	POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACCESO Y LLAVES DE SITIOS	Código: POL-1289 Rev.3	
		Fecha Vigencia: por publicación	
	Responsables de la ejecución: Gerencias de Operaciones regionales, Jefatura de Seguridad Física	Aplicación: Claro	Pag:1 de 6

I. OBJETIVO


El objetivo de la presente política es reglamentar los accesos y la administración de las llaves de todos los sitios de Claro. De esta forma se asegura la negación de acceso a personas no autorizadas, impidiendo robos y daños a dichas instalaciones; y la dispersión de llaves, la existencia de copias no registradas y la falta de elementos de cierre adecuados.

II. ALCANCE

- Esta política será aplicable a todos los accesos a sitios de la red de Claro y sus respectivas llaves de acceso.
- Aplica a **Argentina**.

III. DEFINICIONES

- **Acceso:**
 - Se define como acceso a todo ingreso de personas, correspondiente tanto a personal interno o externo de **CLARO**, a alguno de los sitios de la red celular
- **Candado de Acceso Perimetral:**
 - Existen en los predios rurales y de carretera
 - Cerco Externo rural, que incluye tranquera con cadena y candado.
 - Cerco Perimetral Interno, del tipo Olímpico.
 - Cerco Perimetral Interno Electrificado.
- **Puertas de ingreso con conjunto cilindro/pomo de accionamiento externo**
 - Utilizados en shelters, o build-outs
 - Algunos shelters, como el tipo Plexsys/Astronet, la puerta de ingreso se asegura con candado.
- **Cilindros portallaves:** Son amurados y contienen llaves de candados diversos (para las puertas de inspección de generadores por ejemplo).
- **Llave Grand Máster (de área de Jefatura de Operaciones regional):** Permite acceder e ingresar a todos los sitios e instalaciones de una misma Área de supervisión. Esta llave se encuentra en **poder de personal de Operaciones y Mantenimiento de esa región**.
- **Llave Master Sitio:** Permite acceder e ingresar a un sitio único y a todas las instalaciones existentes de éste.
- **Llave de Acceso (perimetral):** Solamente permite el acceso a un predio único, donde se encuentra la radiobase, pero no puede abrir candados o puertas de ingreso a shelters o facilidades varias.
- **Consultora:** Se establece para este documento que, una Consultora es una empresa de Higiene y Seguridad, contratada por Claro S.A para la recepción y evaluación de la documentación (en cumplimiento de la ley de Riesgo del Trabajo y la Ley de Seguridad e Higiene) del personal de las empresas proveedoras que realizan trabajos en los sitios de la red.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACCESO Y LLAVES DE SITIOS	Código: POL-1289 Rev.3	
		Fecha Vigencia: por publicación	
	Responsables de la ejecución: Gerencias de Operaciones regionales, Jefatura de Seguridad Física	Aplicación: Claro	Pag:2 de 6

IV. LINEAMIENTOS

1. Acceso

Se establece que para poder ingresar a un sitio, será necesario contar con:

- 1.1. Una tarea asignada y autorizada a través del Sistema AVI
- 1.2. Estar habilitado en la página web de la Consultora
- 1.3. La clave de ingreso habilitada (PIN) generada a través del Sistema SES para la identificación personal. Ver Instructivo de Acceso a sitios

Queda totalmente prohibido conceder el acceso a un sitio de Claro sin verificar el cumplimiento de los requisitos antes mencionados.

- **Asignación de tareas**

Ver Procedimiento de ingreso a sitios centrales y Procedimiento de ingreso a sitios remotos.

- **Claves de Ingreso**

Un proveedor podrá solicitar vía mail la generación de la clave para su personal si el mismo se encuentra incluido dentro de la nómina de personal habilitado que genera la Consultora.

El área de Seguridad Física efectuará el alta del personal si y solo si el personal cuenta con una tarea debidamente asignada (**Punto 1.1**) y se encuentra dentro de la nómina mencionada en el párrafo anterior.

La solicitud de generación de clave para personal de Claro estará a cargo del Jefe de Operaciones Regional.


Para el personal externo, la clave tendrá vigencia mientras lo tenga la documentación contractual (laboral) presentada por el proveedor, salvo que en la solicitud se especifique otro plazo. Pasado ese período la clave caducará y el sistema impedirá su uso.

Todas las claves que **CLARO** provea son privadas e intransferibles, y su confidencialidad será regulada por los convenios de confidencialidad que las empresas proveedoras tengan firmados con **CLARO**.

El ingreso al sitio con la Clave de Identificación Personal, se realizará según los pasos establecidos en el "**Instructivo de Acceso a Sitios**".

IMPORTANTE:

Los sitios cuentan con diversos dispositivos y sensores para detección de intrusión. Los mismos notifican ante cualquier acceso no autorizado, en cuyos casos se actuará suponiendo que se trata de un acto de vandalismo. El área de Seguridad Física notificará a la seccional de Policía más cercana y solicitará la inmediata detención de los intrusos.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACCESO Y LLAVES DE SITIOS	Código: POL-1289 Rev.3	
		Fecha Vigencia: por publicación	
	Responsables de la ejecución: Gerencias de Operaciones regionales, Jefatura de Seguridad Física	Aplicación: Claro	Pag:3 de 6

2. Solicitud de llaves

La llave de un sitio podrá ser solicitada únicamente por personal que cumpla los requisitos establecidos en el **Punto 1** de esta Política.

IMPORTANTE:

Los sitios cuentan con diversos dispositivos y sensores para detección de intrusión (**Ver Política de Seguridad Electrónica en MTSO/Data Center**). Los mismos notifican ante cualquier acceso no autorizado, en cuyos casos se actuará suponiendo que se trata de un acto de vandalismo. El área de Seguridad Física notificará a la seccional de Policía más cercana y solicitará la inmediata detención de los intrusos.

3. Disposición y distribución de llaves de acceso

La combinación correspondiente a cada llave/candado será identificada de acuerdo al Cell ID del sitio.

Se establece que cada una de las Gerencias de **Operaciones y Mantenimiento regional** deberá contar con su propia combinación de llaves, a los efectos de lograr un mejor control de los accesos y dificultar al máximo el empleo eventual de copias o llaves obtenidas incorrectamente.

Para cada uno de los sitios que forman parte de la Gerencia de **Operaciones y Mantenimiento regional**, se deben disponer llaves con una combinación única y exclusiva, realizándose además un desdoblamiento entre acceso al sitio e ingreso a shelters/facilidades o equipamiento existente en el mismo.

Una llave de acceso podrá ser entregada temporalmente. Por ejemplo a transportistas que estarán descargando o retirando equipamiento.

La llave Master Sitio, estará en manos del contratista de mantenimiento civil y en forma temporal se entregará a distintas contratistas de instalaciones.


En cada base operativa se recibirán tres llaves pertenecientes a cada uno de los sitios:

1. Una llave de Acceso y dos llaves Master de Sitio.
2. Adicionalmente todo el personal de cada Gerencia de **Mantenimiento y operaciones regional**, recibirá una llave Grand Master.

4. Identificación de llaves

En la hoja de cada una de las llaves se deberá grabar el Cell ID del sitio y un botón de color, colocado en la cabeza de la llave, según el siguiente código:

- Botón Rojo, Grand Master

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACCESO Y LLAVES DE SITIOS	Código: POL-1289 Rev.3	
		Fecha Vigencia: por publicación	
	Responsables de la ejecución: Gerencias de Operaciones regionales, Jefatura de Seguridad Física	Aplicación: Claro	Pag:4 de 6

- Botón Verde, Master Sitio
- Botón Azul, Llave acceso

5. Ubicación de llaves

Las llaves de los sitios estarán concentradas en las distintas bases operativas de cada una de las zonas, de acuerdo a dispuesto por **la Gerencia de Operaciones regional**.

6. Entrega de llaves a contratistas

Las copias de las llaves de acceso para candados perimetrales y de las llaves Master de sitio estarán disponibles para los contratistas en las bases operativas únicamente.

En las bases operativas que disponen de Servicio de vigilancia, las tareas de entrega, seguimiento, recepción y registro de llaves estarán a cargo del personal de vigilancia. Caso contrario será responsabilidad del personal de Operaciones regional.

Toda vez que sea entregada una llave, el personal de Seguridad física o de Operaciones, según corresponda, deberá registrar el retiro en el Sistema AVI o la planilla "Control de llaves".

En caso de detectarse desvíos en los plazos de devolución, el responsable que haya entregado la llave deberá comunicarlo al área de Seguridad Física para la aplicación de una penalidad económica.

Seguridad física podrá bloquear temporalmente o denegar la entrega de llave a todo proveedor que incumpla con los plazos de entrega establecidos

7. Robo o pérdida


Ante robo o pérdida de llaves por parte de un contratista, la Jefatura de Operaciones Regional deberá comunicar inmediatamente el hecho a la Jefatura de Seguridad Física.

En caso de robo o pérdida de cualquier llave (Master Sitio o Acceso), se deberá modificar las combinaciones del cilindro del candado (pomo y tubo porta- llave) del sitio en particular y construir una nueva llave.

8. Penalidades

Las penalidades serán definidas por el área de Seguridad Física en función del tipo de falta (robo o pérdida, rotura, retraso, ingreso al sitio sin autorización, etc.), los daños ocasionados y el tipo de llave.

Los valores o montos económicos definidos para la penalización a un proveedor por incumplimiento en los plazos de entrega, robo o pérdida de llaves, se listan en el Anexo I.

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACCESO Y LLAVES DE SITIOS	Código: POL-1289 Rev.3	
		Fecha Vigencia: por publicación	
	Responsables de la ejecución: Gerencias de Operaciones regionales, Jefatura de Seguridad Física	Aplicación: Claro	Pag:5 de 6


V. RESPONSABILIDADES

• SEGURIDAD FÍSICA

- Verificar, a través de la Consultora, la nómina del personal y las autorizaciones /AVI) necesarias antes de dar de alta en el sistema SES y hacer entrega de llave.
- Llevar a cabo el seguimiento de las llaves entregadas y su correspondiente registro (para sitios con servicio de vigilancia).
- Gestionar la provisión de llaves en caso de la detección de faltantes (nuevos sitios, robo, perdida).
- Gestionar las modificaciones de tambores ante robo o pérdidas de llaves.
- Mantener actualizados los valores de las multas de aplicación por ocurrencia.
- Generar reporte semanal de intrusiones e informar al Gerentes control de gestión y mejora de procesos.

• JEFATURA DE OPERACIONES REGIONAL

- Controlar el stock de llaves y el estado de las mismas en aquellos sitios sin servicio de vigilancia.
- En los sitios donde no se cuente con servicio de vigilancia, entregar, recepcionar, controlar los plazos de entrega de las llaves y registrarlos en la planilla de control de llaves.
- Informar a Seguridad física posibles desvíos a los lineamientos de la presente política tanto de los proveedores como del Personal de Claro o de Vigilancia o AVI.
- En el caso en que una base no cuente con un **Jefe** designado, deberá designarse otro responsable del área para dicha base.
- Garantizar que los únicas llaves/candados a utilizar serán los homologados por SSFF de Claro. No pudiendo utilizar otro tipo de candados en marca y modelos.
- Garantizar que los candados homologados estén correctamente instalados en sitio y en caso de remplazar el sitio/desmontar o cambiar su cell id enviar dichos candados para su re-masterización para su posterior utilización en otro sitio.
-

	POLÍTICA DE GESTIÓN DE ACCESO Y LLAVES DE SITIOS	Código: POL-1289 Rev.3	
		Fecha Vigencia: por publicación	
	Responsables de la ejecución: Gerencias de Operaciones regionales, Jefatura de Seguridad Física	Aplicación: Claro	Pag:6 de 6

- **CONTRATISTAS DE IMPLEMENTACIÓN**

- Son responsables de la correcta administración y uso de las llaves y claves solicitadas, durante el periodo de realización de los trabajos de implementación (instalaciones, mejoras, entre otros) en cada uno de los sitios de la Red.

VI. MATRIZ DE AUTORIZACIONES

N/A

VII. INDICADORES MACRO DEL PROCESO

N/A

VIII. ANEXOS

- Anexo I Montos económicos de las multas
- Anexo II Planilla de control de entrega de llaves

IX. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A