NEOS-SIG-MA-01	PAGINA: 6 DE 18

Asimismo, se define el **Plan SIG (NEOS-SIG-DG-01)**, en donde establecen las acciones necesarias para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión.

3.3 Planificación de los cambios

Los cambios en los requisitos del servicio, se realizan por pedido expreso del cliente, cambios en la normativa legal vigente y cambios en los procesos de la organización consensuados con el cliente. En este sentido la planificación de los cambios se realiza mediante la **Matriz de Características del Servicio (NEOS-GCO-DG-01)**, en donde en función a la frecuencia de revisión de requisitos establecida en esta matriz se revisan los requisitos, valida el cumplimiento y establecen los cambios necesarios, los cuales deben ser regularizados en el **Contrato de Servicio**.

4 Apoyo

4.1 Recursos

4.1.1 Generalidades (Norma BASC 4.3.5)

La organización asigna los recursos para la implementación y mantenimiento de Sistema de Gestión para el SIG, en donde se definen cuáles son las actividades a realizar y se aprueban los recursos para ejecución.

4.1.2 Personas

La organización ha definido a través del **Perfil de Puesto (NEOS-CPE-FO-01.1)**, las competencias necesarias en función a la educación y formación o entrenamiento para el personal para la implementación eficaz del Sistema Integrado de Gestión, operación y control de sus procesos.

4.1.3 Infraestructura

La organización proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la prestación de sus servicios, en este sentido define en el **Procedimiento de Mantenimiento y Calibración de Equipos (NEOS-CLG-PR-05)** y el **Programa de Mantenimiento de la instalación, dispositivos de seguridad y vehículos (NEOS-CLG-F0-05.1)**, para garantizar la correcta operación de: edificios y servicios asociados, equipos, incluyendo hardware y software, recursos de transporte, tecnologías de la información y comunicación y otros.

4.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización proporciona el ambiente adecuado para la operación de sus procesos, asignando la infraestructura necesaria, adecuado clima laboral, condiciones de trabajo adecuadas entre otras.

4.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La organización determina asegura la validez y confiabilidad de los resultados para el seguimiento y medición, cuando la trazabilidad de las mediciones, es un requisito o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza, se establece en el **Procedimiento de Mantenimiento y Calibración de Equipos (NEOS-CLG-PR-05)** y el **Programa de Mantenimiento de la instalación, dispositivos de seguridad y vehículos (NEOS-CLG-F0-05.1)**.

4.1.6 Conocimientos de la organización

La organización determina los conocimientos necesarios para la conformidad en sus productos y servicios a través de la educación, formación o entrenamiento de su personal definido en el **Perfil de Puesto (NEOS-CPE-FO-01.1)** y a través de los procedimientos de trabajo, de acuerdo a la **Lista Maestra de Documentos (NEOS-SIG-FO-03.1)** que su personal documenta, mantiene y mejora para realizar sus funciones.

4.2 Competencia (Norma BASC 4.4.2) (Estándar BASC 4 y 8)

El Recurso Humano es parte esencial y fundamental de toda la Empresa NATIONAL ENTERPRISE OF SECURITY S.A. por tal motivo se debe aplicar un correcto proceso para el reclutamiento de personal, a fin de garantizar el balance entre el perfil y el puesto requerido.

La organización ha determinado las competencias del personal que realizan bajo su control trabajos que podrían afectar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión. En este sentido cuenta con el **Perfil de Puesto (NEOS-CPE-FO-01.1)** donde se han definido las competencias basándose en educación y formación o experiencia, según sea necesario para cada puesto de trabajo dentro del alcance del SIG y valida estas mediante el proceso de selección, definido en el **Procedimiento de Reclutamiento, Evaluación, Selección y Contratación de Personal (NEOS-CPE-PR-01)**

Los datos del personal deben ser verificados y actualizados, y la información guardada en los archivos respectivos.

Actualización de la Información

La información suministrada por el personal y la solicitada por la organización, debe ser actualizada periódicamente, con la finalidad de mantener una relación cercana con sus colaboradores, conocerlos y de esta manera prevenir cualquier intento de conspiraciones internas.

Termino de la relación laboral

La empresa cuenta con procesos para el control del término de relación laboral por el cual controla la devolución de uniformes y documentos de identidad ante SUCAMEC, dicho procedimiento se describe en su **Procedimiento Término de Relación Laboral (NEOS-CPE-PR-03)**

Asimismo la organización ha definido el procedimiento de **Capacitación del personal (NEOS-CPE-PR-02)** los mecanismos para la toma acción, a fin de adquirir la competencia necesaria en todos sus puestos de trabajo. Los cuales son evaluados anualmente a través de la **Evaluación de Desempeño** que la organización despliega cada año. Estas capacitaciones deben estar orientadas a adquirir competencias para el mejor desempeño de sus procesos con respecto a la calidad y a la seguridad.

4.3 Toma de conciencia (Norma BASC 4.4.2)

La organización garantiza que el personal que realiza trabajos bajo su control, tome conciencia de:

Ítem	Elemento	Mecanismo
1	Política Integrada de Gestión	Inducción y Capacitación
2	Objetivos Integrados de Gestión	
3	Contribución eficacia del SIG	
4	Implicaciones del incumplimiento de requisitos del SIG	

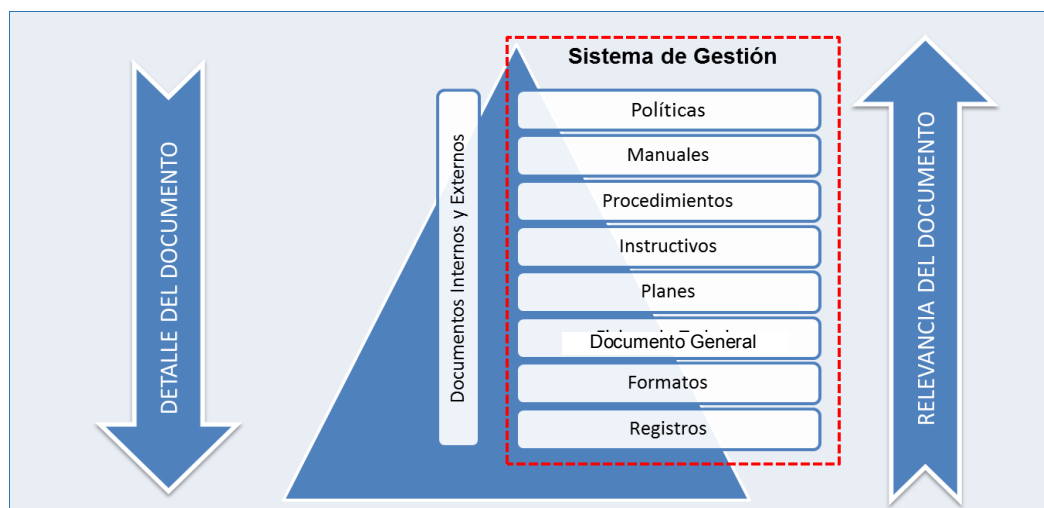
4.4 Comunicación (Norma BASC 4.4.3)

National Enterprise of Security S.A., define los mecanismos de comunicación con las partes internas y externas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión a través del documento **Plan de Comunicaciones (NEOS-GGE-DG-06)**

Asimismo la difusión de los documentos del SIG se realiza mediante capacitaciones, charlas informativas al personal y a los Asociados de Negocio a través de guías informativas o cartas de difusión.

4.5 Información documentada (Norma BASC 4.4.4, 4.4.5 y 4.5.3)

La organización ha tiene el **Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (NEOS-SIG-PR-03)**, en donde ha definido los lineamientos para la elaboración y control de sus documentos, teniendo en cuenta la identificación y descripción (título, fecha, autor, código de referencia, entre otros), formato, revisión y aprobación, entre otros.



National Enterprise of Security utiliza todos sus documentos internos en el idioma español para sus operaciones dentro del país, en medios de soporte tanto físico como electrónico.

Asimismo ha definido la siguiente estructura para la aprobación de todos sus documentos, utilizando como mecanismo la firma y sello:

Elaboración	Revisión	Aprobación
Responsable de Proceso	Gerente de Administrativo	Gerente General

La información documentada de la organización se encuentra disponible en medios físicos como electrónicos de acuerdo al puesto de trabajo a través de los responsables de procesos, los cuales son responsables de difundir mediante efecto cascada la información vigente, de acuerdo a su pertinencia, al personal bajo su cargo. La distribución de los documentos se realiza a través de un cargo de entrega y se eliminan los documentos físicos cuando se cambia la versión, debiendo conservar una copia virtual.

La organización realiza la recuperación de su información a través de Backup de su información establecidos según el **Procedimiento de Seguridad en Sistemas de Información (NEOS-SIS-PR-01)**

Para el caso de la información externa, necesaria para la operación de los procesos, se controla a través de la **Lista Maestra de Documentos (NEOS-SIG-FO-03.1)**, indicando que esta documentación es de origen externo.

5 Operación

5.1 Planificación y control operacional (Norma BASC 4.4.6)

Los requisitos para el servicio se determinan a través de la **Cotización del Servicio (NEOS-GCO-FO-01.3)**, Orden de Compra del Cliente, **Matriz de Características del Servicio (NEOS-GCO-DG-01)**, y se establecen mediante el Contrato de Servicios.

El control operacional del Servicio se define en función al cumplimiento de los requisitos establecidos en los siguientes procedimientos:

Servicio de Vigilancia Privada:

Procedimiento General para la prestación del Servicio de Vigilancia (**NEOS-OVI-PR-01**)

Servicio de Custodia de Bienes Controlados:

Procedimiento General para la prestación del Servicio de Custodia (**NEOS-OCU-PR-01**)

Servicio de Tecnologías de la Seguridad:

Procedimiento General para la prestación del Servicio de Tecnologías de Seguridad (**NEOS-OTS-PR-01**)

Asimismo se incluyen las regulaciones de la SUCAMEC y otros que se puedan haber establecido con el Cliente, registrados en la **Matriz de Características del Servicio (NEOS-GCO-DG-01)**.

5.2 Requisitos para los productos y servicios

5.2.1 Comunicación con el cliente

La información relativa a los productos o servicios, se comunica al cliente a través de la **Cotización del Servicio (NEOS-GCO-FO-01.3)**, en donde se detallan las características de este, incluidas las consultas.

La retroalimentación de los clientes referentes a la prestación del servicio, se realiza a través de la **Encuesta de Satisfacción al Cliente (NEOS-GCO-FO-01.4)**, la cual se realiza de manera anual a los clientes de la organización por lo menos una vez al año.

Cuando se requiera, se garantiza la correcta manipulación o control de la propiedad del cliente, tales como información y/o formatos, la organización garantiza la confidencialidad y la custodia mientras esté en su poder, debiendo ser entregada esta con una frecuencia mensual o al término del servicio al cliente.

5.2.1.1 Requisitos Legales y de Otra índole (Norma BASC 4.3.4)

Los requisitos legales para la prestación del servicio, la organización lo identifica siguiendo los lineamientos del **Procedimiento Identificación de Requisitos legales (NEOS-SIG-PR-01)** y deja los registros en el documento **Lista Requisitos Legales (NEOS-SIG-FO-01.1)**

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos aplicables para los servicios, la organización lo identifica y determina a través de la **Lista de Requisitos Legales (NEOS-SIG-FO-01.1)** y aquellos necesarios por la organización, en la **Matriz de Características del Servicio (NEOS-GCO-DG-01)**.

5.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La revisión de los requisitos del servicio, los requisitos no especificados por la organización, los requisitos legales y reglamentarios, las diferencias existentes entre los requisitos del cliente antes de la aceptación, se evidencian a través de las versiones de la **Cotización del Servicio (NEOS-GCO-FO-01.3)** y se plasman mediante el **Contrato de Servicio**.

5.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Los cambios y/o modificaciones en las características de los servicios ofrecidas al cliente se evidencian mediante modificaciones en las cláusulas de los **Contratos de Servicio**.

5.2.5 Requisitos de Asociados de Negocios (Estándar BASC 1)

Se deben conocer a los Asociados de Negocios con quienes se viene trabajando, a fin de establecer su perfil de riesgos y poder evitar cualquier intento de utilización de la Empresa NATIONAL ENTERPRISE OF SECURITY S.A., para actos ilícitos, lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. La metodología a seguir se describe en el **Procedimiento Evaluación del Asociado de Negocio (NEOS-GCO-PR-01)**.

5.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

5.4.1 Generalidades

La organización, se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos establecidos a través de:

Para la selección y evaluación de sus proveedores de suministros y servicios, la organización ha definido el **Procedimiento Evaluación del Asociado de Negocio Proveedores (NEOS-CLG-PR-01)**.

Para el control de las compras de suministros y servicios, la organización ha definido el **Procedimiento de Compras (NEOS-CLG-PR-02)**

5.4.2 Tipo y alcance del control

Los procesos suministrados externamente por la organización se controlan a través de los lineamientos descritos en el **Procedimiento de Compras (NEOS-CLG-PR-02)** y se garantiza la conformidad con los requisitos establecidos a través del formato **Conformidad de Servicio de Proveedores (NEOS-CLG-FO-02.3)**.

5.4.3 Información para los proveedores externos

La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios, a través de la **Orden de Compra (NEOS-CLG-FO-02.2)**. Asimismo, previamente releva estas características durante la selección del proveedor en el formato **Selección de Proveedores (NEOS-CLG-FO-01.2)**

5.5 Producción y provisión del servicio

5.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización garantiza la disponibilidad de la información disponible, características, actividades a desempeñar y resultados a alcanzar, a través de:

5.5.1.1 Para el Servicio de Vigilancia Privada

Control Operativo (Estándar BASC 5)

El Sistema Operativo manejado por la Empresa NATIONAL ENTERPRISE OF SECURITY S.A., se describe en el Procedimiento General para la prestación del Servicio de Vigilancia (**NEOS-OVI-PR-01**), que es entregado a cada agente de vigilancia para brindar un servicio de Control y Seguridad Óptimo. La metodología a seguir se describe en el procedimiento respectivo

Procedimiento General para la prestación del Servicio de Vigilancia (**NEOS-OVI-PR-01**). El cual incluye:

5.5.1.1.1 Control de Acceso Físico (Estándar BASC 3 y 6)

- **Control de Acceso a la Empresa:**
Donde hace referencia a que toda persona que desee ingresar a las Unidades de Servicio debe ser identificada antes de autorizar su ingreso, de igual modo sus pertenencias, debe ser revisadas tanto al ingreso como a la salida.
- **Registros de revisión de correspondencia**
Para la Organización lleva un control de ingreso y salida de correspondencia dentro de las instalaciones, mediante una mesa de parte
- **Identificación de Personas no autorizadas**
La organización cuenta con procedimiento para el retiro de personal no autorizado que pueda tratar de ingresar o esté dentro de las instalaciones de nuestros clientes o propias.

5.5.1.1.2 Seguridad del Contenedor y de la Carga (Estándar BASC 2)

La empresa realizara acuerdos con los asociados de negocios para la implementación de los procedimientos de inspección de contenedores y tráileres de cuerdos a los estándares BASC.

Adicionalmente se informara a los asociados de negocios que realicen operaciones de comercio exterior mediante comunicaciones registradas la necesidad de la utilización de precintos de alta seguridad que cumplan con la certificación ISO PAS 17712

5.5.1.1.3 Seguridad en los Procesos (Estándar BASC 5)

Seguridad de los contenedores y tráileres

La empresa realizara acuerdos con los asociados de negocios para la implementación de los procedimientos de inspección de contenedores y tráileres de acuerdo a los estándares BASC, el mismo que se describe en su procedimiento respectivo.

Adicionalmente se informara a los asociados de negocios que realicen operaciones de comercio exterior mediante comunicaciones registradas la necesidad de la utilización de precintos de alta seguridad que cumplan con la certificación ISO PAS 1772

5.5.1.1.3 Seguridad Física (Estándar BASC 6)

Perímetro:

El personal de vigilancia debe registrar en el formato respectivo las inspecciones diarias que realiza en el perímetro, deberá tomar nota y reportar cualquier anomalía observada en las defensas (puertas, muros, cercos, etc.) a fin de tomar las acciones correctivas y/o preventivas del caso.

Puertas:

Todas las puertas de la empresa deberán contar con medidas de seguridad adecuadas, de acuerdo al área en que se encuentran.

El personal de seguridad deberá verificar diariamente el buen estado de las puertas y de sus mecanismos de cierre durante sus rondas de seguridad y dejar el registro correspondiente.

Iluminación:

La iluminación tanto interna como externa de la empresa deberá ser adecuada, de manera que permita el normal desarrollo de las diferentes actividades y la correcta vigilancia de las diferentes zonas de la empresa, el personal de seguridad deberá verificar esto en sus respectivas rondas.

Llaves y Cerraduras:

Cada área debe contar con un registro completo de las llaves que manejan, con la finalidad de identificarlas y/o asignarlas debidamente al personal.

Control de Llaves y Cerraduras

Las llaves que se manejan de las Instalaciones de la organización, serán registradas con la finalidad de identificarlas y ser asignadas al personal autorizado.

Sistema de Alarmas y Videocámaras de Vigilancia.

El Sistema de Alarmas es monitoreado por un Proveedor que cumple con todas las exigencia legales.

El Sistema de Video cámara es monitoreado Localmente y remotamente por el área de Centro de Control que esta las 24 horas y es un personal altamente calificado y cumple con todas exigencias de la labor.

El Sistema de Grabación es Local y esta se almacena externamente al finalizar la grabación de los 30 días.

5.5.1.2 Para el Servicio de Custodia de Bienes

Procedimiento General para la prestación del Servicio de Custodia (**NEOS-OCU-PR-01**)

5.5.1.3 Para el Servicio de Tecnologías de la Seguridad

Procedimiento General para la prestación del Servicio de Tecnologías de Seguridad (**NEOS-OTS-PR-01**)

Mediante los cuales se definen las actividades y registros a dejar con respecto a la prestación del servicio

5.5.2 Identificación y trazabilidad (Norma BASC 4.5.1)

Para el Servicio de Vigilancia Privada:

La identificación del servicio se establece por la Unidad de Servicio, donde son asignados los agentes para su control, en caso se requiera armas, suministros necesarios para la prestación del servicio, equipos.

Asimismo para garantizar la trazabilidad de los servicios se envían el **Parte Gerencial (NEOS-OVI-FO-01.1)** con una frecuencia diaria a los supervisores y/o coordinadores responsables de la unidad de servicio. Además se garantiza la trazabilidad mediante el reporte de los Agentes al Sistema GPS o vía telefónica.

Para el Servicio de Custodia de Bienes Controlados:

La identificación del Servicio de Custodia de Bienes, se realiza por cada servicio, identificado a través de la ruta, material a custodiar empresa que solicita la custodia de bienes, custodios asignados al servicio, unidad, entre otros

Asimismo para garantizar la trazabilidad de los servicios se utilizan los documentos **Plan de Trabajo de Custodia de Bienes (NEOS-OCU-FO-01.1)** y **Reporte de Custodia (NEOS-OCU-FO-01.4)**, además se realiza el seguimiento mediante Centro de Control con el seguimiento GPS y el reporte periódicos de los custodios.

Para el Servicio de Tecnologías de la Seguridad:

Asimismo para garantizar la trazabilidad de los servicios se utilizan los documentos: **Verificación del servicio de dispositivos de seguridad instalados (NEOS-OTS-FO-01.1)**

Reporte de monitoreo de CCTV (NEOS-OTS-FO-01.2)

Reporte de incidente del centro de control (NEOS-OTS-FO-01.3)

Acta de instalación del servicio de TS (NEOS-OTS-FO-01.4), además se realiza el seguimiento y se supervisa la realización del servicio.

5.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización garantiza el cuidado de la propiedad del cliente, de acuerdo al tipo de servicio ejecutado:

Servicio de Vigilancia Privada: Instalaciones del Cliente para prestar el servicio, formatos, información del servicio y llaves entre otros asignados para el servicio.

Con respecto a la información generada producto del servicio, esta debe ser entregada al responsable del cliente a fin de salvaguardar su integridad.

Servicio de Custodia de Bienes: Cuando se requiera formatos del cliente para el seguimiento del servicio.

De igual manera la información proporcionada por el cliente para la prestación del servicio, son utilizados de manera confidencial por el responsable del servicio de custodia y al final el servicio son devueltos al cliente.

Servicio de Tecnologías de la Seguridad: Cuando se requiera, el resguardo de la operación del cliente en el monitoreo de sus operaciones, mediante el sistema de cámaras.

Con respecto a la información operativa generada producto de la operación del cliente, esta se almacena en el DVR de NEOS y es guardada en estricta confidencialidad por un periodo de 30 días.

5.5.4 Preservación

La organización para la prestación del servicio, realiza la preservación de los siguientes elementos:

Los elementos necesarios para la prestación del servicio, tales como uniformes, EPP, equipos de seguridad, detectores de metales, se almacenan en condiciones adecuadas en el Almacén Lima.

Asimismo la propiedad del cliente se preserva, según lo establecido en los procedimientos de Prestación Generales para la prestación de los servicios. Además el área de Operaciones comunica al cliente en caso se vea comprometido algún bien de su propiedad.

5.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La organización no realiza actividades posteriores a la entrega del servicio, en el caso que exista una desviación del servicio se debe tratar como un Servicio No Conforme y de existir alguna desviación se podría reflejar con una penalidad de contrato.

5.5.6 Control de los cambios

Los cambios en la prestación del servicio, se establecen en el **Contrato de Servicio** y se regulariza en la **Matriz de Características del Servicio (NEOS-GCO-DG-01)**

La revisión de los cambios se realiza mediante la **Matriz de Características del Servicio (NEOS-GCO-DG-01)**, en donde se establece la frecuencia, responsable y evidencia de la revisión de los requisitos del servicio establecidos con el cliente.

5.6 Liberación de los productos y servicios

La organización ha definido mecanismos para realizar la liberación de los servicios prestados a los clientes.

Para el Servicio de Vigilancia Privada;

Se ha definido que los servicios de vigilancia privada que la liberación de los servicios lo realizarán los coordinadores o supervisores de forma diaria a través del **Parte Gerencial (NEOS-OVI-FO-01.1)**, indicando las novedades del servicio y si este no ha tenido desviaciones con respecto a los requisitos solicitados y cuando el responsable del cliente lo solicite el envío de los registros del servicio e indicadores de medición una vez al mes.

Para el Servicio de Custodia de Bienes:

La liberación del servicio de custodia de bienes, se realiza a través de las siguientes instancias:

- Al término de la custodia el Jefe de Grupo presentan en la Garita de Vigilancia la documentación (referentes a la carga, hoja de ruta, Ticket de Pesaje, entre otros) de la custodia y espera la conformidad de que no hubo ningún incidente en cada uno de los camiones. Finalmente elabora el **Reporte de Custodia (NEOS-OCU-FO-01.4)** y lo remite al Gerente de Operaciones.
- El Gerente de Operaciones remite el **Reporte de Custodia (NEOS-OCU-FO-01.4)**, al Cliente

Para el Servicio de Tecnologías de la Seguridad:

- Se aplican para el servicio de Tecnología de la Seguridad
- | | |
|--|-------------------------|
| Verificación del servicio de dispositivos de seguridad instalados | NEOS-OTS-FO-01.1 |
| Reporte de monitoreo de CCTV | NEOS-OTS-FO-01.2 |
| Reporte de incidente del centro de control | NEOS-OTS-FO-01.3 |
| Acta de instalación del servicio de TS | NEOS-OTS-FO-01.4 |

5.7 Control de las salidas no conformes

La organización ha definido los criterios para identificar un servicio no conforme, a través del **Procedimiento de Servicio No Conforme (NEOS-OVI-PR-02)**, en donde se establecen los responsables para el tratamiento de estos y cuando se requiera se debe coordinar las acciones de mitigación con el cliente.

5.8 Preparación y Respuesta ante eventos Críticos (Norma BASC 4.4.7)

La organización establece las acciones para responder ante situaciones críticas, para prevenir el impacto y efecto que estos eventos o situaciones puedan generar sobre las operaciones o la imagen de la organización en los siguientes documentos:

- **Procedimiento de Emergencia NEOS (NEOS-OVI-PR-03)**
- **Programa de Simulacros BASC (NEOS-OVI-FO-01.18)**
- **Informe de Simulacro (NEOS-OVI-FO-01.19)**

5.9 Seguridad en las Tecnologías de la Información (Estándar BASC 7)

Los equipos y sistemas de cómputo en general constituyen una parte fundamental en el manejo de la información de la organización, por ello el área de sistemas y del servidor deben estar en una zona de acceso restringido y controlado, contando con algún tipo de seguridad física perimétrica, para poder asegurar tanto los equipos como la información que contienen. Los lineamientos que describen los controles relacionados a las Tecnologías de la Información, se describen en los siguientes documentos:

- **Procedimiento de Seguridad en Sistemas de Información (NEOS-SIS-PR-01)**

Asimismo, igualmente las sanciones para el mal uso de la información, se realizan a través de amonestaciones impartidas por el área de Recursos Humanos.

6 Evaluación del desempeño

6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

6.1.1 Generalidades

La organización, busca establecer una cultura de mejora continua a fin de evaluar y garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión en cada uno de sus procesos, los cuales le permitan:

- a. Conocer qué necesita seguimiento y medición
- b. Establecer los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos
- c. Puntos de control donde se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d. Cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

6.1.2 Satisfacción del cliente

La organización realiza el seguimiento de las percepciones de sus clientes, respecto al grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas a través de la **Encuesta de Satisfacción al Cliente (NEOS-GCO-FO-01.4)**, la cual se realiza una vez al año, a fin de retroalimentar sobre las principales oportunidades de mejora con respecto al cumplimiento de las características del servicio ofrecido al cliente.

6.1.3 Análisis y evaluación

La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen por el seguimiento y la medición, tales como: la conformidad de los servicios a través de la **Registro de Servicio No Conforme (NEOS-OVI-FO-02.1)**, el grado de satisfacción del cliente mediante la **Encuesta de Satisfacción al Cliente (NEOS-GCO-DG-01.4)**, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante los lineamientos descritos en el **Procedimiento de Auditorías (NEOS-SIG-PR-05)**, **Cuadro de Objetivos e Indicadores (NEOS-SIG-FO-04.1)**, si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades mediante los lineamientos descritos en el **Procedimiento Gestión de Riesgos (NEOS-SIG-PR-02)**, el desempeño de los proveedores externos mediante los lineamientos descritos en el **Procedimiento de Evaluación de**

Asociados de Negocio Proveedores (NEOS-CLG-PR-01), la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

6.2 Auditoría interna (Norma BASC 4.5.2)

La organización realiza auditorías de primera parte para garantizar el cumplimiento de los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015 y BASC V4:2012 en el Sistema integrado de Gestión y es mantenido de manera eficaz.

Con este propósito se ha implementado el **Procedimiento de Auditorías (NEOS-SIG-PR-05)**, donde se definen las responsabilidades y requisitos para a planificación de las auditorías, ejecución y presentación de resultados a la Alta Dirección.

6.3 Revisión por la dirección (Norma BASC 4.6.3)

6.3.1 Generalidades

La organización, lleva a cabo revisiones por la Dirección para revisar el Sistema Integrado de Gestión y asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión por la dirección, se llevará a cabo por lo menos 1 vez al año y debe incluir evaluar las oportunidades de mejora y analizar la necesidad de efectuar cambios en el SIG incluyendo la Política del SIG, Gestión de Riesgos y los Objetivos Integrados de Gestión. Los acuerdos de la Revisión por la Dirección se registran un **Acta de Revisión por la Dirección**.

6.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la Revisión por la Dirección, se recopila de los líderes de proceso hasta un mes anterior de la revisión. Estos elementos deben incluir:

ISO	BASC	ITEM
X	X	1. Estado de las acciones de la revisiones por la dirección previas
X	X	2. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SIG
X	-	3. Retroalimentación del Cliente y retroalimentación de las partes interesadas
X	X	4. Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión
-	X	5. Desempeño del Sistema.
X	X	6. Desempeño de los Procesos y la Conformidad del Servicio
X	X	7. No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventiva
X	-	8. Resultados del seguimiento y medición
X	X	9. Resultados de Auditoría
X	-	10. Desempeño de los proveedores externos
X	-	11. Adecuación de los recursos
-	X	12. Resultados de la Gestión de Riesgos
X	-	13. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y las oportunidades
X	X	14. Oportunidades de Mejora

6.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la Revisión por la Dirección, son registrados en el **Acta de Revisión por la Dirección**. Estos resultados son decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de Mejora para el Sistema Integrado de Gestión

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	VERSIÓN : 01	CODIGO: NEOS-SIG-MA-01	PAGINA: 18 DE 18

- Cualquier cambio en el Sistema Integrado de Gestión
- Las necesidades de recursos.

El Representante de la Dirección debe determinar la necesidad de gestionar las decisiones de mejora de la Revisión por la Dirección, según el **Procedimiento Gestión de Acciones de Mejora (NEOS-SIG-PR-06)**.

7 Mejora

7.1 Generalidades

La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora utilizando las herramientas del Sistema Integrado de Gestión a fin de cumplir y aumentar la satisfacción del cliente con el fin de:

- Mejorar los servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

7.2 No Conformidad y Acción de Mejora (Norma BASC 4.6.2)

La metodología para la identificación de no conformidades reales, la determinación de acciones inmediatas, análisis de causa raíz, determinación de Acciones y la verificación de la eficacia, se establecen en el **Procedimiento Gestión de Acciones de Mejora (NEOS-SIG-PR-06)**.

Los resultados se registran en el formato **Solicitud de Acciones de Mejora (NEOS-SIG-FO-06.1)**, y el seguimiento al estado de las mismas se registra en el formato **Control de Solicitudes de Acción Mejora (NEOS-SIG-FO-06.2)**.

Asimismo se actualizan los riesgos y oportunidades detectadas producto de las No Conformidades deben ser actualizadas en la Matriz de Riesgo (**NEOS-SIG-FO-02.1**) correspondientes al proceso en mención.

7.3 Mejora continua (Norma BASC 4.6.1)

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



DOCUMENTO CONTROLADO

Este documento es propiedad de la Empresa National Enterprise of Security S.A.