


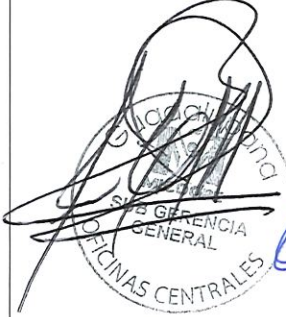



## PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACCESOS, CLAVES Y LLAVES DE SEGURIDAD

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 23/11/2020

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Autorizado por:	Opinión Favorable:
				
Ing. María Fernanda González Jefe de Procesos	Lic. Kenny Toledo Jefe de Seguridad	Lic. Gilberto Itzep Gerente de Negocios	Ing. Juan Herrera Sub Gerente General	Lic. Cristian Alas Gerente General

## 1. OBJETIVO

Establecer una serie de pasos a seguir para el adecuado registro, cambio, bloqueo o cancelación de accesos, claves y llaves de seguridad de los puntos de servicio de la Cooperativa.

## 2. DEFINICIONES

**Clave de Acceso:** combinación de letras, números y signos que debe ingresarse en el control biométrico para obtener acceso a los lugares restringidos.


Tipos de Claves:

- a) Claves de seguridad electrónica: son aquellas combinaciones de letras, números y signos que deben ingresarse en los controles biométricos que se utilizan para armar y desarmar el sistema electrónico que se encuentra en los puntos de servicio.
- b) Clave del dial: clave que se asigna para poder aperturar el cofre de seguridad, donde se resguarda el efectivo de la agencia.

**Acceso:** entrada o permiso para ingresar o realizar una acción determinada en un lugar restringido al personal en general.

Tipos de Acceso:

- a) Áreas restringidas: puntos o lugares específicos los cuales se encuentran restringidos para los asociados y público en general. Ejemplo: área de Cajas y Back Office.
- b) Huella de Acceso: registro realizado a los colaboradores de la Cooperativa para ingresar a determinadas áreas o lugares que tienen permitido.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACCESOS, CLAVES Y LLAVES DE SEGURIDAD		
	CÓDIGO: SE-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 23/11/2020

**Llave de seguridad:** instrumento que se utiliza para abrir y cerrar una cerradura que permite el ingreso y salida a un espacio físico o a un contenedor de seguridad de valores.

Tipos de llave de seguridad:

- a) Llaves de la puerta principal y/o candados de los puntos de servicio de la Cooperativa: instrumento que se utiliza para abrir y cerrar una cerradura que permite el ingreso y salida de la puerta principal de los puntos de servicio de la Cooperativa que se encuentran restringidos al personal y asociados afuera de los horarios de atención al público.

### 3. ALCANCE

Se establece como responsables de la ejecución del procedimiento de control de acceso, claves y llaves de las instalaciones de la Cooperativa a los jefes de agencia, jefes o encargados de áreas administrativas, jefe de archivo, jefe de cobros.

### 4. RESPONSABLES

Se establece como responsables de la ejecución de este procedimiento al jefe de agencia, subjefe o multifuncional y al jefe de Seguridad.


### 5. ENTRADAS

SE-FO-01 Solicitud de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad.

### 6. SALIDAS

SE-RE-01 Registro de Control de accesos, claves y llaves de seguridad.

SE-FO-02 Hoja de responsabilidad de accesos, claves y llaves de seguridad.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACCESOS, CLAVES Y LLAVES DE SEGURIDAD</p>		
	CÓDIGO: SE-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 23/11/2020

## 7. LINEAMIENTOS

- 7.1.** El Jefe inmediato de cada agencia, área, departamento, debe notificar cualquier tipo de cambio (bajas, período de vacaciones, rotación o traslados de ubicación), al Jefe del departamento de seguridad con un lapso de 24 a 48 horas de anticipación, esto con el fin de gestionar el adecuado control de accesos y llaves de control del personal.

El período de respuesta del jefe de Seguridad deberá ser  $\leq$  a 12 horas.


- 7.2.** Es responsabilidad del jefe de cada agencia, o jefe/encargado de área o departamento realizar la solicitud correspondiente de registro, cambio, bloqueo o cancelación de accesos y llaves de seguridad de los sub jefes de agencia, receptores, atención al asociado, asesor de créditos, personal de mantenimiento, a través del formato SE-FO-01 Solicitud Control de Accesos, Claves y Llaves de seguridad de las instalaciones de la Cooperativa al correo electrónico del Jefe de Seguridad.

Las claves y llaves para realizar la apertura de la agencia deben ser asignadas a colaboradores que residan en lugares cercanos al edificio y/o agencia de la Cooperativa.

En caso de que el colaborador designado para realizar la apertura de la agencia presente alguna emergencia o inconveniente, este deberá informar a su jefe inmediato para que este solicite las acciones a realizar al jefe de Seguridad.

- 7.3.** Es responsabilidad del Coordinador de Agencias realizar la solicitud de registro, cambio, bloqueo o cancelación de accesos para los jefes de agencia.
- 7.4.** Las claves del sistema de seguridad electrónico son intransferibles, y es totalmente prohibido divulgarlas.
- 7.5.** Los colaboradores que posean accesos y llaves de seguridad de las instalaciones de la Cooperativa que no cumplan con el lineamiento 7.4. serán sancionados bajo las



	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACCESOS, CLAVES Y LLAVES DE SEGURIDAD</b>		
	CÓDIGO: SE-PR-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 23/11/2020

medidas disciplinarias correspondientes descritas en el Reglamento Interno de Trabajo.

- 7.6.** El Asistente/Auxiliar de Seguridad debe completar el SE-RE-01 Registro para control de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad de las instalaciones, posterior a los cambios realizados por el jefe de Seguridad.
- 7.7.** Para realizar la transferencia de la llave y clave de seguridad para la apertura y cierre de la puerta principal de la agencia, el jefe inmediato debe completar la SE-FO-02 Hoja de Responsabilidad de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad, con las respectivas firmas y enviarla por medio de correo electrónico al jefe de seguridad.
- 7.8.** Los registros, cambios, bloqueos o cancelación de accesos se realizarán de forma remota, a excepción del área de bóveda en la cual se coordinará la visita del personal asignado por el departamento de Seguridad.
- 7.9.** Tabla de actividades en la que se utilizan los accesos, claves y llaves de seguridad.

ACTIVIDAD	TIPO DE ACCESO			POSEE ACCESO:	TIPO DE ACCIÓN
	Clave	Huella	Llave		
Apertura y cierre de agencia.	X		X	Personal designado por el Jefe de Agencia.	Remota
Ingreso al área de caja.		X		Jefe y Sub Jefe de Agencia, Multifuncional, Receptor Pagador.	Remota
Área de Back Office		X		Todo el personal de agencia	Remota
Entrada / Salida del área de bóveda.	X	X	X	Jefe y Sub Jefe de Agencia.	Presencial/Remota
Apertura de Bóveda (Dial digital)	X	X		Personal designado por el Jefe de Agencia y/o Multifuncional.	Empresa de Seguridad

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Envía el formato SE-FO-01 Solicitud de Accesos, Claves y Llave de Seguridad vía correo electrónico al jefe del departamento de Seguridad, según el lineamiento 7.1. y 7.2.	Jefe Inmediato	SE-FO-01 Solicitud de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad
2	Recibe y verifica el Formato, según sea la solicitud.	Jefe de Seguridad	
3	Verifica si la acción del acceso es remoto o presencial ¿es presencial?  Si, coordina con el jefe de agencia el día que se asistirá a la agencia para realizar dicha acción. Continúa en el paso 5.  No, realiza la acción solicitada en el formato, de manera remota. Continúa en el paso 4.		
4	Envía al jefe inmediato a través de correo electrónico la Hoja de Responsabilidad.		
5	Completa y reúne las firmas respectivas en la Hoja de Responsabilidad.	Jefe Inmediato	SE-FO-02 Hoja de Responsabilidad de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad, SE-RE-01 Registro de Control de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad
6	Envía a través del área de Mensajería la Hoja de Responsabilidad al departamento de Seguridad.		
7	Actualiza el SE-RE-01 Registro de Control de Accesos, Claves y Llaves de seguridad.	Mensajería	
8	Verifica y Archiva la SE-FO-02 Hoja de Responsabilidad de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad.	Asistente/Auxiliar de Seguridad	



## 9. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de accesos, y claves de seguridad que se registran, modifican o cancelan de forma mensual.

## 10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

SE-FO-01 Solicitud de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad.

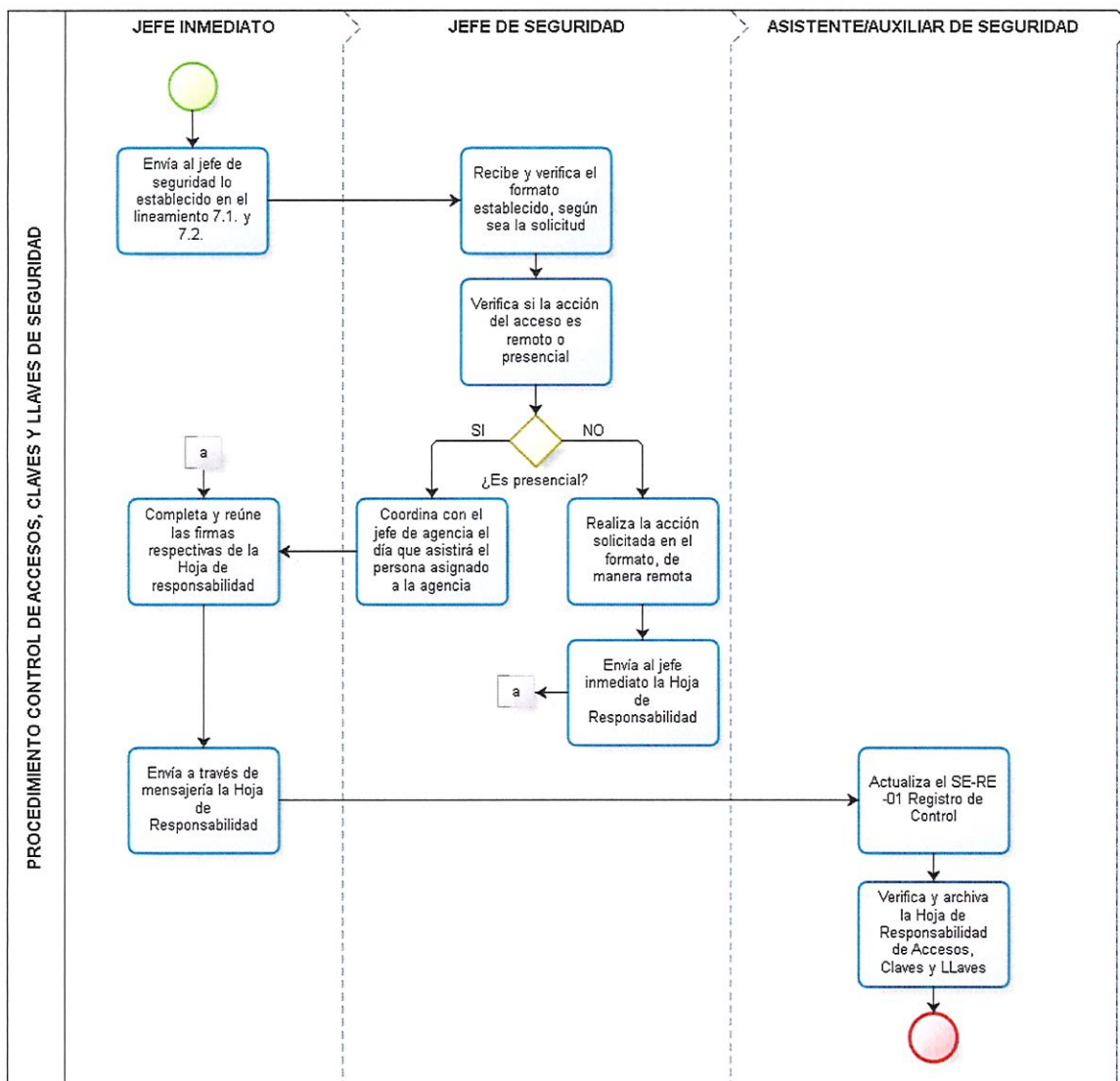
SE-FO-02 Hoja de responsabilidad de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad.

SE-RE-01 Registro de Control de Accesos, Claves y Llaves de seguridad.


## 11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL	FECHA DE CAMBIO

## 12. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACCESOS, CLAVES Y LLAVES DE SEGURIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> SE-PR-01	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>APROBACIÓN:</b> 23/11/2020

### 13. ANEXOS

#### SE-FO-01 Solicitud de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad

	<b>CONTROL DE ACCESOS, CLAVES Y LLAVES DE SEGURIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> SE-FO-01
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>APROBACIÓN:</b> 23/11/2020

**Fecha:** \_\_\_\_\_

#### I. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre del Jefe Inmediato : \_\_\_\_\_

Agencia, área o Departamento: \_\_\_\_\_

#### II. TIPO DE ACCESO

Marque con una X su selección	<b>Clave</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Especifique:</b> _____
	<b>Huella</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Especifique:</b> _____
	<b>Llaves</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Especifique:</b> _____

#### III. ACCIÓN QUE SOLICITA

Marque con una X su selección	<b>Creación</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Motivo:</b> _____
	<b>Cambio</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Motivo:</b> _____
	<b>Bloqueo</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Motivo:</b> _____
	<b>Cancelación</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Motivo:</b> _____

**Especifique:**



PROCEDIMIENTO CONTROL  
DE ACCESOS, CLAVES Y LLAVES DE SEGURIDAD


CÓDIGO: SE-PR-01

VERSIÓN: 01

APROBACIÓN: 23/11/2020

**SE-FO-01 Solicitud de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad**

<b>IV. ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE</b>		
Nombre:	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; margin-bottom: 5px;"></div> <small>(Indique el nombre del colaborador (a) que actualmente posee el Acceso, Clave o Llave de Seguridad)</small>	
Puesto:	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; margin-bottom: 5px;"></div>	
<hr/>		
Nombre:	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; margin-bottom: 5px;"></div> <small>(Indique el nombre del colaborador (a) a quien se le asignará el Acceso, Clave o Llave de Seguridad)</small>	
Puesto:	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; margin-bottom: 5px;"></div>	
<b>V. AUTORIZACIÓN</b>		
<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; margin-bottom: 5px;"></div> <small>(Nombre)</small> <b>Colaborador (a)</b>	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; margin-bottom: 5px;"></div> <small>(Nombre)</small> <b>Jefe de Seguridad</b>	<div style="border-bottom: 1px solid black; height: 1.2em; margin-bottom: 5px;"></div> <small>(Nombre)</small> <b>Jefe Inmediato</b>

	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE ACCESOS, CLAVES Y LLAVES DE SEGURIDAD</b>		
	<b>CÓDIGO:</b> SE-PR-01	<b>VERSIÓN:</b> 01	<b>APROBACIÓN:</b> 23/11/2020

## SE-FO-02 Hoja de Responsabilidad de Accesos, Claves y Llaves de Seguridad

Guatemala, \_\_\_\_\_ de - de 2020.

Departamento de Seguridad:

Yo: \_\_\_\_\_ con  
CIF \_\_\_\_\_, como parte del compromiso de trabajo que tengo con  
Cooperativa Parroquial Guadalupeana R.L. hago constar que acepto cumplir con todas las  
condiciones de seguridad en Agencia: \_\_\_\_\_, donde me comprometo a  
tener a mi cargo: \_\_\_\_\_, siendo responsable de cualquier  
situación que involucre la misma.

Si se llegase a presentar algún inconveniente en hora de cierre o apertura, no debe ser  
prestada a otro compañero, se deberá notificar a jefe de seguridad o Supervisor Regional,  
para búsqueda de una solución.

Así mismo yo: \_\_\_\_\_ jefe de  
Agencia me comprometo a supervisar que dicho colaborador cumpla con todos los  
requerimientos de seguridad y la responsabilidad de la misma.

\_\_\_\_\_  
(nombre)  
**COLABORADOR (A)**

\_\_\_\_\_  
(nombre)  
**JEFE DE AGENCIA**

\_\_\_\_\_  
(nombre)  
**JEFE DE SEGURIDAD**

