



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

CÓDIGO: PR 08 – GS

FECHA DE VIGENCIA/ACTUALIZACIÓN: //

VERSIÓN: 03

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:

Se actualizaron los (PUNTO 6.2) MANEJO DE ARMAS,(PUNTO 6.3) VULNERABILIDAD EN DESPLAZAMIENT, (PUNTO 6.3) ANALISIS DE RIESGOS OPERACIONALES, (PUNTO 6.6) ANALISIS DE RIESGOS ADMINISTRATIVOS por motivos de que no estaban claros y vigentes.

ELABORO

APROBÓ

Coordinador de Calidad

Gerente

CESAR AUGUSTO ECHEVERRY GUZMÁN

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 1 DE 18

1. OBJETIVO

Garantizar que las actividades relacionadas con la seguridad locativa y física de la empresa SERVAGRO LTDA, cumplan con los estándares directamente asociados al control y la seguridad, tanto de orden legal como de otra índole.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca todas las actividades relacionadas directamente con la seguridad en las instalaciones de la empresa, así como de todos los procesos que de una u otra manera involucran actividades de control y seguridad.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este procedimiento se establece y aplica de acuerdo a la norma internacional ISO-9001:2008, especialmente los numerales 5.1, 6.3, 6.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.5.2, 8.5.3. Normatividad BASC especialmente los numerales 4.3.3, 4.3.5, 4.4.1, 4.4.7, - Estándar 1.1.1, 1.1.4, 1.1.9, 3.1, 3.2, 3.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 6.7, 6.8.2. Así mismo el reglamento interno de trabajo, consignas generales de la Empresa, al decreto 356 del 11 de febrero de 1994, y demás disposiciones dictadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

4. DEFINICIONES

Análisis de riesgo: uso sistemático de la información disponible, para determinar la frecuencia con la cual puede ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

Efectividad: Capacidad de lograr las metas y los objetivos con optimización de los recursos.

Evaluación del riesgo: Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación del nivel del riesgo contra normas predeterminadas, niveles de riesgo, objetos y otros criterios.

Estándares BASC: conjunto de requerimientos específicos aplicables a las empresas que implementan un sistema de gestión en control y seguridad BASC.

Factores externos: Son las fuerzas que se generan fuera de la organización, que inciden en los asuntos de control y seguridad y que deben tenerse en cuenta de manera apropiada; incluye aspectos tales como: legislación, innovaciones tecnológicas y normatividades sectoriales

Factores internos: Son los aspectos de la organización que inciden en su capacidad para cumplir con la gestión de control y seguridad; incluye aspectos tales como: reorganización interna, cambio en la tecnología, cultura en materia de prevención de riesgos y modificaciones a procesos.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 2 DE 18

Gestión del riesgo: Cultura, proceso y estructuras que se dirigen hacia la gestión eficaz de las oportunidades potenciales y los efectos adversos.

Peligro: Es una fuente o situación con potencial de perdidas en términos de lesiones, daño a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.

Previsión: Acción de disponer lo conveniente para atender. Es una fuente o situación con potencial de pérdidas en términos de lesiones, daños a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.

Revisión del estado: Evaluación formal, por parte de la dirección, del estado y de la adecuación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad, en relación con la política.

Riesgo: La palabra riesgo se deriva del antiguo risicare el cual significa osar, atreverse, retar, desafiar, cada día miles de circunstancias retan o desafían la capacidad de supervivencia, desarrollo y crecimiento de las empresas.

Seguridad: Condición de estar libre de un riesgo de daño inaceptable.

5. RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

El responsable del presente procedimiento es el Coordinador de Seguridad, Quienes participan en él son los monitores, Guarda de Seguridad, supervisores, el Jefe operativo, dirección administrativa y financiera, Director de calidad y gerente.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 3 DE 18

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 ANÁLISIS DE RIESGOS OPERATIVOS

6.2 MANEJO Y USO DE ARMAS

El arma es una herramienta de trabajo que debe ser utilizada con responsabilidad, conocimiento y la seguridad necesaria para hacer de ella un sistema operativo hombre/arma de tal forma que no genere accidentes.

Descripción del riesgo	Causa	Consecuencia	Medidas preventivas o Correctivas
Uso indebido	Inadecuada Manipulación Y Capacitación De Las Armas De Fuego	Accidentes con armas de fuego	Entrenamiento, control y supervisión. Análisis y elaboración de los hechos
Robo	Irresponsabilidades Descuidos Actos delictivos	Fallas EN la prestación del servicio	Prevención Capacitación Alerta temprana
Deterioro por uso	Mantenimiento Inadecuado Y Falta Del Mismo	Fallas en la prestación del servicio Accidentes de trabajo	Entrenamiento Supervisión
Deterioro por mal uso	Manipulación inadecuada Mantenimiento inadecuado	Fallas en la prestación del servicio Accidentes de trabajo	Entrenamiento Supervisión Reposición oportuna

6.3 VULNERABILIDAD EN DESPLAZAMIENTOS

Descripción del riesgo	Causa	Consecuencia	Medidas preventivas o Correctivas
Desplazamiento al servicio	Falta de técnicas de entrenamiento	fallas en el protocolo de seguridad	Alerta temprana Manejo de Acciones preventivas
Desplazamiento al servicio	Falta de técnicas de entrenamiento	Afecta el cliente interno	Alerta temprana Manejo de Acciones preventivas
Asaltos a caravana de escoltas	Numero de escoltas reducido Falta de planificación de desplazamientos Inadecuada capacitación y reacción	Fallas en la prestación del servicio	Planes de contingencia apoyo de las autoridades, capacitación a escoltas

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 4 DE 18

6.4 POLÍTICAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Descripción del riesgo	Causa	Consecuencia	Medidas preventivas o Correctivas
Falta de iluminación	Descuido Falta de acciones preventivas y/o correctivas	Fallas en la prestación de servicio Afecta clientes externos e internos	Solicitud de mejoras en instalaciones
Falta de elementos de seguridad industrial	Mala planificación del procedimiento de acciones preventivas y/o correctivas.	Fallas en la prestación del servicio Afecta las operaciones de guardas, supervisores y administrativos	Solicitud de mejoras Plan de acción en coordinación con el copaso
Alcoholismo y drogadicción	Falta de capacitación Supervisión Inadecuado manejo disciplinario	Fallas en la prestación del servicio	Dotación y apoyo al afectado Capacitación, y manejo de acciones P/C

6.5 ANÁLISIS DE RIESGOS OPERACIONALES

DEBILIDAD	AFECTA	LÍNEA DE ATAQUE	ACCIÓN	RESPONSABLE
Perdida de vida de escoltas	Escoltas	Dotaciones especiales	Alerta temprana, capacitación en fugas y escapes	Escoltas Coordinador de Seguridad Jefe operativo
Accidentes en los vehículos	Calidad del servicio	Capacitación y entrenamiento	Entrenamiento	Gerencia General Jefe operativo Coordinador de seguridad
Perdida de armamento y equipo de apoyo	Calidad del servicio, clientes externos e internos	Capacitación y entrenamiento	Alerta temprana y capacitación	Gerencia General Jefe operativo Coordinador de seguridad
Mala cobertura en equipos de comunicación	Cliente Interno Externo	Mejoramiento de equipos	Compra Y Mantenimiento De Equipos	Gerencia general
Mal servicio de comunicaciones	Cliente externo Cliente interno	Acuerdos de calidad del servicio con proveedores	Plan de contingencia	Gerencia general Jefe de sistemas Técnicos de comunicaciones
Retenes Irregulares	Servicio Al Cliente Externo Y Cliente Interno	Alertas tempranas	Entrenamiento, escapes y reacción	Escoltas

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 5 DE 18

6.6 ANÁLISIS DE RIESGOS ADMINISTRATIVOS

DEBILIDAD	AFECTA	LÍNEA DE ATAQUE	ACCIÓN	RESPONSABLE
Asaltos, atracos y robos a oficinas	CLIENTE INTERNO	Alerta temprana reacción y apoyo	Planes de contingencia. Reacción de apoyo	Gerencia general Coordinador de seguridad Jefe operativo- Escoltas
Exposición del parque automotor	CLIENTE INTERNO	Demarcación de zonas de parqueo	Parqueadero propio, medidas de seguridad,	Gerencia General Jefe operativo Coordinador de seguridad- Escoltas
Cartera morosa	Disposición al servicio	Recuperación de cartera	Plan agresivo de recuperación	Gerencia General Dirección jurídica Dirección administrativa y financiera

6.8 ANÁLISIS DE AMENAZAS DEL MEDIO

6.9 AMENAZAS ANTROPICAS

AMENAZA	UBICACIÓN
Bomba o petardo	Estructura general
Bloqueo de entrada	Ingreso de vehículos y personas
Terrorismo telefónico	Control de comunicaciones
Atraco, robo, asalto	Oficina principal, sedes, clientes

6.10 AMENAZAS TECNOLÓGICAS O DE PROCESO

AMENAZA	UBICACIÓN
Incendio	Almacén Estructura física Control de comunicación
Intoxicación	Sala de reuniones
Falla estructural	Edificaciones

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 6 DE 18

6.11 AMENAZAS DE OTRO TIPO

AMENAZA	CLASIFICACIÓN	VULNERABILIDAD POR PERSONAS	VULNERABILIDAD DEL RECURSO	VULNERABILIDAD DEL PROCESO	NIVEL DE RIESGO
Temblor	probable	15	13	13	Alto
Descarga eléctrica	posible	13	13	13	Bajo
Bomba o petardo	posible	13	13	13	Medio
Bloqueo o entrada	probable	15	13	13	Medio
Terrorismo telefónico	posible	13	13	13	Bajo
Atraco	probable	15	13	13	MEDIO
Falla estructural	posible	13	13	13	Medio
Intoxicación	posible	13	13	13	Bajo
incendio	posible	13	13	13	Medio

7. CALIFICACIÓN DEL RIESGO

PROBABILIDAD		
0%	IMPOSIBLE OCURRENCIA	0% a 50% Baja
1% A 15%	IMPROBABLE OCURRENCIA	
16% A 30%	REMOTA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	
31% A 45%	POCA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
46% A 60%	MODERADA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	
61% A 75%	PROBABLE OCURRENCIA	51% a 100% Alta
76% A 90%	MUY PROBABLE OCURRENCIA	
91% A 100%	INMINENTE OCURRENCIA	
FRECUENCIA		
0% A 20%	OCASIONAL	0% a 50% Baja
21% A 40%	POCA	
41% A 60%	MODERADA	
61% A 80%	FRECUENTE	51% a 100% Alta
81% A 100%	PERMANENTE	
VALUACIÓN	PERDIDAS	0% a 50% Bajas 51% a 100% Altas

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 7 DE 18

8. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

8.1 Responsabilidades

SERVAGRO LTDA cumpliendo con los requisitos de ley ha organizado el Comité Paritario de Salud ocupacional, en colaboración explícita de sus trabajadores y personal administrativo.

SERVAGRO LTDA ha establecido un reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo, el cual tiene alcance en toda la organización.

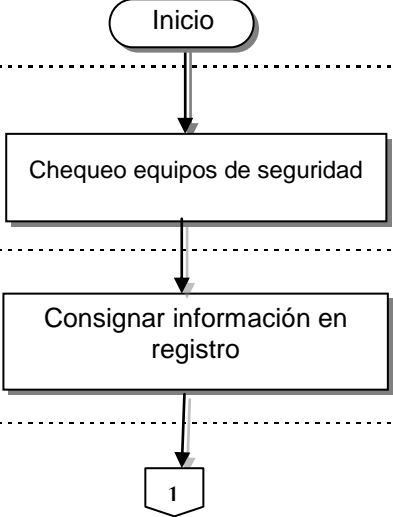
La normatividad para la realización de estos documentos se basa:

- Código sustantivo del trabajo
- Reglamento de higiene y seguridad industrial
- Norma OHSAS 18001 sistemas de seguridad y salud ocupacional
- NTC 5254
- Normas legales y de otra índole

Cualquier disposición referente a este ítem se podrá consultar en el reglamento de higiene y seguridad industrial de SERVAGRO LTDA.

[Ver guía de evacuación](#)

9. ACTIVIDADES INTERNAS DE SEGURIDAD

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DETALLE
<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Chequeo[Chequeo equipos de seguridad] Chequeo --> Registro[Consignar información en registro] Registro --> Fin{1} </pre> </div>	<div style="text-align: center;">Coordinador de Seguridad</div>		Se verifica periódicamente el funcionamiento de todos y cada uno de los dispositivos electrónicos de seguridad de la empresa.
	<div style="text-align: center;">Monitor de turno</div>	<div style="text-align: center;">Planilla de control de reportes diarios</div>	Se registra cualquier tipo de novedad y se notifica al técnico de mantenimiento si existiese alguna falla

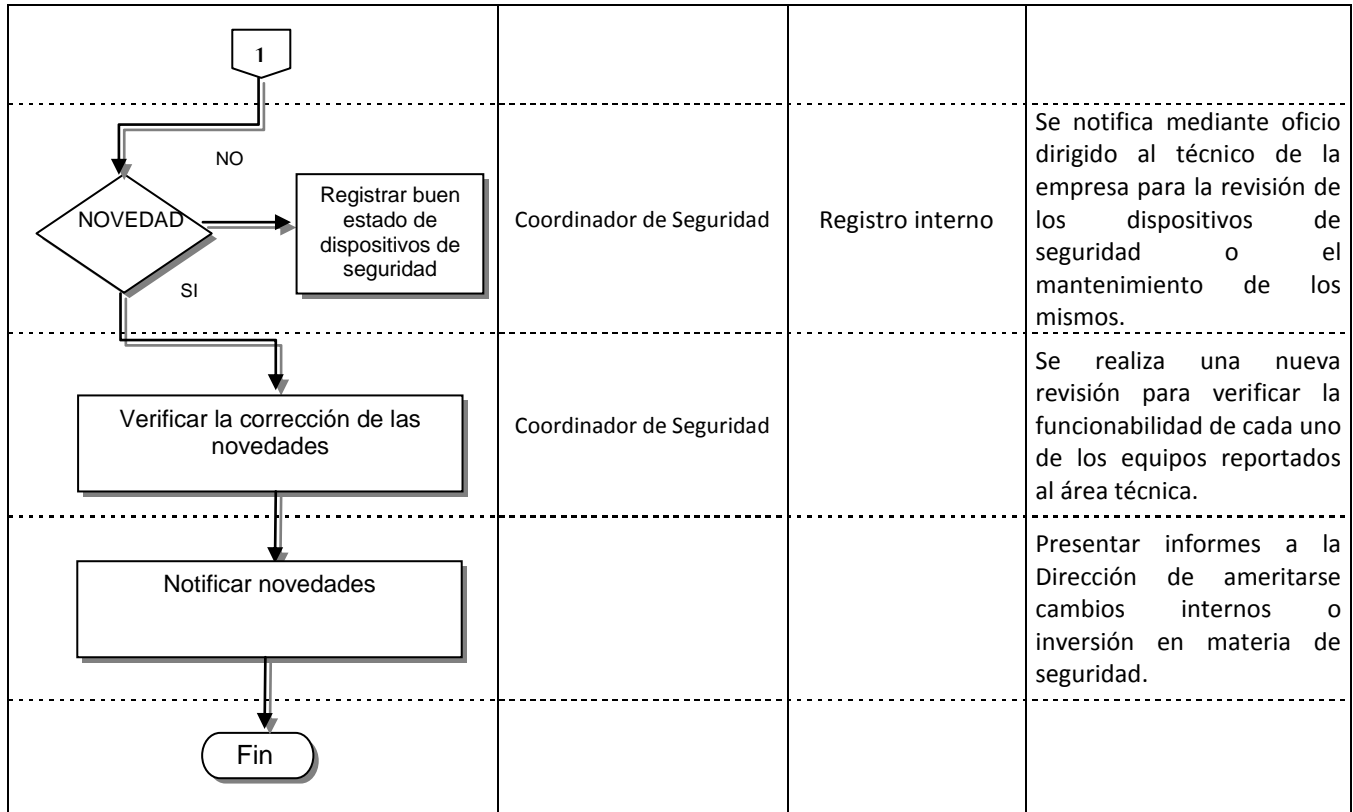


PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

CÓDIGO: PR 08 - GS

VERSIÓN : 03

PÁGINA 8 DE 18



10. ACTIVIDADES SUB-ESTÁNDAR DE ACCIONES SOSPECHOSAS

10.1 OBJETIVO

Disponer de un procedimiento que permita reaccionar en aquellas situaciones que atente contra la seguridad de la empresa, de nuestros empleados y de los usuarios del servicio

10.2 RESPONSABLE Y PARTICIPANTES

El responsable del proceso es el Coordinador de Seguridad de la empresa, así mismo se reportará a la entidad pertinente cualquier hecho que pueda afectar la seguridad de la empresa, los empleados o los bienes de los usuarios del servicio.

10.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

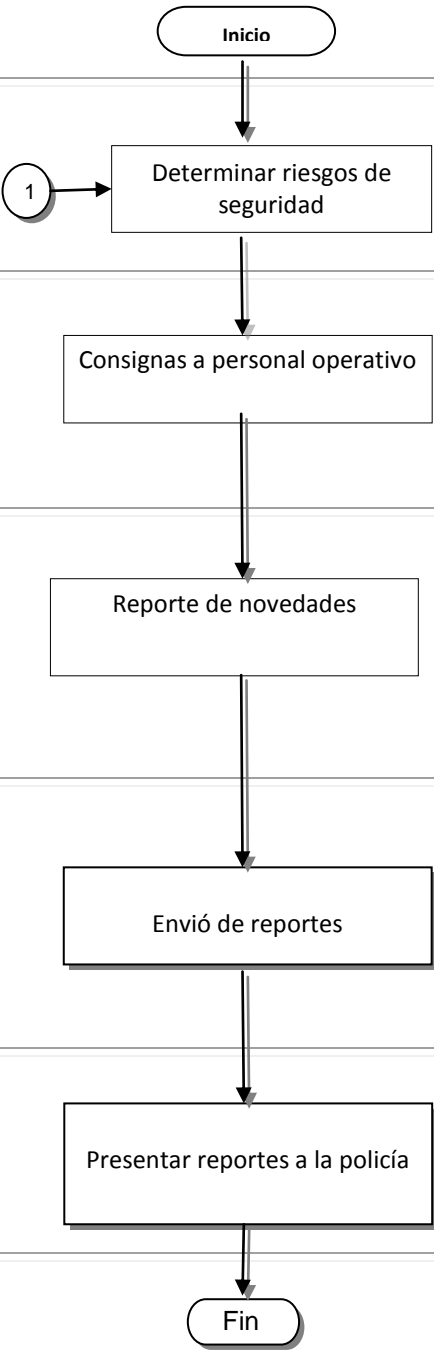


PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

CÓDIGO: PR 08 - GS

VERSIÓN : 03

PÁGINA 9 DE 18

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DETALLE
			
1 → Determinar riesgos de seguridad	Coordinador de Seguridad		Establecer planes de seguridad para complementar las actividades de seguridad propias del procedimiento
Consignas a personal operativo	Coordinador de Seguridad	Consignas generales	Establecer consignas de reporte al área de monitoreo sobre cualquier actividad sospechosa que pueda atentar contra la seguridad de la empresa, empleados o usuarios
Reporte de novedades	Coordinador de Seguridad		Se hará un reporte de las actividades realizadas en conjunto con la policía relacionadas con la captura de grupos o individuos que obren al margen de la ley
Envío de reportes	Coordinador de Calidad	Reporte superintendencia Medio magnético	Se enviara un reporte de las novedades encontradas en cada una de las empresas en las cuales se presta el servicio, así como de las actividades presentadas en conjunto con la policía
Presentar reportes a la policía	Coordinador de Seguridad		Se enviará un reporte mensual a la policía nacional con las novedades y operativos trabajados en conjunto con SERVAGRO LTDA
Fin			



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

CÓDIGO: PR 08 - GS

VERSIÓN : 03

PÁGINA 10 DE 18

La información que se considere de relevancia y que conlleve a garantizar por parte de la empresa el anonimato del informante, deberá seguir los protocolos de seguridad que para este caso estime conveniente el Coordinador de seguridad.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DETALLE
<p>Inicio</p>			
<p>Determinar riesgos de seguridad</p>	Coordinador de Seguridad	Informe de vulnerabilidad	Determinar la clasificación de la información suministrada por el cooperante
<p>Información Confidencial</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>1</p>	Coordinador de Seguridad		
<p>Reporte de novedades</p>	Coordinador de Seguridad	Reporte superintendencia Medio magnético	Se hará un reporte de las actividades realizadas en conjunto con la policía relacionadas con la información suministrada garantizando el anonimato del cooperante
<p>Incentivos</p>	Coordinador de Calidad		Se entregaran incentivos por parte de la alta dirección si la información evita que se cometan fraudes, atentados, suplantaciones o actividades que desestabilicen la empresa o la seguridad de los usuarios del servicio.
<p>Fin</p>			

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 11 DE 18

11. INGRESO DE PERSONAL A LAS INSTALACIONES

Medidas de seguridad

- Requerir a todos los empleados que registren cualquier dispositivo portátil de su propiedad.
- Conforme a lo estipulado en el punto 4.4 del procedimiento de compras y mantenimiento en el proceso de carnetización, (PR CM – 05) se deberán tomar los respectivos datos del personal que ingresa a las instalaciones de la empresa como: Nombre de la persona que necesita y se le deberá exigir un documento de identificación.
- Se deberá registrar en el libro que para tal caso existe el nombre del visitante, a quien visito, la hora de entrada y la hora de salida.
- Este libro deberá permanecer en el área de recepción y será de exclusiva responsabilidad del recepcionista de turno.
- Es responsabilidad de todo el personal de la empresa garantizar que sus acompañantes se registren en el área de recepción, esto para garantizar las medidas de seguridad que para tal caso se deben cumplir.
- En caso de actividades sospechosas de parte del personal que ingresa a las instalaciones se tomaran las medidas correspondientes y que se presentan en el punto 10 y 10.3 de procedimiento.
- Es responsabilidad del área de medios tecnológicos mantener los equipos de seguridad como son cámaras de grabación en perfectas condiciones a fin de prestar a poyo digital al responsable de recepción.

11.1 Medidas de seguridad para el Manejo de Paquetes y Correos.

La Recepcionista de la empresa, será la responsable de recibir, registrar, canalizar y entregar la correspondencia y paquetería que ingrese a las instalaciones de Servagro Ltda, dirigida a las diversas áreas, cuando sea necesario todos los documentos deberán ser remitidos al Archivo de la empresa para su radicación y control, después serán despachados al área correspondiente.

- La recepcionista recibe la correspondencia o los paquetes y por normas de seguridad, son pasados por medio de un esquema de detector de metales.
- La recepcionista, recibirá la correspondencia y deberá realizar registros de la siguientes información, especificando:

Destinatario

2. Remitente o razón social
3. Tipo de paquete
4. Descripción del paquete
5. Empresa
6. Procedencia

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 12 DE 18

- Seguidamente redirigirá la correspondencia o los paquetes a las áreas correspondientes, con un control de recibidos.

PAQUETES SOSPECHOSOS

Estas son algunas recomendaciones para tener cuenta y poder reconocer qué paquetes pueden resultar sospechosos:

- ✓ El uso frecuente de sellos restrictivos en el paquete puede ser un indicativo primordial de riesgo. Tenga cuidado si tiene sellos como: urgente, entrega inmediata, confidencial, personal, entre otros, y si tiene errores de ortografía, o el empaque es excesivo.
- ✓ Preste atención si los datos del remitente son insuficientes o los del destinatario están errados o incompletos. Así mismo, cuando haya exceso de estampillas y sellos. Aunque parezcan características menores pueden ser determinantes. Cualquier entrega inesperada es de desconfiar.
- ✓ Los paquetes pesados, con exceso de cinta adhesiva, o con la presencia de cuerdas, cables, alambres o papeles metálicos son equivalentes a un sello que diga "Peligro". Aléjese de ellos inmediatamente!
- ✓ La existencia de malos olores, manchas de grasa o rastros de algún material sospechoso pueden resultar una alarma obvia, pero no hay que olvidar que las ansias es una conducta característica cuando se abre un empaque. Evite estos impulsos.

12. PLAN DE LLAVES, CERRADURAS, PUERTAS Y CANDADOS

12.1. OBJETO

Impartir instrucciones sobre la seguridad en la empresa con respecto al manejo de las llaves, cerraduras, puertas y candados, sus responsables, manejo de crisis, emergencias, sus procedimientos y restricciones para la utilización.

12.2. VIGENCIA

Desde la fecha hasta nuevas disposiciones gerenciales.

12.2.1 DESARROLLO DEL PLAN

Generalidades

El glosario a utilizar es:

- **Puerta:** vano en forma regular, abierto en pared y obstáculo, cerca o malla, desde el suelo hasta la altura conveniente para entrar y salir.
- **Llave:** elemento que permite abrir y cerrar dispositivos de seguridad.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 13 DE 18

- **Cerradura:** mecanismo de metal que se fija en puertas, tapas de cofres, arcas, cajones y sirve para cerrarlas por medio de uno o más pestillos, que se hacen jugar con la llave.
- **Candado:** cerradura suelta contenida en una caja de metal que por medio de armellas asegura puertas, ventanas, tapas de cofres, maletas, etc.
- **Llavero:** lugar donde se conservan las llaves.
- **Custodio:** funcionario de confianza de la empresa que por secciones se autoriza a utilizar en caso necesario, el duplicado de la llave; es quien coordina con el jefe de la dependencia y el jefe de seguridad para abrir el llavero.
- **Clavero:** Recinto en forma de caja en el cual son almacenadas cada una y en su totalidad las llaves de la planta, organizadas por secciones y numeradas en estricto orden.

12.3 NORMAS ESPECÍFICAS

Se tendrá un llavero general con las llaves debidamente identificadas que permitan en caso de emergencia acceder a estos duplicados fácilmente.

Al llavero general deberá ir por secciones con compartimentos triclaves que den el margen de seguridad requerida.

Solo tendrán acceso al llavero:

Gerente General
Director Administrativo y Financiero

La llave principal de la cajilla de seguridad debe estar archivada en una cajilla al alcance del vigilante de la compañía, la cual únicamente la podrá sacar autorizado por la Gerencia en caso de extrema urgencia; estos procedimientos se podrán efectuar por la noche o en dominicales y festivos. En horas laborales el jefe de Seguridad mediante autorización de la Gerencia general autorizará la apertura de la cajilla de seguridad y la ruptura del sobre lacrado para acceder a cualquiera de los juegos de llaves que por necesidad o emergencia se requieran.

Se nombrará un custodio General y otro por departamento y es quién coordina con el jefe de seguridad, previa autorización de la Gerencia, la utilización del duplicado.

Se tendrá un libro en el cuál se apuntarán los datos que justifiquen en su orden:

- Fecha, día, mes y año.
- Hora.
- Llave utilizada.
- Persona que lo requirió.
- Autoridad que lo autorizó.
- Observaciones sobre el ejercicio.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 14 DE 18

Su uso es privativo del custodio de llaves el cual determinará y aprovechará la utilización de esta. Cabe resaltar que aunque este elemento es de uso privativo, su función es actuar debidamente en caso de una emergencia, ya que en caso de siniestro, avería o pérdida de una llave, con previa autorización del custodio se aprobará el rompimiento del vidrio y la violación del mismo para que cumpla a cabalidad su labor.

El clavero estará dotado por una lista en el cual se consignará la numeración referente a cada llave, el sitio al cual pertenece y la ubicación en el clavero. Esta lista la portará el custodio de llaves y estará dispuesta en la parte exterior del clavero.

Relación de llaves existente y entre otras cumplirán las siguientes funciones:

12.4 NOMBRAMIENTO CUSTODIOS

La Gerencia y el Asesor de Seguridad han designado a la Dirección Administrativa y Financiera y quién a su vez tendrá a cargo las siguientes áreas:

- ARCHIVO
- PERSONAL
- MONITOREO

La Gerencia ha estipulado además un cargo, el cual será de carácter rotativo entre el personal con funciones de seguridad y que a partir de la fecha se denominará ejecutivo de servicio para fines de semana.

Funciones

Velar por la seguridad de candados, puertas, cerraduras, chapas y llaves de la empresa.

Controlar la caja de seguridad para los duplicados de las llaves existentes en la portería.

Verificar el control de las salidas y entradas de las llaves del clavero.

Autorizar utilizar los duplicados de las llaves por "Emergencia" únicamente.

Registrar en los formatos anexos los datos correspondientes.

Recibir las informaciones de los custodios del departamento sobre novedades que se presentan en su ausencia.

Informar cualquier pérdida presentada en el llavero principal.

Súper Vigilar el movimiento de candados, puertas, cerraduras y llaves de la empresa.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 15 DE 18

13. MANEJO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

13.1. OBJETIVO

Disposición y acatamiento de normas y procedimientos a seguir para el manejo del software empresarial.

13.2. ALCANCE

Aplicable a todas las áreas de la empresa SERVAGRO LTDA, y en las cuales se disponga de equipos de computo.

13.3. DEFINICIONES

- **Ethernet (también conocido como "Thick Ethernet" y "ThickNet")** - El más popular método de acceso LAN definido por la norma técnica 802.3 IEEE. Ethernet es un medio compartido LAN. Todos los sistemas en el segmento comparten el ancho de banda total que es de 10 Mbps (Ethernet), 100 Mbps (Ethernet rápido) o 1000 Mbps (Ethernet de gigabits). Ethernet utiliza un cable coaxial ancho de 1,640 pies sin repetidores. Con Ethernet conmutado, cada par emisor y receptor tiene el uso total del ancho de banda. Ethernet fue inventado por Robert Metcalfe y David Boggs de Xerox PARC en 1973.
- **Firewall** - Un sistema o combinación de sistemas que refuerzan los límites entre dos o más redes. Un firewall regula el acceso entre las redes de acuerdo a una política de seguridad específica. Es casi como una barrera invisible que protege una red o computadora. La tecnología es muy similar a su equivalente en el mundo real. Así, la barrera entre el compartimiento de pasajeros y el compartimiento del motor de un carro conocido como barrera contra ruido, está diseñada para permitir que la comunicación como la que hay entre los pedales del acelerador y el freno viaje al motor pero mantenga los gases, calor y ruidos aislados del compartimiento de pasajeros.
- **HTTP (Protocolo de Transferencia de Hipertexto)** - Es el protocolo para mover los archivos de hipertexto por Internet y requiere de un programa para el cliente . HTTP en un extremo y un programa para el servidor HTTP en el otro extremo. HTTP es el protocolo más importante que se utiliza en la Red Mundial de Redes (WWW).
- **Hardware** - Es el equipamiento de la computadora. Todos los elementos que la componen se llaman hardware, como es el monitor, el teclado, etc.
- **Internet (international net):** Red que enlaza centenares de miles de redes locales heterogéneas. El nexo común de todos los sistemas que integran la red Internet es el uso de los protocolos para permitir el máximo acceso. La afiliación es abierta a toda organización o usuario interesado.
- **Impresora:** es el periférico que el ordenador utiliza para presentar información impresa en papel.
- **IP (Protocolo de Internet)** - La norma de comunicación que define como funciona Internet. IP define como se formatean los datos y que información en particular contiene para que se intercambie la información en los sistemas de computación existentes en una variedad de diversas redes que utilizan hardware diferente. Un ejemplo de la información definida por el IP es un datagrama IP el cual incluye las direcciones de las dos computadoras que se comunican y los datos que ellos quieren intercambiar, lo cual no es diferente a un sobre que uno podría enviar por el servicio postal.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 16 DE 18

- **kbps** : Kilobits por segundo. Esta medida proporciona información de la cantidad de miles de bits que pueden ser mandados por segundo, a través de la red. Es la medida que se usa para definir la velocidad de un módem, los más rápidos son de 56Kbps.
- **kilobyte**: Es una medida utilizada para medir cantidades de datos.
- **Linux**: Versión shareware del conocido sistema operativo UNIX. Es un sistema operativo multitarea, multiusuario de 32 bits para PC.
- **Módem**: es un acrónimo de Modulador-DEModulador; es decir, que es un dispositivo que transforma las señales digitales del ordenador en señal telefónica analógica y viceversa, con lo que permite al ordenador transmitir y recibir información por la línea telefónica.
- **Monitor**: Es la pantalla en la que se ve la información suministrada por el ordenador. En el caso más habitual se trata de un aparato basado en un tubo de rayos catódicos (CRT) como el de los televisores, mientras que en los portátiles, es una pantalla plana de cristal líquido (LCD).
- **Mouse**: Accesorio periférico usado para mover y ejecutar el cursor dentro de la pantalla en las distintas aplicaciones.
- **Multimedia**: Cualquier tipo de archivo que soporta información en todos sus medios: texto, imagen, sonido, etc. También se denomina así al hardware o sistemas informáticos que pueden leer esos archivos multimedia.
- **Router**: Es una computadora con fines especiales. Se dedica exclusivamente a la conexión entre dos redes y a encaminar los paquetes de información de una a otra. Es un ordenador que se encarga de transmitir datos desde su nodo a otro nodo para que la información llegue a su destino (un eslabón de la cadena de transmisión)
- **Software antivirus** - Una herramienta que examina un sistema o una red en busca de virus y elimina los que encuentre. La mayoría de software antivirus tiene una característica que le permite al programa descargar perfiles de nuevos virus para que puede buscar nuevos virus tan pronto como se descubren.
- **Software**: Conocido también como programas o aplicaciones informáticas.
- **Virus** - Un programa que puede "infectar" o "contaminar" otros programas al modificarlos para incluir una copia de sí mismo. El código viral es típicamente malicioso y perjudicial para la integridad de la información o del sistema.
- **WEB**: Es sinónimo de Internet o world wide web.
- **Windows**: Pseudo sistema operativo. Se trata de un entorno gráfico con algunas capacidades multitarea. La versión actual WINDOWS 98 funciona parcialmente a 32 bits.

13.4. RESPONSABILIDADES

La Gerencia general ha designado a un miembro de la empresa como responsable del manejo del software y hardware, así mismo del mantenimiento y la programación de los equipos de cómputo. (Jefe de Sistemas)

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 17 DE 18

13.5. ANÁLISIS DE RIESGOS

Natural y física	Fuego, Agua, Viento, Terremoto, Corte eléctrico.
No intencionada	Empleados no informados. Clientes no informados.
Intencionada	Atacantes. Terroristas. Espías industriales. Gobiernos. Código malicioso.

a. Riesgos en seguridad informática

Tipo de vulnerabilidad	Ejemplo
Física	Puertas sin cerrar.
Natural	Sistema antiincendios averiado
De hardware y software.	Software antivirus no actualizado.
De medios	Interferencia eléctrica.
De comunicación	Protocolos no cifrados.
Humana	Procedimientos no seguros de asistencia técnica.

b. Medidas de seguridad

- Requerir a todos los empleados que registren cualquier dispositivo portátil de su propiedad.
- Fijar físicamente todos los equipos de sobremesa y portátiles a las mesas.
- Ubicar los servidores en salas separadas a las que sólo tengan acceso los administradores.
- Habrá personas del entorno que necesiten acceso de alto nivel a los sistemas. La estrategia de seguridad será perfecta si se puede garantizar que estas personas no van a hacer uso indebido de los derechos que se les han concedido.
- Los empleados deben someterse a un proceso de investigación de seguridad.
- Deberá hacerse una investigación más rigurosa para aquellos que vayan a tener un mayor acceso a los sistemas.
- Los empleados tienen que ser conscientes de las directivas de seguridad y de lo que está permitido y prohibido.
- Asegurarse de que sólo dispositivos específicos e identificados de la red permiten la conectividad mediante acceso remoto.
- Deshabilitar NetBIOS sobre TCP/IP, en los equipos directamente conectados a Internet a través del servidor de seguridad externo.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	CÓDIGO: PR 08 - GS
		VERSIÓN : 03
		PÁGINA 18 DE 18

c. Auditoría y detección de intrusiones

Para proteger la seguridad de los Registros de Sucesos, se establece:

- Definir una directiva para el almacenamiento, la sobrescritura y el mantenimiento de todos los registros de sucesos.
- Evitar el acceso de invitados a los registros de sucesos.
- El plan de seguridad debe incluir también la seguridad física de todos los ordenadores.
- Poner en práctica un método de eliminación o almacenamiento de los registros de sucesos en una ubicación independiente del servidor físico.
- Comprobar el servidor de forma rutinaria para garantizar que tienen instaladas las revisiones más recientes.
- Establecer programas de formación en seguridad para el personal del departamento de TI y para los usuarios finales.
- Informar medidas de seguridad que recuerden a los usuarios sus responsabilidades y restricciones, también advertencias de posibles acciones legales en caso de infracción.
- Desarrollar, implementar y exigir una directiva sobre la necesidad de contraseñas complejas.
- Los equipos de cómputo de la empresa SERVAGRO LTDA precisarán estar licenciados, y todos los programas instalados deberán tener su soporte legal.
- No se permitirá la instalación de programas diferentes a los presentes en el ordenador asignado a cada usuario. El Jefe de Sistemas de la empresa tendrá la autoridad para la instalación de software requerido.
- La asignación de claves de acceso será de conocimiento de cada usuario responsable del equipo de cómputo y dicho password lo deberá conocer el jefe de sistemas de la empresa y un registro de los mismos reposara en la caja de seguridad de la empresa.
- El backup de seguridad de los equipos de computo de la empresa descansará en la caja de seguridad de SERVAGRO LTDA
- No se efectuaran cambios de equipo sin la autorización debida del jefe de sistemas de la empresa.
- Para efectos de auditoría existe en el área de sistemas una carpeta con las hojas de vida de cada equipo de cómputo de la empresa.

FORMATOS

Análisis de seguridad para instalaciones (código N/A)
 Guía de evacuación (Código N/A)