



GUIA PARA MANEJO DE PAQUETES

Código:	GS-D-09
Vigencia:	Septiembre/ 2012
Versión:	02
Páginas:	Página 1 de 3

Objetivo:

Ofrecer recomendaciones generales para evaluar, mitigar y responder ante tres tipos amenazas:

Robo de correspondencia.

Paquetes bomba

Producto químico, amenazas biológicas, o radiológicas.

Concientizar al personal sobre fraude relacionado con la correspondencia, por medio de prácticas de seguridad y principios para mantener el lugar de trabajo a seguro.

Responsabilidad:

Es responsabilidad de todos las partes interesadas que esta guía se mantenga vigente según el entorno y los cambios que afecten la seguridad de la organización (personal interno, clientes, proveedores, contratistas e Infraestructura).

1. Clasificación de los paquetes:

Es necesario clasificar el correo o paquetes por área o departamento,

Paquetes o correspondencia interna para los empleados del grupo: deben ser clasificados por departamentos en la recepción y luego entregados directamente a su destinatario.

2. Políticas para un proceso eficaz de manejo de correspondencia:

- Capacitación de todo el personal involucrado.
- Realización de simulacros.
- Estar atentos a los cambios psicológicos y físicos del personal (alcohol y drogas).
- Uso de cámaras ubicadas en las áreas de recepción de paquetes.
- No permitir el acceso de personal no autorizado a la zona donde se encuentran los paquetes o correo.
- Se debe dejar registro de los empleados firmando el recibo del Correo certificado para establecer la responsabilidad, junto con la fecha, el tipo de correo; la persona que recibe el correo firma. Este paso proporciona un sistema de rastreo confiable.
- No guardar sellos en cajones abiertos.
- No recibir paquetes o correos que no tengan un remitente conocido o autorizado.

3. Entorno

La posibilidad que usted reciba una bomba por el correo es aproximadamente 1 en mil millones. Sin embargo, usted debería ser consciente de las directrices apropiadas para manejarse tales incidentes.

¿Qué motiva a la gente para enviar paquetes bomba?

- Cuando se mueven en un ambiente político o con creencias políticas.
- Venganzas de relaciones amorosas
- Antiguos socios de negocio o empleados pueden buscar la venganza cuando una relación de negocio se termina o cuando inversiones de negocio causan despidos.

4. Como Actuar?

4.1 En cuanto a amenazas de bomba recibidas por escrito

Las amenazas escritas proporcionan pruebas físicas que deben ser protegidas y salvaguardadas. Amenazas escritas y cualquier sobre recibido debería ser colocado bajo un plástico claro. Todas las circunstancias de su recibo deben ser registradas e informadas al responsable de la seguridad.

En el informe debe incluir la descripción del paquete, (en caso de que el amenazante informe sobre las características del mismo).

4.2 En caso de recibir una llamada de paquete bomba observar y registrar todos los detalles:

Hora de la llamada

Quién llamó (hombre, mujer, el acento si lo tiene, etc.).

Ruidos en el ambiente (tráfico, sonido de radio, televisor, ruidos de fábricas, risas de niños, etc.

4.3 ¿Qué deberían los empleados y/o recepcionistas hacer si ellos reciben un paquete inesperado?

Por el aumento de la técnica o tecnología que utilizan los terroristas, no es fácilmente identificable si un paquete es o no bomba al examinarlo solo en el exterior del paquete.

Es importante que los empleados recuerden:

- Si usted no espera un paquete, debe ser definido como sospechoso.
- Si usted recibe un paquete inesperado: Primero, compruebe la dirección del remitente
- Si usted no reconoce la dirección del remitente, si puede llámelo y confirme si conoce su existencia y el contenido del paquete.
- Manipular el paquete con precaución para prevenir reacciones que afecten la vida o salud de quien lo manipula.
- En caso de presentar reacciones anormales informar inmediatamente al responsable de Salud Ocupacional.
- No lo abra.
- Aíslelo – trate de no moverlo.
- Póngase en contacto con el Director de seguridad o Gerente de oficina
- Comunicarse con las autoridades competentes (Policía, Gáula, Bomberos)



GUIA PARA MANEJO DE PAQUETES

Código: GS-D-09
Vigencia: Septiembre/ 2012
Versión: 02
Páginas: Página 3 de 3

Después de informarle al Director de seguridad o al Gerente de Oficina:

1. Registrar en el informe presentado por la persona que recibe la amenaza, anexar fotografías de todos los lados del paquete sin moverlo. Los detalles exactos de las marcas de paquete deben estar disponibles para el estudio de las autoridades.
2. Registrar reacciones anormales de quien manipulo el paquete (piel, ojos y respiración)

4.4 Como reaccionar ante el evento de una bomba:

1. Informe inmediatamente a las autoridades internas de la empresa.
2. No crear sensación de pánico.
3. Evacue inmediatamente el edificio (Seguir instrucciones de evacuación).
4. Siga los lineamientos de seguridad definidos por la empresa.

Recuerde: todas las medidas de seguridad que se tomen son pocas si no tenemos en cuenta que día tras día los terroristas, ladrones y demás, pueden afectar nuestras vidas.

EMERGENCIA	NUMERO
Policía	112
Gáula	123
Bomberos	119
Cruz Roja	132

REVISADO POR	ELABORADO POR	APROBADO POR
Nombre: Jhon Cortes	Nombre: Humberto Patiño	Nombre: Jaime Cortes W.
Cargo: Jefe del SIG	Cargo: Director de Seguridad	Cargo: Vicepresidente Administrativo
Firma	Firma	Firma