	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACs	Código: POL 834 Rev.2	
		Fecha: según publicación	
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).	Aplicación: Claro	Pág.:1 de 9

OBJETIVO


Establecer los requisitos mínimos de sistemas tecnológicos de seguridad electrónica para el resguardo de la información y activos sensibles de robo y delinear las medidas de seguridad a cumplir por el personal del CAC y el personal de vigilancia.

ALCANCE

La siguiente política aplica para los CACs y mini CACs de **Argentina, Paraguay y Uruguay**.

DEFINICIONES

- **Seguridad Electrónica:** equipos electrónicos/eléctricos compuestos por centrales, sensores, cableado y configuraciones de estos dispuestos para el resguardo de activos e información de la Compañía.
- **Proyecto de Seguridad electrónica:** Proyecto a contemplar, ubicación en plano del local, los elementos de seguridad electrónica y sus configuraciones. Que resultará del análisis para disminuir el riesgo de robo o sabotaje. Los Proyectos de Seguridad electrónica en PGY se realizan desde Argentina, en el resto de los casos son locales.
- **Sistema de Video Vigilancia de Seguridad (VSS):** Compuestos por cámaras de video vigilancia y equipo/s de almacenamiento del video.
- **Sistema de Intrusión:** Compuesto por una central, sus sensores (de detección movimiento, de vibración, de rotura de cristal, de apertura de puertas, etc), pulsadores de pánicos (fijos y/o inalámbricos), sirenas interiores y exteriores.
- **Sistema de detección de incendio:** Compuesto por una central, sus sensores de detección (de humo/térmicos, de humo en ductos, barreras infrarroja), sirenas c/luces estroboscópicas interiores, avisadores manuales de incendio.
- **Sistema de Control de Accesos:** Compuesto por central, lectores (proximidad, biométricas, teclados, y sus combinaciones), tarjetas de proximidad, pulsadores manuales de liberación de puertas.
- **Sistema Protección de Niebla:** Compuesto por un equipo central cañón de niebla, sus partes componentes e instalación. Este sistema se integrará al Sistema de Intrusión para validar su activación. El uso del mismo es para fines disuasivos.
- **Servicio de monitoreo:** Servicio realizado en forma remota, para el monitoreo/registración de eventos generados por los sistemas de seguridad electrónica y prestados por empresas terceras o a través de los SOC.
- **SOC:** Es un Centro Operativo de Seguridad con Respuesta remota. Ámbito de gestión que es continuamente operado con presencia humana, que posibilita la recepción de múltiples imágenes concurrentes del sistema de video vigilancia (u otro sistema) desde localizaciones remotas, con el propósito de interactuar con esas localizaciones para suministrar servicios de seguridad y servicios relacionados.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACs		Código: POL 834 Rev.2
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).		Fecha: según publicación
			Aplicación: Claro Pág.:2 de 9

- **Vigilador /Guardia; Servicio de Vigilancia; Personal Directo (Empleado de AMX); Personal Externo; Personal Proveedor; visitas:** Fueron definidos en la Política de ingreso/egreso de personas y elementos a los edificios corporativos de Claro
- **Clientes:** Personas físicas ajenas a la Compañía, que no realizan ninguna labor o tarea física dentro del CAC, siendo su frecuencia esporádica y su permanencia dentro de los mismos en el horario de atención comercial.
- **Elementos Personales:** Se entiende por “elementos personales” a todo aquel equipo o herramienta que deben ser controlado por el servicio de vigilancia a los fines de constatar si los mismos son propiedad de la persona que los porta.

LINEAMIENTOS

GENERALES

Todo CAC (Centro de Atención a Clientes) en proceso de apertura o existente deberá disponer del siguiente esquema de seguridad electrónica y/o físicas:

- Sistema de detección de intrusión.
- Sistema de detección de incendio.
- Sistema de VSS.

PARTICULARES


COMPONENTES DEL SISTEMAS DE INTRUSIÓN:

1. Central de intrusión:

- o SS.FF. definirá marca y modelo de central que permita disponer recambio de sus partes y/o componentes
- o Dicha central se ubicará en el Centro de Cómputos y se alimentará con energía segurizada (UPS), disponible en el local.
- o La cantidad de zonas de dicha central será la que resulte de la suma de elementos detectores de presencia y apertura y su correspondiente zona de tamper.
- o La central tendrá como mínimo la capacidad de particionar sus zonas en 4 particiones.
- o Se deberá disponer una zona exclusiva, configurada como zona 24hs o Tipo incendio, en la cual se vinculará la central de incendio, con el fin de registrar/monitorear los eventos producidos por el sistema de detección de incendio.

2. Detectores de intrusión (PIR):

- o SS.FF. definirá marca y modelo de detectores, como su tecnología de operación (infrarroja – micro ondas, etc.) que permita disponer recambio de sus partes y/o componentes principales.
- o Los detectores se ubicarán de manera de tener cubierta la detección de presencia en zonas sensible o de accesos al CAC o sus áreas de mayor interés.


	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACs	Código: POL 834 Rev.2	
		Fecha: según publicación	
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).	Aplicación: Claro	Pág.:3 de 9

3. Sirenas de intrusión interior y exterior: SS.FF. definirá marca y modelo, potencia sonora y ubicación según proyecto. Se analizará factibilidad de instalación, para cumplir con exigencias de gubernamentales en protección del medio ambiente y de personas, enmarcados bajo generadores de sonidos molestos.
4. Pulsador de pánico inalámbrico, dicho pulsador será instalado según proyecto y su emisor inalámbrico (llavero) estará en poder de la vigilancia y del asesor designado por el jefe del local. Su activación será silenciosa y dará aviso de asalto al servicio de monitoreo y/o al SOC. Cómo mínimo abra 2 por local.

5. Sectores a proteger con el sistema de intrusión:

a- **Sector de Caja:**

- o Se instalará magnético en puerta de ingreso y detectores de intrusión que garanticen (según proyecto) una cobertura en todos sus posibles ingresos.
- o Se instalará por cada puesto de caja un pulsador de pánico fijo, el cual reportará de manera silenciosa su activación (situación de asalto) y dará aviso de asalto al servicio de monitoreo y/o al SOC.
- o El sector de caja tendrá una partición independiente, debiendo el o los cajeros ingresar la clave asignada *por SSFF* para la apertura/cierre de dicho sector.
- o La puerta de ingreso del sector de caja será de carpintería de madera, sin ventana (salvo excepciones necesarias por Layout del local) de aspecto robusto y dispondrá de cerradura que impedirá el ingreso desde fuera del sector sin uso de llave.
- o El mantenimiento de las llaves del sector (copia / cambio de cerradura) estará a cargo del jefe del local debiendo informar a SS.FF. tal situación.
- o La puerta de ingreso al sector de caja dispondrá de un visor o mirilla que permita validar el ingreso al sector en caso de corresponder.
- o En dicho sector se instalará una caja de cambio, con apertura de bóveda electrónica (sin llave). Sus dimensiones se ajustaran a layout del sector. Siempre y cuando sea factible su construcción e instalación. El cambio de clave estará a cargo del jefe del local ante el reemplazo del/los cajeros.
- o El sector de caja podrá o no disponer de un sistema de control de accesos, su instalación se definirá en función del Capex disponible, de la tecnología existente en el mercado y de lo acordado con las áreas de Seguridad Física, Tesorería y Servicio al Cliente.
- o El sector de caja podrá disponer un sistema de Protección de niebla. Su instalación se definirá en función del Capex disponible y de lo acordado con las áreas de Seguridad Física, Tesorería y Servicio al Cliente.
- o Es responsabilidad del cajero no permitir el ingreso al área a personas ajenas al sector a excepción de las autorizadas por el jefe y el personal de limpieza o mantenimiento que no podrá quedar solo en ningún momento mientras realiza su tarea.
- o Es responsabilidad del cajero, *operar el sector con puerta cerrada bajo llave y* securizar el recinto antes de retirarse.
- o El responsable del sector de **Cajas** deberá realizar *mensualmente* las pruebas de los pulsadores de pánico *en conjunto con el servicio de vigilancia*, como también así el alarmado diario de su sector ante la ausencia de los responsables en dicho sector.


	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACs	Código: POL 834 Rev.2	
		Fecha: según publicación	
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).	Aplicación: Claro	Pág.:4 de 9

b- Producto

- o Se instalará magnético en puerta de ingreso y detectores de intrusión que garanticen (según proyecto) una cobertura en todos sus posibles ingresos. Igual criterio aplicará a todo depósito anexo o almacenes ubicados en otro sector del local.
- o El sector de producto tendrá una partición independiente, debiendo el o los técnicos ingresar la clave asignada *por SSFF para la apertura/cierre de dicho sector*.
- o La puerta de ingreso del sector de producto será de carpintería de madera, sin ventana (salvo excepciones necesarias por Layout del local) de aspecto robusto y dispondrá de cerradura que impedirá el ingreso desde fuera del sector sin uso de llave.
- o El mantenimiento de las llaves del sector (copia / cambio de cerradura) estará a cargo del jefe del local debiendo informar a SS.FF. tal situación.
- o El sector de Producto podrá o no disponer de un sistema de control de accesos, su instalación se definirá en función del Capex disponible, de la tecnología existente en el mercado y de lo acordado con las áreas de Seguridad Física y Servicio al Cliente.
- o El sector de Producto podrá disponer un sistema de Protección de niebla. Su instalación se definirá en función del Capex disponible y de lo acordado con las áreas de Seguridad Física y Servicio al Cliente.
- o Es responsabilidad del técnico de Producto mantener a resguardo los equipos de mayor valor dentro de las cajas de seguridad en caso de existir en el CAC
- o Es responsabilidad del técnico de Producto no permitir el ingreso al área a personas ajenas al sector a excepción de las autorizadas por el jefe y el personal de limpieza o mantenimiento que no podrá quedar solo en ningún momento mientras realiza su tarea.
- o Es responsabilidad del técnico, *operar el sector con puerta cerrada bajo llave* y securizar el recinto antes de retirarse.
- o El responsable del sector de **Producto** deberá, *en conjunto con el servicio de vigilancia*, realizar *mensualmente* las pruebas de funcionamiento de los detectores de intrusión de su sector y/o depósitos donde se acopien terminales a los fines de verificar el correcto funcionamiento de los mismos, como del alarmado del sector y/o depósitos ante su ausencia en dicho sector.

c- Sector Centro de Cómputos (CC):

- o Se instalará magnético en puerta de ingreso y detectores de intrusión que garanticen (según proyecto) una cobertura en todos sus posibles ingresos.
- o El CC tendrá una partición independiente, debiendo el jefe, o supervisores autorizados por el jefe o la vigilancia del local ingresar la clave para cada apertura/cierre a dicho sector. Los ingresos deberán tener autorización de Jefatura de SS.FF. y/o del jefe del local, debiendo el guardia registrar dichos ingresos en el libro para tal fin.
- o La puerta de ingreso al CC será de carpintería de madera (sin ventana) de aspecto robusto y dispondrá de doble cerradura tipo paleta. El mantenimiento de las llaves del sector (copia / cambio de cerradura) estará a cargo del jefe del local debiendo informar a SS.FF. tal situación.
- o Es responsabilidad del jefe asegurar que en el CC no haya materiales ajenos a los necesarios para que funciones el centro de cómputos ni podrá utilizarse como depósito de materiales ni definitivo ni transitorio.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACs	Código: POL 834 Rev.2	
		Fecha: según publicación	
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).	Aplicación: Claro	Pág.:5 de 9

d- Sector Service in House

- o Se instalará magnético en puerta de ingreso y detectores de intrusión que garanticen (según proyecto) una cobertura en todos sus posibles ingresos.
- o El sector de SIH tendrá una partición independiente, debiendo el o los técnicos ingresar la clave asignada *por SSFF para la apertura/cierre de dicho sector*.
- o La puerta de ingreso del sector SIH será de carpintería de madera sin ventana (salvo excepciones necesarias por Layout del local) de aspecto robusto y dispondrá de doble cerradura tipo paleta.
- o El mantenimiento de las llaves del sector (copia / cambio de cerradura) estará a cargo del jefe del local debiendo informar a SS.FF. tal situación
- o Es responsabilidad del técnico de SIH no permitir el ingreso al área a personas ajenas al sector a excepción de las autorizadas por el jefe y el personal de limpieza o mantenimiento que no podrá quedar solo en ningún momento mientras realiza su tarea.
- o Es responsabilidad del técnico de SIH, *operar el sector con puerta cerrada bajo llave* y asegurar el recinto antes de retirarse.
- o El responsable del sector de SIH deberá, *en conjunto con el servicio de vigilancia*, realizar *mensualmente* las pruebas de funcionamiento de los detectores de intrusión de su sector y/o depósitos donde se acopien terminales a los fines de verificar el correcto funcionamiento de los mismos, como del alarmado del sector y/o depósitos ante su ausencia en dicho sector.

e- Sector de ingreso/otras dependencias del CAC:

- o Se instalará magnético en todas las puerta de ingreso/ ventanas y/o cortinas metálicas como también así detectores de intrusión que garanticen (según proyecto) una cobertura en todos sus posibles ingresos y pasillos de circulación.
- o Dicho sector tendrá una partición independiente y única, debiendo la vigilancia o quien designe el jefe del local, ingresar la clave asignada por este último para cada apertura o cierre del local.
- o Las cerraduras de todas las puertas de ingreso / persianas metálicas / azoteas y patios serán las que designe SS.FF. y dispondrán un master asociado al local, debiendo su llave ser única, siendo responsable el jefe del local velar por su uso/control.


f- Otros sectores según la layout del CAC:

- o Patios internos y terrazas: se dispondrá de elementos detección de intrusión, según análisis de vulnerabilidad determinado por el Proyecto de Seguridad Electrónica. Con el fin de realizar una detección temprana efectiva sin la generación de falsas detecciones por causas externas (ej: meteorológicas, de entorno, etc.)

COMPONENTES DEL SISTEMA DE INCENDIO (DETECCIÓN):

1. Central de incendio:

- o SS.FF. definirá marca y modelo de central que permita disponer recambio de sus partes y/o componentes.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACS		Código: POL 834 Rev.2
			Fecha: según publicación
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).		Aplicación: Claro Pág.:6 de 9

- o Dicha central se ubicara en el salón de ventas permitiendo su visualización y acceso de manera rápida y fácil por parte de la vigilancia. Su alimentación será del tipo segurizada (UPS) de disponer el local.
- o La cantidad de zonas de dicha central será como mínima 6, disponiendo el sector de Producto y anexos de este – caja – centro de cómputos – Falso techo – avisadores manuales – cocina y depósitos – salón de ventas.
- o La/s salida/s programables de la central de incendio deberá reportar el cambio de estado, por evento de incendio, en la zona exclusiva del sistema de intrusión.

2. Detectores de incendio:

- o SS.FF. definirá marca y modelo de los detectores de incendio de tecnología fotoeléctrica o térmica, quedando prohibido el uso de tecnología iónica en elementos pasivos de detección.
- o Su cantidad y distribución será la que resulte de proyecto teniendo presente el riesgo del local, la carga de fuego y lo exigido en la ley de higiene y seguridad en el trabajo como también así organismos normalizadores como IRAM y NFPA 72.

3. Avisadores manuales de incendio:


- o SS.FF. definirá marca y modelo siendo el avisador de doble efecto o palanca el elemento a instalar. Se prohíbe el uso de avisadores con base de vidrio.
- o La ubicación y distribución de los avisadores manuales de incendio se ajustaran según proyecto, teniendo presente las vías de escape del local.

4. Sirenas y estrobos:

- o SS.FF. definirá marca y modelo.
- o La ubicación y distribución de los de dichos elementos se ajustaran según proyecto, teniendo presente las vías de escape del local y lo exigido por NFPA 72.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA DE SEGURIDAD VSS

- o SS.FF. definirá a través del proyecto de Seguridad Electrónica, marcas, modelos y tecnología IP o ANALOGICA.
 - o La ubicación y distribución de dichos elementos se ajustaran según proyecto y prevalecerá en la ubicación la cobertura de ingresos, sectores de circulación, acceso a áreas restringidas.
 - o El tiempo de respaldo de imágenes del sistema será de todas sus cámaras las 24 hs con un mínimo de guardado de 15 días.
 - o Los equipos de almacenamiento de sistema de video vigilancia, se instalarán en el rack dispuesto para tal fin, habitualmente ubicado en el interior del centro de cómputos, o en el sector destinado como rack de sistema, en locales con layout reducidos. Se le deberá proveer energía de alimentación bajo UPS en caso de disponer el local.
- a. **Sector de Salón:** se instalarán cámaras necesarias para poder garantizar la visualización general de los sectores: ingreso local, sector de espera, línea atención al cliente, pasillos detrás de línea atención a clientes, degustadores, acceso a áreas restringidas.
- b. **Sector de Caja:** se instalarán cámaras en el interior del sector para garantizar visualización de:

	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACs	Código: POL 834 Rev.2	
		Fecha: según publicación	
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).	Aplicación: Claro	Pág.:7 de 9


El o los puesto/s del cajero (zona de trabajo y cajón), como también así en la ventanilla de atención, puerta de ingreso y los movimientos sobre las cajas fuertes de caudales.

- c. **Sector de producto y sus anexos:** se instalarán cámaras en el interior del sector para tener visualización de la ventanilla de atención, ingreso al sector y los movimientos sobre el almacén de equipos. Para el almacenamiento de equipos se dispondrá de armarios metálicos con cerradura a llave.
- d. **Centro de cómputos:** se instalará al menos una cámara para visualizar el ingreso a dicho sector.
- e. **Service in house:** se instalará al menos una cámara para visualizar el ingreso a dicho sector
- f. **ATMs:** En CAC que dispongan de ATMs, el sistema de VSS deberá garantizar la visualización de los movimientos/operatoria de ingreso y extracción de billetes.
- g. **Puesto de GIRO:** En CAC donde se brinde este servicio, el sistema de VSS deberá garantizar la visualización de los movimientos realizados por parte del responsable del puesto.
- h. En CAC o miniCAC que por cuestiones particulares de layout o infraestructura del local, las Cajas fuertes o los equipos se puedan albergar en los recintos específicos (Ej: sector de Caja o sector de producto), se deberán disponer en un sector del local de modo tal de garantizar la protección bajo los sistemas de intrusión y VSS. Esta ubicación será concensuada entre las áreas de Seguridad Física, Tesorería y Servicio al Cliente.
 - o Las claves de accesos al sistema de VSS y su mantenimiento estará a cargo de SS.FF.


PERSONAL DE VIGILANCIA – PARTICULARIDADES

En los casos que el CAC cuente con personal de vigilancia:

- Deberá velar por la seguridad física del personal y de los elementos de la compañía, siendo responsable del control de ingresos a proveedores y personal externo a la empresa.
- El personal de vigilancia deberá validar la identidad de las personas que ingresen al CAC a realizar tareas y dejarla asentado en el libro correspondiente
- Dejar asentada en el libro correspondiente toda novedad relevante que se haya producido en el CAC.
- Para el desempeño de sus tareas deberá dar cumplimiento a lo especificado en el “Manual de ejecución de normas permanentes” el cual especifica las acciones y alcances del servicio y hacer uso de los sistemas electrónicos de seguridad (Central de intrusión, incendio y CCTV) instalados en el CAC y utilizar el mail para la emisión y recepción de novedades y nuevas acciones a realizar por parte del servicio.
- El personal de vigilancia no podrá realizar ninguna tarea o labor administrativa y/o de recepción y atención de Clientes que hagan desatender el control de la seguridad en el interior del local debiendo informar a Seguridad Física con conocimiento al Jefe del CAC cualquier incumplimiento a lo indicado en esta Política, este pedido deberá ser autorizado previamente por el Gerente Regional.

	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACs	Código: POL 834 Rev.2	
		Fecha: según publicación	
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).	Aplicación: Claro	Pág.:8 de 9

- El Jefe del local podrá solicitar el cambio del personal de vigilancia a la Jefatura de Seguridad Física justificando debidamente el pedido y con la autorización del Gerente Regional.
- Ante la ausencia injustificada del personal de vigilancia en el local, el Supervisor del mismo dará inmediata comunicación a la Jefatura de Seguridad Física (en el caso de Paraguay Supervisor de Seguridad y Jefe de Facility)
- Solo con la autorización del Director de Servicio a Clientes, el Jefe del local podrá solicitar el servicio de policía adicional; la Jefatura de Seguridad Física evaluará la solicitud requerida a los fines de implantar dicho servicio.
- El pago del servicio de policía adicional estará a cargo del Jefe del local, siendo la Jefatura de Seguridad Física responsable de generar los correspondientes medios de pagos (cheques – órdenes de compra) del servicio.
- Si el CAC dispone del servicio de *policía adicional*, el mismo se limitará a realizar las siguientes tareas:
 - o Velar por la seguridad del sector de caja del local, para lo cual se apostará en cercanías al mismo.
 - o Procederá a la detención de una persona en el interior del local, cuando exista una lesión, robo o daño a personal o Clientes de la compañía y/o elementos, instalaciones del local.
- Será responsabilidad del Jefe del CAC controlar el cumplimiento de las horas por parte del personal de vigilancia, indicando a la Jefatura de Seguridad Física cualquier modificación en el horario.
- El Jefe del local, el Técnico de Producto o técnicos de productos dinámicos serán los únicos responsables de firmar los remitos de entrega o despacho de bultos que contengan equipos o SIM CARD en su interior.
- Ante una situación de violencia por parte de un Cliente, el personal de vigilancia mantendrá una postura cauta, calma y respetuosa, tratando de persuadir al mismo de retirarse del local.
- El personal de vigilancia, solicitará la presencia de la fuerza pública siempre y cuando la situación de violencia con un Cliente produzca un daño físico al personal de la compañía, Clientes de esta o activo de la misma.
- Luego del cierre del local comercial y con la ausencia de público en el interior del mismo, el vigilador podrá hacer uso de una PC ante la presencia y previa autorización del Jefe o supervisor del CAC a los fines de enviar el informe diario o novedades del servicio a la Jefatura de Seguridad Física.
- El Jefe del CAC deberá definir ante Seguridad Física la franja horaria de atención al Cliente a los fines de determinar las horas de vigilancia necesarias para el local.
- El Jefe del CAC o el que en su reemplazo lo represente, serán los únicos autorizados a solicitar cambios en la hora de ingreso o egreso del personal de vigilancia.
- Seguridad Física velará por el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad electrónicos instalados en el CAC.
- *El servicio de vigilancia asignado con seguimiento de los SOC, deberán realizar mensualmente todas las pruebas de rutina que defina el departamento de Seguridad Física a los sistemas de seguridad electrónicos instalados en el CAC a los fines de determinar su correcto funcionamiento.*
- *Seguridad Física por medio de los SOC coordinará la recepción y acuse de los eventos realizados durante las pruebas de rutina de los sistemas de seguridad electrónicos instalados en el CAC, recopilando la información mediante las distintas plataformas de monitoreo propias o de proveedores externos.*
- *El Jefe del CAC será el responsable de gestionar a través de Seguridad Física el ABM de los usuarios y claves de los sistemas de intrusión de su CAC.*
- *En locales donde no hay servicio de vigilancia, será responsabilidad del Jefe del CAC o a quien este designe, con seguimiento de los SOC, realizar mensualmente todas las pruebas de rutina que defina el departamento de Seguridad Física a los sistemas de seguridad electrónicos*

	POLÍTICA DE SEGURIDAD FÍSICA Y ELECTRÓNICA EN CACs		Código: POL 834 Rev.2	
			Fecha: según publicación	
	Responsables de la ejecución: Seguridad Física, SCO (Representantes, Referentes, Supervisores y Gerentes Regionales, Dirección de SCO, Centros de Atención al Cliente).		Aplicación: Claro	Pág.:9 de 9

instalados en el CAC a los fines de determinar su correcto funcionamiento. Además será responsabilidad del jefe o quien este designe realizar el control de ingreso de los proveedores u otras personas ajenas al CAC.

RESPONSABILIDADES

Jefatura de Seguridad Física: Velar por el cumplimiento de esta política y el mantenimiento de los sistemas de seguridad electrónica instalados en el local.

Jefes y Gerentes de Centros de Atención a Cliente: Velar por el cumplimiento de esta política y el correcto uso de los sistemas de seguridad electrónica instalados en el local.

Asesores / Cajeros / Técnicos de Producto / Técnicos de Servicio Técnico / Servicio de Vigilancia: efectuar el correcto uso de los sistemas de seguridad electrónica instalados en el local.

INDICADORES MACRO DEL PROCESO

N/A

ANEXOS

N/A