



PS-SI-02-00

Control de Acceso a Instalaciones de la Cooperativa 15 de Abril Ltda.

Aprobado por el Consejo de Administración de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.
el 31 de Agosto de 2018

Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril" Ltda.
Edición 4.0 (2020)



– Procedimiento –
Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.

PS-SI-02-00
Página 1 de 15
11-06-2020
Revisión N° 04

**Hoja de Control del Procedimiento
Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.**

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Elaborado por	Cambios realizados	Aprobado por	Fecha de Vigencia
1.0	Jefe de Seguridad de la Información	Primera Versión	Consejo de Administración de la Cooperativa "15 de Abril"	31/08/2018
2.0	Jefe de S.I.	<ul style="list-style-type: none">Cambios en sección Definiciones: nivel administrativo, áreas, horarios.Referencia norma ISO27002.Organización de anexos.Reorganización de responsabilidades.Responsabilidad del Operador de seguridad: notificar incumplimiento cuando el personal interno/externo no lleve consigo la autorización para trabajos en alturas/sitios confinados.	Consejo de Administración de la Cooperativa "15 de Abril"	18/01/2019
3.0	Jefe de S.F.	<ul style="list-style-type: none">Incluir formato de "Autorización de ingreso a menores de edad".Incluir como requisito obligatorio la presentación de la cédula de identidad a todos los proveedores/pasantes/ visitantes externos.Incluir formato de identificación y devolución de objetos encontrados.	Consejo de Administración de la Cooperativa "15 de Abril"	14/06/2019
4.0	Jefe de S.F.	<ul style="list-style-type: none">Aprobación de solicitud de accesos por parte del Jefe de Seguridad FísicaNuevo formulario de solicitud de accesos.	Consejo de Administración de la Cooperativa "15 de Abril"	11/06/2020

FLUJO DE APROBACIÓN

Elaborado	Revisado	Aprobado
 Ing. Harold Real Loor (Jefe de Seguridad de la Información)	 Ing. Roberto Morán (Jefe de Riesgos)	 Consejo de Administración

Elaborado por: JFEE SEG.FISICA JEFE SEG.INF.	Revisado por: COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS	Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020	USO INTERNO
---	---	--	--------------------

INDICE

1. OBJETO	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. DEFINICIONES	3
3.1. Definición de Términos	3
4. RESPONSABILIDADES	4
4.1. Trabajador	4
4.2. Jefes Departamentales / Nivel Administrativo	5
4.3. SubGerencia General/Gerencia General	5
4.4. Operador de seguridad de turno	5
4.5. Operador de la Consola de Seguridad.....	6
4.6. Operador de Rondas	7
4.7. Jefe de Seguridad Física	7
4.8. Personal Externo (proveedor ó visitante).....	7
5. POLÍTICAS	8
5.1. De la autorización de accesos	8
5.2. Disposiciones Generales	8
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	9
7. PROCEDIMIENTOS	10
7.1. Autorización de acceso.....	10
7.2. Acceso a áreas restringidas (administrativas y sensibles)	11
7.3. Control de Accesos no autorizados, incumplimientos y sanciones.....	13
7.4. Monitoreo de Accesos a áreas sensibles.....	14
7.5. Auditorías periódicas de accesos a sitios técnicos restringidos	15
8. ANEXOS.....	15

Elaborado por:
JFEE SEG.FISICA

Revisado por:
COMITÉ DE S.I.

JEFE SEG.INF.

JEFE DE PROCESOS
PROCURADOR
JEFE DE RIESGOS

Aprobado por:
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Acta : 10 Punto : 4
Fecha: 11 de Junio de 2020

USO INTERNO





1. OBJETO

Controlar, registrar y condicionar el acceso del personal visitante, trabajadores, contratistas, proveedores, clientes y socios a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda..

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para todas las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., de manera que se proceda siguiendo las directrices aquí establecidas.

3. DEFINICIONES

3.1. Definición de Términos

- a) **COS:** Centro de Operaciones de Seguridad, ó Consola de seguridad.
- b) **Solicitud de acceso:** Documento ó correo-e expedido por los usuarios solicitantes del acceso a un área restringida, sea Instalaciones Administrativas o Áreas sensibles, los mismos que son aprobados por el Jefe del área, Jefe de Seguridad Física, y deben estar en conocimiento de SubGerencia General/Gerencia General.
- c) **Bitácora:** Documento en el que se registran los datos de las personas que tienen autorización de acceso a áreas restringidas.
- d) **T.I.P:** Tarjeta de Identificación Personal.
- e) **Área restringida:** Área cuyo acceso está limitado por el responsable del sitio, con el propósito de proteger las instalaciones y personas contra riesgos de carácter natural, o antrópicos.
- f) **Área Administrativa:** Son áreas restringidas que protegen activos de información importantes, en los cuales se desarrolla el trabajo de la mayoría de trabajadores.
- g) **Área Sensible:** Son áreas restringidas que contienen y protegen activos de mayor grado de importancia en términos legales, de valor, sensibilidad y criticidad. Estas áreas son, por ejemplo: el área de bóvedas y conexas, el interior de ventanillas, cajas fuertes, interior del cajero automático, centro de datos, entre otros.
- h) **Áreas de acceso al público:** son áreas que tienen un nivel de restricción limitado para cualquier persona, principalmente en función a horarios.
- i) **Nivel de acceso:** Grupo de puertas habilitadas para el perfil asignado a un trabajador, visitante ó proveedor.
- j) **Nivel administrativo¹:** Lo integra los miembros del consejo de administración o directorio según corresponda, consejo de vigilancia, representante legal y los responsables máximos de cada área y/o departamento de acuerdo a la estructura organizacional de cada entidad.
- k) **Trabajadores:** Personal que tiene relación de dependencia con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.
- l) **Personal Externo / Visitantes:** Personal sin relación de dependencia directa con la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. y que realiza actividades autorizadas en sus instalaciones. Estos pueden ser visitantes y proveedores.
- m) **Horario Laboral:** Tiempo definido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15

¹ Véase Resolución SEPS-ITG-IR-IGJ-0279 emitida por la SEPS.

Elaborado por: JFEE SEG.FÍSICA JEFE SEG.INF. <i>[Firma]</i>	Revisado por: COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS <i>[Firma]</i>	Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020 <i>[Firma]</i>	USO INTERNO
---	---	--	--------------------

 <p>15 de Abril Seguridad y Confianza</p>	<p>– Procedimiento –</p> <p>Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.</p>	<p>PS-SI-02-00 Página 4 de 15 11-06-2020 Revisión N° 04</p>
---	---	---

de Abril Ltda. para la permanencia de los trabajadores en las instalaciones.

- n) **Horario de Atención al público:** Es el horario en el cual está permito el ingreso de socios, clientes, y personal ajeno a la institución.
- o) **Jefe Departamental:** Responsable de la supervisión de los equipos de trabajo y áreas de operación, los mismos pueden llevar la administración de los accesos a ciertas áreas restringidas, aplica para Instalaciones Administrativas como para los Centros de Datos o Áreas sensibles.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Trabajador

Para el acceso a áreas administrativas (Matriz, Agencias)

- a) El trabajador en ejercicio de sus funciones deberá portar en un lugar visible su Tarjeta de Identificación Personal (TIP).
- b) Cumplir con los procedimientos y política de Seguridad durante su permanencia en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.
- c) Solicitar permiso de acceso y permanencia en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda., fuera de horario regular (17h01 a 08h29; fines de semana y feriados), cuando sus labores así lo requieran, enviando un correo a su Jefe inmediato detallando el trabajo a realizar, fecha y hora de ingreso.

Para el acceso a áreas sensibles (Caja General, Bóvedas, Cajeros automáticos, Centro de datos)

- a) Solicitar permiso de acceso al área restringida, conforme lo establecido en los procedimientos internos del Departamento correspondiente, los mismos que serán autorizados siguiendo el proceso descrito en éste documento².
- b) Previo ingreso a al área sensible, el trabajador deberá registrar su visita en una bitácora que maneja responsable del área, mismo que realizará la verificación de permisos de ingreso al sitio, en caso de no estar habilitados no permitirá el acceso del personal al área requerida.
- c) En todo momento el trabajador deberá portar en un lugar visible su Tarjeta de Identificación Personal (TIP).
- d) Cuidar y hacer un buen uso de la TIP entregada, la misma cuenta con los perfiles de acceso correspondientes al sitio de trabajo.
- e) Cumplir con los procedimientos y política de Seguridad durante su permanencia en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda.

² Véase en Manual de Procedimiento del Departamento correspondiente

<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>	USO INTERNO
JFEE SEG.FISICA JEFE SEG.INF.	COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020	

 <p>15 de Abril Seguridad y Confianza</p>	<p>– Procedimiento –</p> <p>Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.</p>	PS-SI-02-00 Página 5 de 15 11-06-2020 Revisión N° 04
---	---	---

4.2. Jefes Departamentales / Nivel Administrativo

Para el acceso a áreas administrativas (Matriz, Agencias)

- a) Aprobar o negar las solicitudes de acceso y permanencia de su personal a cargo en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. fuera del horario laboral, de acuerdo a las necesidades laborales que requieren.
- b) Validar que la solicitud de acceso a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. solicitado por sus subalternos, sean específicamente por cuestiones laborales.
- c) Gestionar con Jefe de Seguridad Física la aprobación de nuevos accesos y permanencia en las instalaciones a personal a su cargo, proveedores, ó para sí mismo. Poner en conocimiento del pedido también a SubGerencia General/Gerencia General.

Para el acceso a áreas sensibles (Caja General, Bóvedas, Cajeros automáticos, Centro de datos)

- a) Evaluar, aprobar o negar las solicitudes de ingreso temporal o permanente a las dependencias bajo su control, las mismas que provienen por parte de trabajadores internos a la Cooperativa, proveedores, contratistas, visitantes, entre otros
- b) Tramitar las solicitudes y gestionar los registros de aprobación, así como el acceso a los sitios en las bitácoras que sirven de consulta para el personal de Consola.
- c) Gestionar con Jefe de Seguridad Física la aprobación de acceso y permanencia en las áreas de acceso restringido a proveedores ó al personal interno. Poner en conocimiento del pedido también a SubGerencia General/Gerencia General.
- d) Notificar al personal al Jefe de Seguridad Física, quien trasmítirá al personal de Consola, los sitios permitidos de acceso del personal interno de la Cooperativa, así como de los proveedores, contratistas y visitantes.
- e) Verificar mensualmente que los accesos registrados a las áreas restringidas de su Departamento sean los que se han solicitado.
- f) Solicitar al COS y al Jefe de Seguridad Física que se desactive la tarjeta cuando una persona que tiene acceso permanente deja de trabajar para la institución.

4.3. SubGerencia General/Gerencia General

- a) Conocer por parte del Jefe de Seguridad Física las solicitudes enviadas por el nivel administrativo para el acceso y permanencia en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. a los trabajadores, proveedores u otros visitantes.

4.4. Operador de seguridad de turno

- a) Controlar el acceso del personal interno o externo (trabajadores, proveedores, visitantes, entre otros) a las instalaciones de la Cooperativa, previa verificación de permisos otorgados por las áreas responsables, toda persona debe contar con autorización de acceso.

Elaborado por: JFEE SEG.FÍSICA JEFE SEG.INF.	Revisado por: COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS	Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 - Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020	USO INTERNO
---	---	--	--------------------

Comunicar al COS para el registro en las bitácoras creadas para éste fin.

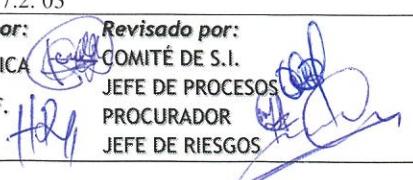
- b) Verificar que todo personal (interno o externo) que accede a las instalaciones lleve consigo y en un lugar visible su respectiva TIP proporcionada por la Cooperativa, de lo contrario procederá a restringir su acceso.
- c) Restringir el acceso de personal externo que intente ingresar a las instalaciones a realizar venta de mercaderías u otras actividades no relacionadas con el negocio.
- d) Cualquier acto indebido por parte de los trabajadores, proveedores, contratistas o visitantes, el operador de seguridad deberá comunicar inmediatamente al personal del Consola el incumplimiento detectado; el COS realizará el proceso de identificación y escalamiento del evento al Jefe de Seguridad Física, para la toma de acciones pertinentes.
- e) Realizar control³ sobre los equipos o materiales que ingresan ó salen de la Cooperativa, por parte de trabajadores, proveedores, contratistas, visitantes, entre otros.
- f) Previa entrega de la TIP, deberá contactar con el visitado constatando su asistencia en las instalaciones para posteriormente permitir el ingreso y asignación de la TIP al visitante.
- g) Administrar y gestionar la entrega de TIPs a los proveedores, contratistas y visitantes, registrar en bitácoras⁴ los datos de las personas que ingresan a las instalaciones, el trabajo a realizar y la TIP asignada a dicho personal. Registrar también, cuando aplique el caso los datos de los equipos portátiles personales ó de trabajo que lleve consigo el visitante o trabajador.
- h) Realizar el proceso de recuperación de las TIPs, proporcionadas a los proveedores, contratistas y visitantes, que se hayan proporcionado en ese momento, para posteriormente proceder a su desactivación en el software respectivo.
- i) Verificará que el trabajador, proveedor, contratista o visitante, lleve consigo el formulario de Autorización para ejecutar trabajos en alturas y/o Autorización para ejecutar trabajos en sitios confinados, debidamente lleno con las firmas de aprobación por los responsables del sitio; en caso de no presentar el documento deberá reportar el incumplimiento a el Técnico en S.S.O.
- j) Mantener comunicación con el personal de Seguridad Privada de cualquier evento que pudiese presentarse.

4.5. Operador de la Consola de Seguridad

- a) Validar el ingreso del personal autorizado a áreas restringidas, basado en la información registrada en bitácoras.

³ Véase el Procedimiento para la salida o ingreso de activos

⁴ Véase punto 7.2. 03

Elaborado por: JFEE SEG.FISICA JEFE SEG.INF.	Revisado por: COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS	Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020	USO INTERNO
			

 <p>15 de Abril Seguridad y Confianza</p>	<p>– Procedimiento –</p> <p>Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.</p>	<p>PS-SI-02-00 Página 7 de 15 11-06-2020 Revisión N° 04</p>
---	---	---

- b) Trasmitir las autorizaciones de acceso al personal de Operadores en Matriz y Agencias, ó sitios resguardados de ser el caso.
- c) Mantener los registros de acceso personal que ingresa y sale.
- d) Receptar las comunicaciones de los Operadores de Seguridad de turno anunciando la llegada de proveedores, contratistas y visitantes, y el área al cual acceden.
- e) Enviar reportes de accesos al responsable de área, previa solicitud formal, para depuración de perfiles de acceso y usuarios con acceso un área determinada.

4.6. Operador de Rondas

- a) Reportar inmediatamente cualquier incumplimiento o anomalía detectada por parte de los trabajadores, proveedores, contratistas y visitantes al presente procedimiento de ingreso a instalaciones.
- b) Retirar del sitio a los trabajadores, proveedores, contratistas y visitantes que no hayan cumplido con el procedimiento de acceso a sitios o que no hayan reportado su ingreso con el COS.
- c) Acudir al sitio en el menor tiempo posible, ante el comunicado por parte del personal del Consola, en caso de que un trabajador, proveedor, contratista o visitante haya incumplido los procedimientos de acceso a sitios o se encuentre realizando actividades contra la infraestructura o bienes de la Cooperativa.

4.7. Jefe de Seguridad Física

- a) Aprobar o Negar las solicitudes enviadas por el nivel administrativo para el acceso y permanencia en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. a los trabajadores, proveedores u otros visitantes, siempre que cuenten con la debida justificación.
- b) Trasmitir la aprobación o negación de los accesos solicitados por los trabajadores a instalaciones administrativas, basado en la autorización concedida por parte del Jefe departamental, para acceso en horas fuera del horario laboral; y también para el acceso a proveedores u otros visitantes.
- c) Gestionar aprobaciones emergentes en conjunto con los responsables de cada área aprobadora de accesos, y el COS.
- d) Realizar la verificación periódica de cumplimiento de procesos y políticas de seguridad aplicables.
- e) Activar los accesos al personal autorizado en TIPs nuevas o existentes.

4.8. Personal Externo (proveedor ó visitante)

- a) Solicitar previamente los permisos de acceso al sitio, a través del trabajador ó nivel administrativo.
- b) Previo ingreso a las instalaciones, deberá registrarse con el operador de seguridad, mismo que realizará la verificación de permisos de ingreso al sitio, si cuenta con autorización se concederá una tarjeta de identificación, caso contrario el operador de seguridad, no permitirá el acceso a las instalaciones.

<p>Elaborado por: JFEE SEG.FISICA JEFE SEG.INF. <i>[Signature]</i></p>	<p>Revisado por: COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS <i>[Signature]</i></p>	<p>Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020</p>	<p>USO INTERNO</p>
--	--	--	---------------------------

- c) En todo momento el personal externo deberá portar en un lugar visible su Tarjeta de Identificación Personal proporcionada por la institución.
- d) Cuidar y hacer un buen uso de la TIP entregada, la misma cuenta con los perfiles de acceso correspondientes al sitio de trabajo.
- e) Cumplir con los procedimientos y política de Seguridad durante la permanencia en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda..

5. POLÍTICAS

5.1. De la autorización de accesos

- a) Los horarios laborales para permanencia en el interior de las instalaciones administrativas son definidos por la SubGerencia General/Gerencia General.
- b) La solicitud de acceso fuera del horario laboral debe ser tramitada por el trabajador que necesita el acceso y debe ser aprobada por el Jefe inmediato.
- c) Todo trabajador, proveedor o visitante debe cumplir con el control de acceso definido para el sitio de trabajo o instalación a visitar.
- d) El Jefe departamental (solicitante de acceso) y Jefe de Seguridad Física serán los encargados de aprobar o negar los accesos a trabajadores, proveedores y/o visitantes a dichas instalaciones. La SubGerencia General/Gerencia General deberá estar en conocimiento de todos los pedidos.
- e) Toda aprobación de acceso a un sitio, sea restringido o no debe ser registrada en las bitácoras respectivas por parte del responsable del sitio para validación de las áreas involucradas.
- f) El responsable de Seguridad verificará la existencia de la aprobación de acceso al sitio y autorizará el ingreso siempre que la aprobación exista.
- g) Los Jefes Departamentales que aprueban los accesos a las diferentes áreas restringidas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. son responsables de la ejecución del trabajo de sus trabajadores y personal externo y designarán una persona por parte de la Cooperativa durante la realización de los trabajos.
- h) Todo trabajador (interno o externo) debe conocer y seguir las instrucciones de los procedimientos de Seguridad en el Trabajo y Seguridad Física.
- i) Los trabajadores (interno o externo), deberán reportar los incidentes cuando estos ocurran, para la investigación, documentación y acciones correctivas.
- j) En caso de emergencia en Áreas restringidas y/o Centros de Datos, el COS permitirá el acceso a las personas que cumplan con los requisitos de Seguridad Física, Seguridad en el Trabajo y la autorización correspondiente de las áreas gestoras.

5.2. Disposiciones Generales

- a) Todas las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. son sitios declarados “Libres de Humo”, por lo tanto, no está permitido fumar en ninguna de sus instalaciones siendo considerado esto una falta grave descrita en el Reglamento Interno de Trabajo.

Elaborado por:

JFEE SEG.FISICA

JEFE SEG.INF.

Revisado por:

COMITÉ DE S.I.

JEFE DE PROCESOS

PROCURADOR

JEFE DE RIESGOS

Aprobado por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Acta : 10 Punto : 4

Fecha: 11 de Junio de 2020

USO INTERNO



 15 de Abril <i>Seguridad y Confianza</i>	– Procedimiento – Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.	PS-SI-02-00 Página 9 de 15 11-06-2020 Revisión N° 04
---	---	---

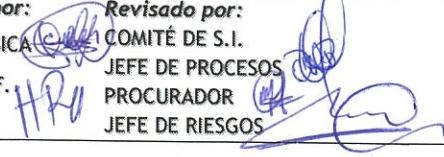
- b) No se permite a visitantes o trabajadores portar armamento de ningún tipo dentro de las instalaciones, excepto al personal de seguridad privada - ó Policía Nacional, de ser el caso -.
- c) Todas las instalaciones administrativas deben contar con una bitácora de registro de visitas y proveedores
- d) Todo trabajador y proveedor debe cumplir con las normas de acceso a través de la solicitud de autorizaciones de ingreso y de permanencia en estaciones.
- e) Antes de que un visitante ingrese, el Operador de Seguridad debe comunicar a Consola el arribo, indicando datos personales, empresa a la que depende y trabajo a realizar.
- f) Queda prohibido almacenar materiales en piso falso de los Centros de Cómputo.
- g) Queda prohibido filmar o tomar fotografías dentro de las Áreas restringidas y/o los Centros de Cómputo (Cuartos de Equipos).
- h) Queda prohibido ingresar con alimentos o bebidas a Áreas restringidas y/o los Centros de Cómputo (Cuartos de Equipos).
- i) Los desechos de instalaciones ejecutadas en Áreas restringidas y/o los Centros de Cómputo deben ser retirados una vez terminadas dichas actividades.
- j) Los trabajos que realice personal externo (contratistas y proveedores) de la institución debe tener la autorización respectiva y ser acompañados por un delegado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. del área solicitante.
- k) Los Operadores de turno interno/externo validarán que los proveedores/pasantes/visitantes porten un documento de identificación previo al ingreso, caso contrario, NO permitirán el acceso a áreas restringidas de la Cooperativa.

5.2.1. Del monitoreo y seguimiento del Centro de Operaciones de Seguridad

- a) Validar en la bitácora la aprobación de acceso a los sitios y autorizar el ingreso de la/las personas quienes están aprobadas el acceso al sitio.
- b) Al detectar personal con acceso no autorizado en el interior de las dependencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda. debe coordinar el respectivo desalojo los operadores de seguridad de ronda y/o ECU911.
- c) Los trabajos en áreas restringidas deben ser monitoreadas por el sistema electrónico disponible y con soporte del personal de los operadores de seguridad.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- a) Política Institucional de Seguridad de la Información
- b) Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Seguridad física
- c) Manual de Políticas y Procedimientos Operativos Normales de Seguridad
- d) Reglamento interno de Seguridad y Salud Ocupacional
- e) Norma ISO/IEC 27002

Elaborado por: JFEE SEG.FÍSICA JEFE SEG.INF. 	Revisado por: COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS 	Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020 	USO INTERNO 
--	--	---	---



7. PROCEDIMIENTOS

7.1. Autorización de acceso

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Solicitar el acceso a las instalaciones	<p>Aplica para trabajadores, proveedores de servicios y visitantes, los mismos que inicialmente deben solicitar el permiso de ingreso a las instalaciones.</p> <p>Detallando: edificio, área, fecha y tiempo en que va a permanecer trabajando. Para el caso de proveedores, el responsable de la supervisión de los trabajos, deberá realizar esta solicitud especificando el trabajo a realizar y duración del mismo (justificación).</p> <p>Para el caso de menores, como acompañantes, el solicitante del acceso debe adjuntar al pedido, el Formato "Autorización de ingreso a menores de edad" firmado por el/los padres ó el representante legal del menor, incluido en el Anexo "d" del presente documento, mismo que puede ser descargado desde la intranet de la Cooperativa, el solicitante debe enviarlo escaneado y físicamente al Jefe inmediato superior / Gerente, para que a su vez sea trasmisida a Seguridad Física.</p> <p>El solicitante deberá llenar el formulario "Solicitud de Acceso a Instalaciones", que contendrá la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de solicitud • Nombre de solicitante • Departamento • Nombre de la persona que ingresa • Procedencia • Nombre de la Empresa (externo) • Número de Cédula (externo) • Oficina • Área a la que ingresa • Motivo de trabajo • Justificación • Fecha-Hora inicio de acceso • Fecha-Hora fin de acceso • La actividad a realizarse involucra riesgos personales (incluir Formato de SSO, en caso de que se identifiquen riesgos). 	Trabajador / Personal externo
02	Aprobación del requerimiento	Los requerimientos que cumplan con el punto 01 podrán acceder a las instalaciones, tomando en cuenta que los accesos estarán habilitados únicamente por el periodo de tiempo solicitado.	Jefe Departamental / Jefe de Seg. Física / SubGerencia General/Gerencia General
03	Negación del requerimiento	Aquellos requerimientos que no hayan sido regularizados en el punto 01, no serán permitidos realizar a falta de garantías de responsabilidad y previa notificación	Jefe Departamental / Jefe de Seg. Física / SubGerencia General/Gerencia General

Elaborado por:

JFEE SEG.FÍSICA

JEFE SEG.INF.

Revisado por:

COMITÉ DE S.I.

JEFE DE PROCESOS

PROCURADOR

JEFE DE RIESGOS

Aprobado por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Acta : 10 Punto : 4

Fecha: 11 de Junio de 2020

USO INTERNO

	– Procedimiento – Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.	PS-SI-02-00 Página 11 de 15 11-06-2020 Revisión N° 04
---	---	--

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
04	Derechos de Acceso	<p>Una vez verificados datos, se procederá a configurar la TIP para que el trabajador o Proveedor pueda desplazarse por las zonas previamente autorizadas.</p> <p>El Jefe de Seguridad Física deberá comunicar a consola el acceso autorizado.</p> <p>Cuando se trate de accesos a menores de edad, como acompañantes, debe haber llegado al Jefe de Seguridad el documento de "Autorización de ingreso a menores de edad" firmado por el/los padres ó representante legal del menor, tal cual lo indica el paso 01 de éste procedimiento, posteriormente él trasmítirá la autorización a Consola.</p>	Jefe de Seguridad Física
05	Finalización de acceso	<p>Una vez terminado el periodo de acceso solicitado, se procederá a retirar los permisos concedidos en la TIP del trabajador y proveedor de ser el caso, así como al retiro de las personas que se encuentren laborando.</p>	Jefe de Seguridad Física

7.2. Acceso a áreas restringidas (administrativas y sensibles)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Registro de Visitantes o Proveedores (sólo aplica para personal externo)	<p>Todo personal que requiera acceder a las instalaciones Administrativas deberá cumplir con el proceso de registro en la bitácora de recepción/ó ingreso del sitio.</p> <p>El Operador de turno validará que el proveedor/pasante/visitante porte un documento de identificación con fotografía como: cédula, credencial de trabajo, licencia de conducir, ó similares, de modo que se pueda comprobar su identidad. Caso contrario NO se permitirá el acceso.</p> <p>Casos especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetos encontrados, y devolución: <ol style="list-style-type: none"> 1. Al encontrar el objeto, el Operador de turno interno/externo llenará el formulario C15A-DSFI-G1 "Registro de Objetos encontrados", Anexo "e" del presente documento. 2. El Operador de turno interno/externo entregará el objeto al custodio definido por la administración (en Matriz será el Jefe Administrativo, en Agencia el Jefe de Agencia, y en oficinas el Supervisor de caja), mismo que firmará el formulario C15A-DSFI-G1. 3. Para la devolución, el Operador de Seguridad debe llenar en el mismo formato C15A-DSFI-G1 del día actual: los datos del objeto, y de la persona que viene a retirarlo. <p>El custodio guardará el objeto en el sitio dispuesto por la administración, por un tiempo no mayor a 3 meses.</p> <p>El operador de turno realizará una validación básica de pertenencia del objeto, para lo cual preguntará características del mismo (como: color, tamaño, marca, modelo, etc) y de su contenido (como: los documentos que tiene: si tiene credenciales de identificación como la cédula; cosas de valor como dinero ó tarjetas de débito/crédito, u</p>	Operador de Seguridad de turno

Elaborado por:

JFEE SEG.FÍSICA

JEFE SEG.INF.

Revisado por:

COMITÉ DE S.I.

JEFE DE PROCESOS

PROCURADOR

JEFE DE RIESGOS

Aprobado por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Acta : 10 Punto : 4

Fecha: 11 de Junio de 2020

USO INTERNO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		otros), una vez que pasa la validación, el Operador pedirá al solicitante una copia de su cédula de identidad y un número de contacto, y deberá firmar el formato C15A-DSFI-G1 para constancia de la entrega. El operador solicitará al custodio el objeto, y procederá con la entrega al solicitante.	
02	Verificación de recepción de visitantes o proveedores (sólo aplica para personal externo)	Previo el acceso a las instalaciones por parte del visitante o proveedor el personal de recepción deberá contactar con el visitado, verificando así la disponibilidad de recibir al visitante o proveedor.	Operador de Seguridad de turno
03	Toma de datos, y registro en bitácoras (aplica para personal externo, e interno en caso de que porte un dispositivo electrónico)	<p>Una vez constatado que el trabajador se encuentra en las instalaciones, el operador de seguridad, registrará en las bitácoras de visitas los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y Apellidos del visitante • Número de tarjeta asignada • Persona de contacto (interno) • Motivo de la visita • Área ó Departamento al que solicita acceso • Foto del visitante para registro interno de seguridad. • Fecha y hora Ingreso • Firma (ingreso) • Fecha y hora Salida • Firma (salida) <p>En caso de que el visitante ó trabajador lleve consigo un dispositivo electrónico portátil personal/trabajo, el Operador deberá registrar adicionalmente los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código del equipo (en caso de trabajadores el código de activo fijo) • Serie Equipo • Marca-Modelo <p>Si el visitante va a ingresar con un activo propiedad de la Cooperativa, el Operador deberá seguir el procedimiento para Ingreso/Salida de Activos.</p>	Operador de Seguridad de turno
04	Entrega de la TIP (sólo aplica para personal externo)	Entregar la TIP asignada al visitante (personal externo) o proveedor, el mismo que deberá proporcionar al personal de recepción un documento el cual sirva de garantía a cambio de la TIP entregada, como la cédula, pasaporte ó licencia de conducir. El Operador de Seguridad deberá dar al visitante las indicaciones respectivas previo al ingreso, e instruir acerca del cuidado de la tarjeta entrega, e indicar que en caso de daño/pérdida de la misma tendrá que pagar por la reposición.	Operador de Seguridad de turno
05	Devolución de la TIP y finalización de la visita	Una vez que el visitante o proveedor haya finalizado su visita a las instalaciones, se dará de baja la tarjeta en el sistema, se procederá a entregar el documento de Identificación personal que quedó como garantía por el préstamo de la TIP.	Operador de Seguridad de turno

Elaborado por:

JFEE SEG.FISICA

JEFE SEG.INF.

Revisado por:

COMITÉ DE S.I.

JEFE DE PROCESOS

PROCURADOR

JEFE DE RIESGOS

Aprobado por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Acta : 10 Punto : 4

Fecha: 11 de Junio de 2020

USO INTERNO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	(sólo aplica para personal externo)	El visitante deberá firmar su salida en su registro correspondiente en la bitácora. Si el visitante va a retirarse con un activo propiedad de la Cooperativa, el Operador deberá seguir el procedimiento para Ingreso/Salida Activos.	
06	Devolución de la TIP y finalización de la visita fuera de horario laboral (sólo aplica para personal externo)	En caso que la visita o proveedor se retire de las Instalaciones pasado el horario laboral (17h00); el operador de seguridad comunicará al COS la novedad, y se encargará de la recepción de la TIP y entrega de los documentos de identificación personal que el visitante o proveedor entregaron al inicio de su visita.	Operador de Seguridad de turno
07	Perdida de la TIP (sólo aplica para personal externo)	En el caso de que el visitante o proveedor pierda la TIP, se deberá facilitar toda la ayuda posible para ubicar la TIP, de manera física como lógica (verificación de última marcación o timbrada en el sistema de control de accesos) y, dado el caso de pérdida confirmada, dirigir al visitante a caja para el pago de reposición de la TIP, entregado el recibo de pago al personal de consola, mientras esto no se efectué el visitante o proveedor no podrá retirar su documento de identificación entregado al inicio de la visita	Operador de turno/Jefe de Seguridad Física/Operador del COS
08	Solicitar anulación y reposición de TIP de visitante (sólo aplica para personal externo)	Cuando se ha confirmado la pérdida de la TIP de visitante, se debe realizar la baja de la misma en el sistema de control de accesos. Recibido el comprobante de pago, el Jefe de Seguridad emitirá una nueva TIP de reposición, archivando en sus registros el recibo de pago.	Jefe de Seguridad física/Operador del COS

7.3. Control de Accesos no autorizados, incumplimientos y sanciones

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Intento de acceso no permitido por parte de trabajadores, proveedores o contratistas	Ante la presencia de un evento de intento de acceso fallido, se debe identificar la TIP en el lugar que intentan acceder, contactar telefónicamente/radio al personal a fin de notificar el intento fallido, notificar que su nivel de acceso no está autorizado para acceder al sitio específico y solicitar que tramite el nivel de acceso requerido. En el caso de identificar que la TIP del trabajador que intenta acceder está siendo usada por una tercera persona, bloquear inmediatamente la TIP y notificar al trabajador que se acerque para su reposición. Siempre que sea posible, intentar recuperar la TIP rastreando sus intentos de	Operador del COS

Elaborado por:

JFEE SEG.FISICA

JEFE SEG.INF.

Revisado por:

COMITÉ DE S.I.

JEFE DE PROCESOS

PROCURADOR

JEFE DE RIESGOS

Aprobado por:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Acta : 10 Punto : 4

Fecha: 11 de Junio de 2020

USO INTERNO

 <p>15 de Abril Seguridad y Confianza</p>	<p>– Procedimiento –</p> <p>Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.</p>	<p>PS-SI-02-00 Página 14 de 15</p> <p>11-06-2020 Revisión N° 04</p>
---	---	---

		acceso en el sistema y elaborar el informe del mal uso de la TIP enviándolo al Operador del COS y Jefe de Seguridad Física.	
02	Verificar los ingresos no autorizados a sitios restringidos	En el caso de identificarse una alarma por un ingreso no autorizado en áreas restringidas, comunicar inmediatamente al Operador de Seguridad de ronda de la novedad a fin de que identifiquen al personal y se confirme la situación retirando al personal no autorizado para el ingreso y confiscando cualquier llave de acceso al sitio. En caso de ser necesario, el Operador de Seguridad puede realizar este ejercicio conjuntamente con la Fuerza Pública.	Operador COS / Operador de Seguridad de ronda
03	Reportar incumplimiento de procedimiento	Confirmado el ingreso no autorizado al sitio notificar al COS. Entregar las llaves confiscadas al COS	Operador de Seguridad de ronda
04	Emitir informe de ingreso no autorizado a los Centros de Datos y/o áreas restringidas	Vía e-mail, informar detalladamente el incumplimiento del proveedor o trabajador quien realizó un ingreso no autorizado a un sitio restringido.	Jefe de Seguridad física
05	Comunicar al Administrador de Contrato (proveedores) o Jefe Inmediato	Notificar el incumplimiento al Administrador del Contrato o Jefe inmediato para que realice el reclamo correspondiente y aplique las multas o sanciones correspondientes de acuerdo al contrato. Solicitar vía e-mail se recuerde a proveedores y trabajadores los pasos a seguir para solicitar oportunamente el acceso a sitios restringidos.	Jefe de Seguridad Física/Operador del COS

7.4. Monitoreo de Accesos a áreas sensibles

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
01	Verificar registros de acceso a Centros de Cómputo / áreas restringidas	Solicitar al Jefe de Seguridad Física el registro de ingresos de personal a los centros de cómputo ó áreas restringidas. Verificar que el registro de los ingresos de personal mantenidos por seguridad física concuerde con los registros de ingresos mantenidos por el Jefe de áreas restringidas. Registrar las observaciones detectadas en el registro y comunicar las respectiva novedades al Jefe de Seguridad Física y COS.	Jefe de áreas restringidas
02	Actualizar registros de acceso	Registrar las observaciones detectadas por el Jefe de áreas restringidas y actualizar la información	Supervisor del COS/Operador del COS

Elaborado por: JFEE SEG.FISICA JEFE SEG.INF.	Revisado por: COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS	Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020	USO INTERNO
---	---	--	--------------------

	– Procedimiento – Acceso a Instalaciones de COAC 15 de Abril Ltda.	PS-SI-02-00 Página 15 de 15 11-06-2020 Revisión N° 04
---	---	--

7.5. Auditorías periódicas de accesos a sitios técnicos restringidos

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Solicitar la emisión semestral de un reporte	Solicitar seriamente al COS la emisión de un reporte de acceso y perfiles configurados en los sitios restringidos	Gerente / Jefes de áreas restringidas / Auditor
02	Levantar un reporte de acceso	El COS levantará un reporte de todos los accesos configurados - a la fecha - en las lectoras instaladas en los sitios restringidos.	Operador del COS
03	Validar acceso y perfiles	Validar los perfiles y accesos -a la fecha- según el reporte enviado por el COS	Gerente/Jefes de áreas restringidas
04	Autorizar cambios de perfiles y accesos	Luego de la validación del reporte, el Jefe de área solicitará al Jefe de Seguridad física los cambios / depuraciones respectivas (eliminar / aumentar / modificar) para su ejecución, registro y respaldo de auditoria.	Gerente/Jefes de áreas restringidas
05	Realizar los cambios solicitados	Posterior a la solicitud a Seguridad física, será ejecutada la depuración de los perfiles y accesos solicitados en el punto anterior a los sitios restringidos, para posterior confirmación vía correos al Gerente / Jefes de áreas restringidas, Jefe de Seguridad Física y COS.	Jefe de Seguridad Física / Operador del COS

8. ANEXOS

- a) FR-SF-01 Bitácora registro de visitantes y equipos
- b) Procedimiento para el traslado (salida/ingreso) de activos.
- c) Formato trabajo en alturas o de Seguridad y Salud Ocupacional
- d) Formato “Autorización de ingreso a menores de edad”
- e) Formato C15A-DSFI-G1 “Registro de Objetos encontrados”
- f) Formato “Solicitud de Acceso a Instalaciones”

Elaborado por: JFEE SEG.FISICA JEFE SEG.INF. <i>[Signature]</i>	Revisado por: COMITÉ DE S.I. JEFE DE PROCESOS PROCURADOR JEFE DE RIESGOS <i>[Signature]</i>	Aprobado por: CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Acta : 10 Punto : 4 Fecha: 11 de Junio de 2020 <i>[Signature]</i>	USO INTERNO <i>[Signature]</i>
---	---	--	--