



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y  
ADMINISTRACION

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE  
SEGURIDAD BANCARIA

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA  
ORGANIZACION

ERNESTO FRIAS LUCIO



MÉXICO, D.F.

2009



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **Agradecimientos.**

### **Gracias a mis padres Gracia y Ernesto.**

Porque gracias a su cariño, guía, apoyo y firmeza he llegado a realizar uno de los anhelos más grandes de mi vida, fruto del inmenso apoyo, amor y confianza que en mi se depositó y con los cuales he logrado terminar mis estudios profesionales que constituyen el legado más grande que pudiera recibir y por lo cual les viviré eternamente agradecido.

### **Gracias a Jimena.**

Por tu apoyo, comprensión y amor que me permite sentir poder lograr lo que me proponga.

### **Gracias a mi hermana Yaz.**

Por tus comentarios, sugerencias y opiniones. Además de ser una buena amiga eres la mejor compañía para compartir el mismo techo.

### **Gracias a mi asesora la Lic. Gabriela Montero Montiel.**

Por permitirme ser su alumno, por sus consejos, paciencia y opiniones los cuales me sirvieron para que me sienta satisfecho en la conclusión de mi trabajo.

### **Gracias a cada uno de los maestros**

Que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera, sin su ayuda y conocimientos no estaría en donde me encuentro ahora.

### **Gracias al Lic. Omar Perez Aguilar.**

Por la oportunidad que me brindo, por sus enseñanzas, paciencia y amistad.

### **Gracias a todos mis amigos**

Que estuvieron conmigo y compartimos tantas aventuras, experiencias, desveladas y triunfos.

<b>Introducción</b> .....	4
<b>Capítulo 1. Seguridad Bancaria Banco Multiva</b> .....	5
1.1 Antecedentes e Historia.....	5
1.2 Misión.....	6
1.3 Visión.....	6
1.4 Banco Multiva.....	6
1.4.1 Historia.....	7
1.4.2 Seguridad Bancaria.....	8
1.4.3 Funcionamiento de la Unidad Interna.....	11
1.4.4 Políticas de Operación de la Unidad Interna.....	13
1.4.5 Marco Legal Seguridad Bancaria.....	14
1.4.6 Reglamento Interno.....	27
1.4.7 Estructura Orgánica.....	28
<b>Capítulo 2. Marco teórico</b> .....	29
2.1 Administración (Concepto).....	29
2.2 Funciones básicas de la Administración.....	29
2.3 Organización y organizar .....	32
2.3.1 Importancia de la organización.....	32
2.3.2 Propósito de la organización.....	33
2.3.3 Estructura de la organización (Tipos).....	33
2.3.3.1 Lineal o militar.....	34
2.3.3.2 Funcional o de Taylor.....	35
2.3.3.3 Lineo-funcional.....	36
2.3.3.4 Staff.....	36
2.3.3.5 Por comité.....	37

2.3.4 Principios generales.....	38
2.3.4.1 División del trabajo.....	39
2.3.4.2 Departamentalización.....	40
2.3.4.2.1 Por función.....	40
2.3.4.2.2 Por producto.....	41
2.3.4.2.3 Por área geográfica.....	41
2.3.4.2.4 Por cliente.....	42
2.3.4.2.5 Por proceso de fabricación.....	42
2.3.4.2.6 Matricial.....	43
2.3.4.3 Jerarquización.....	43
2.3.4.4 Autoridad.....	44
2.3.4.5 Línea de mando o autoridad.....	44
2.3.4.6 Unidad de mando.....	44
2.3.4.7 Responsabilidad.....	45
2.3.4.8 Tramo de control.....	45
2.3.4.9 Coordinación.....	45
2.3.4.10 Comunicación.....	45
2.3.4.11 Delegación.....	46
2.3.5 Herramientas y técnicas de la organización.....	46
2.3.5.1 Organigramas.....	46
2.3.5.1.1 Clasificación.....	47
2.3.5.2 Manuales administrativos.....	50
2.3.5.2.1 Generalidades.....	50
2.3.5.2.2 Clasificación.....	52
2.3.5.3 Diagramas o procedimientos de flujo.....	54
2.3.5.3.1 Concepto.....	54
2.3.5.3.2 Simbología.....	55

2.3.5.3.2.1 ASME.....	55
2.3.5.3.2.2 ANSI.....	57
2.3.5.3.2.3 ISO900.....	59
<b>Capítulo 3. Propuesta de Manual de Procedimientos para el área de Seguridad Bancaria de Banco Multiva.....</b>	<b>61</b>
3.1 Problemática.....	61
3.2 Manual.....	63
Bibliografía.....	166

## **INTRODUCCIÓN.**

El presente trabajo, surge por la necesidad que tiene el área de Seguridad Bancaria de Banco Multiva también conocida como Unidad Interna, de establecer claramente sus procedimientos así como el objetivo de los mismos.

Un servidor se desempeña actualmente como Coordinador del Área de Seguridad Interna de Banco Multiva, en esta área detecte desde mi ingreso al Banco la presencia de diversos puntos de mejora, en cuanto a la operación del área, puntos tales como: Duplicidad de funciones, Centralización de autoridad y de funciones, responsabilidad compartida, carencia de línea de mando, falta de comunicación entre los miembros del Área todo esto entre muchas oportunidades de mejora detectadas en esta área.

De ahí el objetivo primordial de este trabajo, la realización de un Manual de Procedimientos para el área de Seguridad Bancaria de Banco Multiva, ya que como muchos autores mencionan un manual de procedimientos es un documento indispensable en cualquier área u organización.

Dentro de los objetivos más sobresalientes de este manual están: el lograr una especialización de los integrantes del área, mejorar la comunicación entre los miembros del área, constituir con claridad las líneas de mando y autoridad y el más importante el establecer los procedimientos por escrito, afín de que se lleven a cabo en estricto orden y en apego a las políticas del banco y del área.

## **CAPÍTULO 1. SEGURIDAD BANCARIA GRUPO FINANCIERO MULTIVA.**

### **1. 1 ANTECEDENTES E HISTORIA.<sup>1</sup>**

#### **Grupo Financiero Multiva**

Es una empresa cien por ciento mexicana, constituida por un equipo de especialistas con más de 27 años de experiencia en el mercado financiero, lo que representa un amplio historial en el manejo de activos, que se traduce en prestigio y solidez.

**Grupo Financiero Multiva** está conformado por la Casa de Bolsa, Operadora de Fondos de inversión, Banco y La Peninsular Seguros, S.A.

Las entidades financieras del Grupo cuentan con una larga trayectoria en el mercado, una sólida imagen institucional y un importante potencial de generación de diversos negocios en el sector financiero del país.

El año de 1980 marco el inicio de una trayectoria sólida y dinámica en el sistema financiero mexicano de Multivalores S.A. de C.V. Casa de Bolsa.

En septiembre de 1985 inicia la operación de Interamericana Casa de Cambio transformándose en diciembre de 1988 en Multiva Casa de Cambio.

En 1991 Multivalores Casa de Bolsa obtiene la autorización para conformar **Multivalores Grupo Financiero** al cual se integran Multiva Arrendadora y Multiva Factoring.

A finales del 2000 fue constituida Multivalores Sociedad Operadora de Sociedades de Inversión, iniciando operaciones en Diciembre del 2001 época en la que, al mismo tiempo, la Casa de Cambio es fusionada con el **Grupo Financiero**. A partir de ese momento **Multivalores Grupo Financiero** experimenta un crecimiento constante año con año tanto en rentabilidad como en su capital contable.

---

<sup>1</sup> Grupo Financiero Multiva. en internet: <http://www.bancomultiva.com.mx>

A partir del 2006, con una nueva imagen **Grupo Financiero Multiva** es el nuevo integrante de la familia del **Grupo Empresarial Ángeles**, uno de los conglomerados de mayor éxito y diversificación en el contexto empresarial mexicano.

**Grupo Empresarial Ángeles** cuenta con la red hospitalaria privada más grande del país, la cadena hotelera más importante, así como empresas de medios, una compañía aseguradora y empresas de construcción.

### **1.2. MISIÓN GRUPO FINANCIERO MULTIVA.**

Brindar servicios financieros eficientes, competitivos y funcionales basados en una filosofía de servicio, criterios prudenciales, innovación, velocidad de respuesta y tecnología, así como integrar una propuesta de valor distintiva sustentada en la especialización y experiencia del factor humano, con un compromiso con los valores de la institución y la búsqueda permanente de los más altos estándares de calidad y rentabilidad.

### **1.3. VISIÓN GRUPO FINANCIERO MULTIVA.**

Ser la mejor opción en la provisión de productos y servicios financieros especializados y consolidar una posición de liderazgo entre las principales instituciones de nicho en el país, en términos de eficiencia, rentabilidad, y administración de los recursos de nuestros clientes e inversionistas, con un enfoque hacia la satisfacción de sus necesidades.

### **1.4. BANCO MULTIVA**

El objeto de nuestro estudio es elaborar un manual de procedimientos del Área de Seguridad Bancaria de Banco Multiva, es por eso que me permito mencionarles un poco de los antecedentes de este Banco.

Banco Multiva es un banco Mexicano fundado en el año 2007, el cual agrupa un conjunto de empresas de servicios financieros entre los que destacan el Crédito Multiva Autos, Crédito Multiva Salud, Cuentas de cheques en la modalidad de con y sin intereses,

pagarés y certificados de depósito, tarjetas de crédito y de débito además de otros servicios de seguros operados por la empresa, La Peninsular.

Banco Multiva tiene sucursales en el Distrito Federal y su Área Metropolitana así como en las principales ciudades de la República Mexicana como: Guadalajara, Monterrey, Puebla, Aguascalientes y León, sus sucursales se encuentran ubicadas generalmente en los Hospitales Ángeles o en los Hoteles Camino Real.

#### **1.4.1. HISTORIA**

La historia del Banco Multiva es muy corta e inicia el Grupo Empresarial Ángeles adquirió el Grupo Financiero Multivalores, desde entonces se dieron a la tarea de crear un banco que a la larga debería convertirse en uno de los más importantes de México, por ello tuvieron que cumplir con todos los lineamientos impuestos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ( SHCP ), el Banco de México así como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) a través de su Circular Única, tras cumplir con todos los tramites, Banco Multiva se convirtió en el primer Banco de este país en pasar la auditoria de la CNBV a la primera revisión.

El Banco Multiva inició sus operaciones el 2 de Marzo de 2007 luego de que el Grupo Empresarial Ángeles adquiriera el Grupo Financiero Multiva en junio de 2006. Banco Multiva inició con tres sucursales ubicadas en los hospitales Ángeles del Pedregal, el de Interlomas y en el hotel Camino Real, de la colonia Anzures, sin embargo con el paso del tiempo sus sucursales han ido aumentando y se seguirán abriendo sucursales a nivel nacional.

### **1.4.2 SEGURIDAD BANCARIA.<sup>2</sup>**

Un de las Áreas mas importantes en una institución financiera es el área de Seguridad Bancaria de ahí la base de este trabajo, es por eso que considero importante el proporcionarles un poco de los antecedentes de esta área especializada con la cual debe de contar cualquier institución financiera.

A finales de los setentas los índices delictivos en nuestro país seguían incrementándose. No existía una respuesta homogénea, ni ordenada, para enfrentar por parte de los bancos ni del gobierno con éxito este embate. Pese a estas deficiencias, autoridades gubernamentales, instituciones bancarias y expertos en seguridad, fueron creando el marco operativo conceptual, con los que cuenta actualmente la seguridad bancaria en México.

A finales de los años ochenta y principio de los noventa los asaltos a bancos adquieren su máximo incremento, en número de eventos, en monto de lo robado, en número de delincuentes, en violencia de las acciones y en la sofisticación de la estrategia utilizada.

Una serie de acciones combinadas entre las autoridades, la Asociación de Banqueros y los propios bancos, (estos últimos por conducto de sus unidades de seguridad o también conocidas como Unidades Interna), tendieron a disminuir los asaltos bancarios, muchas de ellas aisladas que por lo mismo no dieron resultados, como fueron:

- Reforzar la vigilancia policial fija en los bancos y el patrullaje externo.
- Resultado insuficiente, los delincuentes desarmaban a los policías o les daban muerte.
- Uso de elementos de la policía judicial en el interior de los bancos.

No dio resultado, tal vez por falta de profesionalismo o de entrenamiento, pero se considera que principalmente por el riesgo que representaba para los clientes la posibilidad de una balacera en la propia sala bancaria.

---

<sup>2</sup> Sanchez Gomez Manuel, manual de seguridad en entidades bancarias, México, .T. Estudios Técnicos Junio 1998. Pág. 152-163.

### **Uso de policías con ropa de civil (indicadores)**

No dio resultado, toda vez que los delincuentes detectaron los bancos que no tenían este tipo de vigilancia.

### **Uso de detectores manuales de metales en los accesos del público a los bancos.**

No dio resultado, toda vez que los delincuentes fácilmente detectaban en qué bancos no se tomaban esas medidas y optaron por acudir a ellos.

Se destaca como una medida para proteger a los bancos la aparición en el año de **1988** de la empresa "Servicio de Protección Bancaria" (**Seproban**), institución creada por el gobierno federal y financiable con las cuotas de los bancos asociados, así se logran disminuir los asaltos y se participa en la detención de numerosos asaltantes, sin embargo, sus resultados no alcanzaron el nivel esperado.

Cabe destacar que en esas fechas los bancos debían de estar equipados con sistemas de alarma, CCTV, vigilancia, etc., pero en algunos bancos estos sistemas no eran uniformes y en otros bancos ni si quiera existían.

El resultado de los estudios realizados entre las autoridades y los bancos representados por sus propias "comisiones de seguridad", fue la propuesta de veinte medidas de seguridad bancaria; éstas fueron reducidas a diez y de estas diez se designaron con carácter de obligatorias las seis siguientes:

## **Diario Oficial de la Federación del 3 de octubre de 1997**

### **1. Encristalamiento de ventanillas**

Definición. Confinamiento entre las áreas de operación y el patio de público. Es una barrera de protección colocada en la línea de cajeros para evitar la intrusión a la operación de sucursal, saltando el mostrador de atención al público.

## **2. Puertas escludadas en el acceso del patio de público a los mostradores**

Definición. Medida de seguridad que controla el acceso a las zonas internas de la sucursal, saltando el mostrador de atención al público.

## **3. Mecanismos de retardo en el acceso al efectivo**

Definición. Dispositivo de seguridad aplicado entre las puertas o bóvedas y cajas fuertes de la sucursal, con control temporizado para accionar su apertura, el cual deberá ser colocado en cualquiera de los siguientes elementos:

### **1. La esclusa unipersonal**

### **2. En la puerta de acceso**

### **4. Sistemas automatizados de alarma conectados a una estación remota de apoyo**

Definición. Control de alarmas instalado en la sucursal para informar sobre cualquier evento delictivo.

## **5. Normatividad sobre límites en el manejo y traslado de efectivo.**

Definición. Las sucursales manejarán existencias mínimas de efectivo de acuerdo con sus necesidades específicas.

## **6. Señalización disuasiva**

Definición. Avisos de tamaño notorio que se colocan en sucursales bancarias, contienen las advertencias sobre los mecanismos de protección con que cuenta la oficina.

Es por eso que para cualquier institución financiera es algo primordial contar con un departamento de seguridad bancaria también conocido como Unidad Interna, el cual tiene como principal función el de salvaguardar los bienes de las instituciones financieras así como el velar por la seguridad de sus usuarios y personal.

### **1.4.3 FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD INTERNA.<sup>3</sup>**

El departamento de seguridad bancaria o la Unidad Interna, tiene como principal objetivo salvaguardar los bienes de la institución de banca múltiple, mediante la creación de normas así como vigilar el apego de las mismas por los miembros de la institución

Además es el Área responsable de la Seguridad y Protección de la Institución y, en particular, de las Sucursales, que representa a la misma, en materia de Seguridad y Protección, ante las autoridades competentes.

La base principal de esta área, es la central de alarmas y monitoreo esta como su nombre lo indica es la central a la cual llegan todas las señales de Monitoreo y Alarma, así como la transmisión de imágenes que se generan en cada una de las sucursales de la institución.

Entre las funciones más importantes de la Unidad Interna o el área de Seguridad Bancaria están:

- ❖ Verificar la correcta implantación de las Medidas Básicas de Seguridad en sus Sucursales con objeto de contar con la debida protección del Público Usuario, sus trabajadores y su patrimonio.
- ❖ Representar a la Institución en materia de Seguridad y Protección bancaria ante las autoridades competentes.
- ❖ Establecer las bases de coordinación con la Sociedad de Apoyo.

La Sociedad de Apoyo es la empresa que tiene por objeto prestar servicios relacionados con la Seguridad y Protección a la Institución (SEPROBAN).

---

<sup>3</sup> Manual tipo de Seguridad Banco Multiva. 2007 Pag. 24-32.

### **Funciones y responsabilidades de la Unidad Interna:**

- ❖ Desarrollar las políticas, normas y procedimientos en materia de seguridad para las Sucursales y para su inclusión en los manuales de apoyo que sean requeridos.
- ❖ Implantar el Programa de Seguridad y Protección de la Institución.
- ❖ Determinar el nivel de Riesgo de cada Sucursal con el propósito de asegurar que los sistemas de Seguridad y Protección que se instalen en las mismas sean mayores, en la medida en que se incremente dicho nivel de Riesgo.
- ❖ Establecer criterios de diseño ambiental en materia de seguridad, a efecto de que éstos se apliquen en casos de construcción, remodelación o adaptación de Sucursales.
- ❖ Establecer y señalar a los encargados de construcción las especificaciones sobre materiales, dimensiones, calidad y características mínimas que deben contener las instalaciones y equipamiento de seguridad de las Sucursales, supervisando el apego a dichas especificaciones y medidas.
- ❖ Conocer de las Conductas Ilícitas que afectan a la Institución y al Público Usuario, para tomar las medidas preventivas necesarias que eviten su recurrencia, incluyendo las relativas a las derivadas de los Autorrobos.
- ❖ Verificar la efectividad de respuesta de los distintos dispositivos de seguridad con que cuentan las Sucursales para tomar medidas de ajuste, sustitución o eliminación de aquéllas que no respondan a las expectativas planteadas.
- ❖ Coordinarse con la Sociedad de Apoyo (SEPROBAN) para:
  - Impartir a los empleados de la Institución, en su caso, los cursos de capacitación especializada que la Sociedad de Apoyo ofrece.
  - Intercambiar información sobre actividades delictivas que permita tanto a la Institución como al sector bancario tomar decisiones adecuadas y reducir la probabilidad de Siniestros.

- Establecer relaciones apropiadas a través de la Sociedad de Apoyo, o en forma directa, con las distintas autoridades de los gobiernos a nivel D.F., federal, estatal y municipal, cuya competencia incida en el ámbito de la seguridad pública, para facilitar su apoyo cuando sea requerido.
- ❖ Coordinarse con las áreas de la Institución que correspondan para:
- Aplicar medidas disciplinarias a los empleados que infrinjan las disposiciones relativas a medidas de seguridad.
  - Capacitar a los empleados para el cumplimiento de los programas relativos a la seguridad de la Institución.
  - Actualizar y adecuar las políticas, programas, procedimientos y manuales de la Institución aplicables en materia de Seguridad y Protección, con la finalidad de que Multiva cuente con un marco normativo permanentemente actualizado.

#### **1.4.4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD INTERNA.**

Las políticas institucionales en materia de Seguridad y Protección son aquellas disposiciones que la Dirección General de la Institución emite con el fin de definir la línea a seguir en esta materia y guiar la puesta en práctica de las estrategias, procedimientos y normas requeridas. La Institución, a efecto de implementar las medidas de seguridad, desarrollará e implementará las políticas institucionales de Seguridad y Protección, en torno de los siguientes conceptos:

- ❖ Aplicación, en todos los programas de operación de Multiva, con base en la regulación que dicta la SHCP y la CNBV.
- ❖ Acciones para prevenir la comisión de Conductas Ilícitas y Siniestros.
- ❖ Condiciones de Seguridad y Protección para el Público Usuario y los trabajadores de la Institución.

- ❖ Promoción y consolidación de una cultura organizacional de Prevención de Riesgos y de Seguridad y Protección.
- ❖ Reclutamiento, selección, contratación y capacitación de personal.
- ❖ Protección y resguardo de la información, así como de los activos informáticos.
- ❖ Resguardo y protección del Efectivo y Valores que se depositen y custodien en la Sucursal, mediante la instalación de los dispositivos físicos apropiados y la aplicación de procedimientos seguros por parte de los trabajadores.
- ❖ Procedimientos de manejo y traslado seguro del Efectivo y Valores que se operan en las Sucursales de la Institución.
- ❖ Implantación de las Medidas Básicas de Seguridad a (descritas a detalle en este Manual) en el diseño, construcción, remodelación o adaptación de las Sucursales.
- ❖ Aplicación y funcionalidad adecuados de los sistemas de Seguridad y Protección, a través de programas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- ❖ Políticas y procedimientos durante la apertura de sucursal, durante operación y en el cierre de sucursal.
- ❖ Políticas y Normas de Actuación en casos de Emergencia.

#### **1.4.5 MARCO LEGAL SEGURIDAD BANCARIA.<sup>4</sup>**

### **REGLAS GENERALES QUE ESTABLECEN LAS MEDIDAS BASICAS DE SEGURIDAD, A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 96 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CREDITO**

---

<sup>4</sup> Art. 96 de la Ley de Instituciones de Crédito Última reforma aplicada 23/05/2000



## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** Para los efectos de estas Reglas, se entenderá por:

- I. Comisión, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores;
- II. Instituciones, en singular o plural, las instituciones de banca múltiple y de banca de desarrollo;
- III. Ley, la Ley de Instituciones de Crédito;
- IV. Manuales de Seguridad y Protección, aquéllos que deben elaborar e implementar cada una de las Instituciones, conforme a las presentes Reglas;
- V. Manual Tipo, aquél a que se refiere la décima cuarta de las presentes Reglas;
- VI. Medidas Básicas de Seguridad, aquéllas señaladas en el capítulo II de las presentes Reglas, que serán de carácter obligatorio para las Instituciones;
- VII. Programas de Seguridad y Protección, aquellos programas que las Instituciones deberán incorporar en los Manuales de Seguridad y Protección conforme a las presentes Reglas;
- VIII. Público Usuario, aquellas personas que contratan o utilizan los servicios prestados por las Instituciones, que se vean afectadas por un siniestro o la comisión de un delito al encontrarse en el interior de las Sucursales;
- IX. Reglas, las presentes Reglas Generales que Establecen las Medidas Básicas de Seguridad, a que se refiere el artículo 96 de la Ley de Instituciones de Crédito;
- X. Secretaría, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- XI. Siniestro, daño o pérdida que sufren las Instituciones, en particular sus Sucursales, el Público Usuario, los empleados de aquéllas o su patrimonio, por actos del hombre o hechos de la naturaleza que vulneren el buen funcionamiento de las medidas de seguridad contempladas en el capítulo II de las presentes Reglas;
- XII. Sociedad de Apoyo, aquella empresa constituida conforme al artículo 88 de la Ley, que tiene por objeto la prestación de servicios de seguridad y protección a la Institución de que se trate;

**XIII.** Sucursales, las oficinas de las Instituciones destinadas a la atención al Público Usuario, en donde se efectúen operaciones y se presten servicios bancarios con manejo de efectivo o valores, y

**XIV.** Unidad Interna, en singular o plural, el área responsable de la seguridad y protección de la Institución, y en particular de sus Sucursales, que represente a aquélla en materia de seguridad ante las autoridades.

**SEGUNDA.-** Las presentes Reglas tienen por objeto establecer las Medidas Básicas de Seguridad que deben implementar las Instituciones, en particular en sus Sucursales, con la finalidad de prevenir la comisión de conductas ilícitas y siniestros en aquéllas.

Para ello, las Instituciones deberán aplicar los Manuales de Seguridad y Protección respectivos, y demás políticas y sistemas institucionales de operación indispensables para la debida protección del Público Usuario, de sus trabajadores, así como de su patrimonio.

La Secretaría será la autoridad competente para interpretar y resolver para efectos administrativos lo dispuesto en las presentes Reglas.

## **CAPITULO II**

### **DE LAS MEDIDAS BASICAS DE SEGURIDAD**

**TERCERA.-** Las Instituciones deberán establecer e implementar en sus Sucursales, las siguientes medidas de seguridad:

- I. Encristalamiento de ventanillas;
- II. Puertas esclusadas en el acceso del patio del público a las ventanillas;
- III. Mecanismos de retardo en el acceso a las áreas de manejo o guarda de valores y efectivo;

**IV.** Los sistemas informáticos, de comunicación, de video o grabación de imágenes, de monitoreo y alarma y demás sistemas a que se refiere la séptima de estas Reglas;

**V.** Normativa sobre métodos y límites en el manejo y traslado de valores y efectivo;

**VI.** Señalización disuasiva a efecto de coadyuvar en el cumplimiento de estas Reglas y demás normativa aplicable;

**VII.** Procedimientos para detectar autorrobos;

**VIII.** Exhibición de fotografías y/o retratos hablados de probables responsables de delitos a Sucursales, conforme a las averiguaciones previas iniciadas por la autoridad competente;

**IX.** Dispositivos y mecanismos de respaldo para los sistemas a que se refiere la fracción IV, a efecto de cumplir con los índices de disponibilidad que se establezcan en los Manuales de Seguridad y Protección aplicables a la Institución de que se trate, y

**X.** Procesos de coordinación operativa entre la Unidad Interna y la Sociedad de Apoyo. Las Instituciones invitarán a participar en estos procesos a los cuerpos de seguridad pública competentes, con la finalidad de que se permita la oportuna participación de estos últimos en caso de siniestro o la probable comisión de un delito.

**CUARTA.-** La Comisión supervisará el debido cumplimiento de lo dispuesto en las presentes Reglas, así como la aplicación y debida observancia de los Manuales de Seguridad y Protección que lleven a cabo las Instituciones, a través de visitas de inspección que practique a las Instituciones y, en particular, a sus Sucursales.

Para efectos de lo anterior, la Comisión realizará visitas de inspección, a fin de allegarse de información representativa por regiones de las Sucursales establecidas en el territorio nacional, cuyos resultados deberá dar a conocer a su junta de gobierno periódicamente.

Las Instituciones, previa solicitud de la Secretaría, brindarán a ésta el apoyo necesario, incluyendo el dictamen de expertos independientes que evalúen, a costa de dichas Instituciones, los sistemas a que se refiere la séptima de las presentes Reglas.

Las Sociedades de Apoyo coadyuvarán en el cumplimiento de esta disposición, cuando la Comisión lo considere conveniente.

**QUINTA.-** La Secretaría podrá exceptuar parcial o totalmente a las Instituciones de la obligación de implementar, alguna o algunas de las disposiciones de las presentes Reglas.

Tratándose de módulos, quioscos u oficinas de Instituciones, la Secretaría, previa opinión de la Comisión, podrá determinar la aplicación, a dichos módulos, quioscos u oficinas, de una o más de las medidas de seguridad a que se refiere la tercera de las presentes Reglas.

Se exceptúa de lo dispuesto en las Reglas sexta, séptima, tercer párrafo y décima octava a las Sucursales que se encuentren ubicadas en la delegación o municipio que reúnan las dos siguientes condiciones:

- a) Que su población sea menor a 100,000 habitantes, y
- b) Que su porcentaje de siniestralidad durante el año inmediato anterior sea inferior a la media por entidad federativa donde dichas Sucursales se encuentren ubicadas.

El porcentaje de siniestralidad a que se refiere el presente inciso b) será determinado de conformidad con el procedimiento establecido en el Manual Tipo.

**SEXTA.-** Los cajeros automáticos ubicados en las Sucursales deberán observar lo siguiente:

- a) Abastecerse desde el interior de la Sucursal;
- b) Contar con sistemas de grabación de imágenes;
- c) Contar con un programa de mantenimiento continuo a las puertas de acceso a dichos cajeros automáticos, y
- d) Contar con dispositivos y procedimientos que permitan identificar al usuario y a la operación que se realice a través de los cajeros automáticos.

**SEPTIMA.-** Las Instituciones deberán contar en sus Sucursales con:

- a) Sistemas de monitoreo y alarma que permitan emitir, transmitir y recibir las señales de alarma, en tiempo real y en forma simultánea, y
- b) Sistemas informáticos, de comunicación, de video o grabación de imágenes u otros sistemas tecnológicos que permitan captar, grabar, registrar y transmitir en forma simultánea, las escenas, los hechos, los actos o siniestros ocurridos en las Sucursales, con el objeto de coadyuvar a la prevención de siniestros, conductas ilícitas e identificación de los probables responsables de un ilícito.

Los sistemas de monitoreo y alarma a que se refiere el inciso a), deberán transmitir las señales de alarma en tiempo real a una unidad central, en el momento en el que tenga lugar un siniestro, se presume la comisión de una conducta ilícita o el empleado de la Sucursal o el personal de una unidad remota accione el sistema de alarma.

Los sistemas a que se refiere el inciso b) deberán interconectarse a una unidad central y tener capacidad para registrar, emitir y transmitir las señales de video o de grabación de imágenes que contengan los actos, los hechos o escenas a dicha unidad, en el momento y por el periodo en el que tenga lugar un siniestro, se presume la comisión de una conducta ilícita o el empleado de la Sucursal o el personal de una unidad remota accione el sistema de alarma.

Las características técnicas mínimas que deberán reunir los sistemas y la unidad central mencionados, incluyendo sus índices de calidad y disponibilidad, deberán preverse en los Manuales de Seguridad y Protección.

La Sociedad de Apoyo de la Institución de que se trate, deberá recibir las señales de alarma y la transmisión de las imágenes referidas en esta Regla, así como realizar los actos tecnológicos y convencionales que permitan a los cuerpos de seguridad pública acceder a dichas señales, en las mismas circunstancias y en tiempos equivalentes.

**OCTAVA.-** La recepción y envío de efectivo y valores deberá efectuarse en áreas de acceso restringido y por personal autorizado por la Institución, conforme a procedimientos que eviten su exposición a riesgos, debiendo incluirse éstos en los Manuales de Seguridad y Protección.

**NOVENA.-** La transportación terrestre de efectivo y valores, deberá realizarse en vehículos blindados y con personal de seguridad especializado, cuando no se cuente con los servicios de compañías debidamente autorizadas para tal efecto, por la autoridad local o federal correspondiente.

En los casos de transportación aérea o marítima de efectivo o valores, se deberá utilizar exclusivamente los servicios de las compañías debidamente autorizadas a que hace referencia el párrafo anterior.

Cuando no fuere posible realizar la transportación de dichos bienes en las condiciones señaladas, las Instituciones se abstendrán de ofrecer este servicio a su clientela.

En todo caso, la transportación deberá realizarse con sujeción a los términos, condiciones y límites establecidos en los seguros contratados.

**DECIMA.-** La Unidad Interna deberá coordinarse con las áreas correspondientes, a fin de establecer en los Manuales de Seguridad y Protección los lineamientos a que deberá sujetarse la selección y reclutamiento de los empleados de las Instituciones, en particular de sus Sucursales, o quienes presten sus servicios en ellas, incluyendo personas ajenas a la Institución que tengan acceso a las mismas para la prestación de servicios.

Los lineamientos a que se refiere el párrafo inmediato anterior incluirán, además, lo relativo a la capacitación permanente sobre el control de acceso a las Sucursales y áreas restringidas, el manejo de los dispositivos de protección y la conducta que se deberá asumir en caso de siniestro.

Las Instituciones que contraten personal de seguridad y protección deberán sujetarse a lo dispuesto en las presentes Reglas y en los Manuales de Seguridad y Protección y las disposiciones legales aplicables, con el objeto de propiciar la seguridad en las Sucursales.

**DECIMA PRIMERA.-** Cada Sociedad de Apoyo mantendrá un registro y formulará una evaluación anual que precise la situación que guarda la Institución correspondiente, en particular sus Sucursales, en materia de seguridad y protección, misma que hará del conocimiento de la Secretaría y de la Comisión, durante los primeros tres meses de cada año, mediante mensaje transmitido vía electrónica.

La Sociedad de Apoyo deberá:

- a) Proporcionar asesoría a la Institución que corresponda, en relación con el estándar tecnológico vigente y programas de capacitación;
- b) Coordinar la celebración de convenios de servicios y seguimiento a procesos con los cuerpos de seguridad pública competentes y las autoridades de procuración de justicia, y
- c) Coadyuvar y apoyar a dichas autoridades en la identificación de los probables responsables y en la realización de sus actividades de procuración de justicia.

### **CAPITULO III**

#### **DE LOS MANUALES Y DE LOS PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y PROTECCION**

**DECIMA SEGUNDA.-** Los Manuales de Seguridad y Protección a cargo de las Instituciones deberán contener, por lo menos, los siguientes aspectos fundamentales para la seguridad de las Instituciones, en particular de sus Sucursales, instalaciones,

bienes, patrimonio, trabajadores y Público Usuario, así como para el resguardo en la transportación de efectivo y valores:

**I.** Las políticas, normas, principios y procesos básicos conforme a los cuales las Instituciones deben formular sus Programas de Seguridad y Protección;

**II.** Las Medidas Básicas de Seguridad a que se refieren las presentes Reglas, precisando sus características y, en su caso, sus dimensiones y calidad de los materiales;

**III.** Las medidas de seguridad que las Instituciones deseen adoptar como adicionales a las Medidas Básicas de Seguridad en sus oficinas o Sucursales;

**IV.** Los criterios para el diseño y construcción de sus Sucursales, así como la instalación, funcionamiento y control de dispositivos, mecanismos, sistemas de informática y de comunicación y equipo técnico de protección, para la prestación de los servicios que les corresponden;

**V.** Los procesos, sistemas y controles operativos para la prevención y detección de irregularidades en la realización de sus operaciones y en el manejo de los recursos, efectivo y valores que tengan bajo su responsabilidad;

**VI.** Las características mínimas que deberán reunir los sistemas de monitoreo y alarma, incluyendo los índices de calidad y disponibilidad, así como las demás características técnicas o tecnológicas necesarias para la efectiva emisión y transmisión de las señales e imágenes de monitoreo y alarma, en términos de lo establecido en la séptima de las presentes Reglas.

**VII.** Los aspectos relativos a las instalaciones de cómputo y procesamiento de datos, así como los archivos de sistemas, programas, manuales y medios que directa o indirectamente sean utilizados en el procesamiento de datos, vigilando que sólo el personal debidamente autorizado tenga acceso a la información relativa a estas materias;

**VIII.** Los criterios para la selección, reclutamiento y capacitación de recursos humanos, así como para la contratación de servicios profesionales para brindar seguridad y protección a las Instituciones, incluyendo sus Sucursales, directamente o a través de la Sociedad de Apoyo;

**IX.** Los lugares óptimos para colocar los letreros disuasivos y las medidas preventivas que los empleados de las Sucursales deberán observar;

**X.** Los dispositivos, sistemas y procedimientos para controlar el acceso y salida del Público Usuario y de los empleados de las Sucursales;

**XI.** Procedimientos relacionados con el manejo, custodia y resguardo de información relativa al Público Usuario de las Instituciones;

**XII.** Los programas de regularización de las Sucursales que, a la fecha de entrada en vigor de las presentes Reglas, no cuenten con las Medidas Básicas de Seguridad, el cual deberá comprender las acciones que llevarán a cabo las Instituciones para tal efecto y los plazos para realizarlas, y

**XIII.** Las demás a que se refieren las presentes Reglas.

**DECIMA TERCERA.-** Las Instituciones deberán someter los Manuales de Seguridad y Protección a la aprobación de sus consejos de administración o consejos directivos, en su caso, para su posterior presentación a la Secretaría.

La Secretaría, previa opinión de la Comisión, autorizará los Manuales de Seguridad y Protección, los cuales deberán cumplir con lo dispuesto en estas Reglas y con los lineamientos y reqBM-UISitos establecidos en el Manual Tipo.

**DECIMA CUARTA.-** La Secretaría, previa opinión de la Comisión, elaborará y emitirá un manual de seguridad y protección tipo que comprenderá los aspectos fundamentales básicos, los reqBM-UISitos mínimos a que se refiere la décima segunda de las presentes Reglas y las Medidas Básicas de Seguridad que deberán implementar las Instituciones.

**DECIMA QUINTA.-** Los proyectos de construcción, remodelación o adaptación de las Sucursales deberán ajustarse a los Manuales de Seguridad y Protección e incorporar las Medidas Básicas de Seguridad, así como las institucionales, para lo cual reunirán los elementos materiales técnicamente idóneos para la adecuada protección de sus Sucursales, instalaciones, bienes, patrimonio, trabajadores y Público Usuario.

Las bóvedas, cajas fuertes y sus áreas conexas en que se encuentren efectivo y valores serán consideradas de acceso restringido y, consecuentemente, deberán ubicarse fuera de la vista y acceso del Público Usuario y del personal no autorizado y deberán contar con elementos y sistemas que proporcionen una adecuada seguridad y protección, tanto por lo que hace a sus instalaciones como a los procedimientos de depósito o retiro de efectivo y/o los valores objeto de transportación y resguardo.

Los Manuales de Seguridad y Protección a que se refiere la décima segunda de las presentes Reglas deberán prever los procesos y características necesarias a efecto de cumplir con las disposiciones a que se refiere la presente regla décima quinta.

**DECIMA SEXTA.-** Los Programas de Seguridad y Protección de las Instituciones son aquéllos que deben incluir:

- a) Las políticas y sistemas institucionales de operación relativos a la seguridad;
- b) Los lineamientos para otorgar una adecuada capacitación e información al personal que labora en ellas, en específico respecto del entrenamiento en caso de siniestro o durante la comisión de un delito, mismos que deberán actualizarse en forma permanente;
- c) Mecanismos y esquemas de autoaplicación y supervisión de Programas de Seguridad y Protección.

Las Unidades Internas serán responsables de implementar los Programas de Seguridad y Protección, así como la coordinación de éstas con las Sociedades de Apoyo respectivas.

Las Sociedades de Apoyo asistirán, en el ámbito de sus funciones, a las Unidades Internas de las Instituciones respectivas y las instancias del Sistema Nacional de Seguridad Pública en materia de seguridad y protección, previa solicitud por escrito.

**DECIMA SEPTIMA.-** Los sistemas, procesos, instructivos y controles de operación y registro de las operaciones que celebran las Instituciones con el Público Usuario deberán contar con medidas para prevenir irregularidades en el manejo de los recursos.

#### **CAPITULO IV DE LAS PROHIBICIONES Y SANCIONES**

**DECIMA OCTAVA.-** Se prohíbe el uso de teléfonos celulares o cualquier otro medio de comunicación móvil dentro de las Sucursales, a fin de proteger la integridad y el patrimonio del Público Usuario y personal que labora en ellas.

**DECIMA NOVENA.-** El incumplimiento a lo dispuesto en estas Reglas será sancionado por la Comisión, en los términos al efecto establecidos en la ley.

Para la imposición de sanciones, la Comisión deberá oír previamente a la Institución y tomar en consideración el grado de cumplimiento de las Medidas Básicas de Seguridad, las condiciones de la Sucursal, la reincidencia de las Instituciones y la conveniencia de evitar prácticas tendientes a socavar la efectividad de las disposiciones contenidas en las presentes Reglas.

#### **TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** Las presentes Reglas entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**.

**SEGUNDA.-** Se abrogan las Reglas Generales que establecen lineamientos sobre medidas básicas de seguridad, a que se refiere el artículo 96 de la Ley de Instituciones de Crédito, publicadas en el **Diario Oficial de la Federación** el 3 de octubre de 1997.

**TERCERA.-** Las Instituciones deberán presentar a la Secretaría, dentro de los treinta días naturales siguientes a la entrada en vigor de las presentes Reglas, un proyecto único de manual de seguridad y protección tipo, a efecto de que la Secretaría, en su caso, lo tome en consideración al elaborar el Manual Tipo a que se refiere la décima cuarta de las presentes Reglas. Como anexo a dicho proyecto del manual de seguridad y protección tipo, las Instituciones deberán incluir un escrito que señale las características técnicas de los sistemas a que se refiere la Séptima de las presentes Reglas.

**CUARTA.-** Los Manuales de Seguridad y Protección deberán ser remitidos a la Secretaría para su aprobación, en versión escrita y electrónica, dentro de los treinta días hábiles contados a partir de que la Secretaría dé a conocer a las Instituciones el Manual Tipo.

**QUINTA.-** Los Manuales de Seguridad y Protección deberán establecer los plazos para el establecimiento, implantación y aplicación gradual de la obligación contenida en el tercer párrafo de la regla séptima, por delegación o municipio, según corresponda, iniciando con aquellas Sucursales que muestren una mayor siniestralidad o incidencia delictiva. Dichos plazos no podrán exceder, en ningún caso, de cuatro años contados a partir de la entrada en vigor de las presentes Reglas.

Las Instituciones deberán incluir en los Manuales de Seguridad y Protección la regularización de las Sucursales en las cuales se deberá implementar y aplicar la obligación señalada en el párrafo anterior, en partes iguales por cada año de plazo programado.

**SEXTA.-** Las Instituciones deberán presentar a la Comisión para su aprobación, dentro de los treinta días hábiles siguientes a que la Secretaría dé a conocer a las Instituciones el Manual Tipo, el programa de regularización de sus Sucursales a que hace referencia la décima segunda fracción XII de las presentes Reglas.

#### **1.4.6 REGLAMENTO INTERNO.**

- 1) Registrar a través de la credencial su hora de entrada, salida y horario de comida.
- 2) La hora de entrada de los monitores será a las 8:00 am y de salida de los monitores a las 8:00 am del día siguiente.
- 3) De resto del personal la entrada será a las 8:30 y salida a las 5:30 pm.
- 4) Se dispondrá de una hora designada para consumir sus alimentos.
- 5) Se le deberá al jefe inmediato sobre las faltas, incapacidades, vacaciones etc.
- 6) Las faltas sólo serán justificadas con documentos expedidos por el IMSS.
- 7) No se permite la salida de las instalaciones, sólo en los casos siguientes:
  - En su horario de almuerzo.
  - Al término de la jornada laboral.
- 8) Queda prohibido introducir a su área de trabajo cualquier tipo alimentos y/o bebidas.
- 9) No se permitirá la alteración del orden en las instalaciones de la empresa (bromas, juegos, insultos, demostraciones de afecto, etc.).
- 10) Respetar y mantener ordenado su lugar de trabajo, el área de lockers y los sanitarios.

### 1.4.7 ESTRUCTURA ORGÁNICA

El área de Seguridad Bancaria depende del Área de Administración y Finanzas, como lo muestra el organigrama de la siguiente figura.



Figura 1.1 Estructura Orgánica de la Unidad Interna.

## **CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.<sup>1</sup>**

### **2.1 ADMINISTRACIÓN. (CONCEPTO).**

La definición de administración del autor Adalberto Chiavenato nos dice que:

“Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.”<sup>1</sup>

La administración es el conjunto o la unión de cuatro etapas dependientes una de otra, dichas etapas son: planeación, organización, dirección y control las cuales tienen como principal función lograr los objetivos organizacionales mediante el uso del esfuerzo humano coordinado.

### **2.2 FUNCIONES BÁSICAS DE LA ADMINISTRACIÓN. (PROCESO ADMINISTRATIVO).**

Como se menciona en el punto anterior las etapas de planeación, organización, dirección y control son procesos que constituyen la parte central de la administración, el conjunto de estas fases los conocemos en la Administración como proceso administrativo.

Podemos concebir al proceso administrativo como al conjunto de fases o etapas dependientes que llevan a cabo los directivos para realizar alguna actividad, tomar decisiones o para alcanzar un objetivo organizacional.

El proceso administrativo tiene valor universal y los directivos pueden aplicar este proceso sin importar la organización en que se encuentren, la actividad a la que se dedique la empresa o el tamaño de la misma.

El proceso administrativo comprende las siguientes etapas:

- **Planeación.** Esta etapa consiste en establecer metas u objetivos, lo cual quiere decir establecer con claridad los cursos de acción a seguir.

---

<sup>1</sup> Adalberto Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, México, Mc Graw Hill 7ª. Ed. 2006.p 10

Consiste en visualizar el futuro y trazar el programa de acción. Esta fase responde a las preguntas ¿Qué se quiere hacer? Y ¿Con que?

- **Organización.** Se refiere a ordenar y distribuir de forma estructurada y sistematizada el trabajo o las actividades del personal para poder cumplir con los objetivos trazados con anterioridad. Esta etapa responde a la pregunta ¿cómo se esta haciendo?
- **Dirección.** El objetivo de la dirección consiste en que los miembros de la organización realicen una tarea determinada guiándolos y orientándolos con el fin de que contribuyan al logro del objetivo organizacional. Responde a la pregunta ¿Cómo se esta haciendo?
- **Control.** Fase del proceso administrativo en donde se comparan resultados con lo planificado, con el fin de cerciorarse que las actividades se llevaron a cabo de acuerdo con el plan trazado. Responde a la pregunta ¿Cómo se ha realizado?

Cada una de estas cuatro etapas estas etapas esta regida por principios. Henry Fayol, padre del proceso administrativo considero para ello catorce principios, los cuales siempre han estado ligados a eficientar los recursos, la relación de estos con las organizaciones y el ser humano.

Es importante aclarar que Henry Fayol, define a sus principios como principios flexibles los cuales se adaptan a cualquier organización, circunstancia, tiempo o lugar.

1. **División del trabajo.** Consiste en la especialización de las tareas., cuanto mas se especialicen las personas mejor desempeñaran su oficio.
2. **Autoridad y responsabilidad.** No se puede concebir la responsabilidad sin que se otorgue una autoridad
3. **Disciplina.** Todos los miembros de la organización deben de conducirse bajo ciertas reglas y convenios establecidos en la organización de manera equitativa.

4. **Tema de mando.** “Un solo jefe para un solo subordinado” Todas las ordenes que reciba un empleado deben de ser emitidas por un solo jefe.
5. **Tema de dirección.** Las actividades que tienen un mismo objetivo deben de ser dirigidas por un solo jefe con un solo plan, es decir, un solo jefe y un solo programa para un grupo de tareas que tienen el mismo objetivo.
6. **Subordinación de interés individual al bien común o general.** En cualquier empresa el interés de los empleados no debe de estar por encima de los fines de la organización. Debe de permanecer el interés del grupo ante el individual.
7. **Justa remuneración.** En lo posible, la compensación por el trabajo debe de ser equitativa tanto para los empleados como para los jefes.
8. **Centralización contra descentralización.** Fayol dice la responsabilidad total y final es de los gerentes, pero que también necesitan a su vez proporcionar a los subordinados autoridad suficiente para que realicen de forma adecuado sus tareas, encontrando un justo equilibrio para no otorgar demasiada autoridad.
9. **Jerarquía.** Fayol destaca en este principio la necesidad de que los niveles de comunicación y autoridad deben de conocerse y respetarse con el fin de evitar conflictos.
10. **Orden.** Los materiales y las personas deben de estar en el momento indicado. En particular cada individuo debe ocupar el cargo o posición en que mejor se desempeñe.
11. **Equidad.** Los administradores deben de ser siempre justos con sus subordinados.
12. **Estabilidad del personal.** A cada trabajador se le debe de dar el tiempo justo para que desarrolle y asimile el aprendizaje así como el dominio de su trabajo.
13. **Iniciativa.** Se considera como la libertad de proponer y de ejecutar.
14. **Espíritu de equipo o unión de personal.** Promover la armonía entre el personal, espíritu de grupo, es benéfico ya que esto dará a la organización un sentido del tema.

Es importante aclarar que el objetivo del presente trabajo es analizar mas a fondo una de las etapas del proceso administrativo antes mencionado, la organización.

### **2.3 ORGANIZACIÓN Y ORGANIZAR.**

El termino organización desde el punto de vista administrativo se podría definir como la Coordinación de las actividades de todos los individuos que integran a una empresa con el fin de lograr su máxima eficacia y el mejor aprovechamiento de los recursos materiales, técnicos y humanos en la realización de los objetivos de la empresa.

Y al referirnos al concepto Organizar, podemos mencionar que consiste en agrupar y ordenar las actividades que son necesarias o esenciales para los objetivos establecidos mediante la creación de unidades administrativas, asignando en su caso funciones, responsabilidades, autoridad y jerarquía estableciendo las relaciones que entre las unidades debe de existir.

#### **2.3.1 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN.**

La organización es de carácter continuo, jamás se puede decir que ha terminado, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes (Expansión, Contracción, Nuevos Productos etc.).La organización es un medio importante a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.

Además la organización suministra los medios para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con un mínimo esfuerzo, evita la lentitud e ineficiencia de las actividades, reduciendo los costos e incrementando la productividad, así como reduce y evita la duplicidad de esfuerzos, al delimitar las funciones y responsabilidades.

#### **2.3.2 PROPÓSITO DE LA ORGANIZACIÓN.**

El propósito más importante de la organización es la estructuración de las relaciones que deben de existir entre las funciones, niveles y actividades de los

elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

### **2.3.3 ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN. (TIPOS)**

Entendemos por estructura organizacional al conjunto de actividades ligadas a un puesto determinado, es decir, las personas que tienen actividades en común, deben desempeñarse y cumplir funciones en común, estas funciones deben de diseñarse con anterioridad para así garantizar que se lleven a cabo de manera correcta y gracias a esto cada persona podrá cumplir con las mismas funciones siempre coordinadas hacia un mismo objetivo organizacional.

Es por eso que podemos mencionar que una estructura organizacional debe de cumplir con tres funciones básicas:

- Producir resultados con el fin de llegar a los mismos objetivos organizacionales.
- Lograr que las personas se adapten a las necesidades y exigencias que se les imponga en la organización.
- Pueden ser un medio para lograr el poder.

Así mismo una estructura organizacional se diseña para:

- Determinar que funciones realizara cada individuo.
- Evitar Confusiones entre los mismos miembros de la organización con respecto a que va realizar cada quien.
- Establecer responsabilidades para cada uno de los objetivos.
- Establecer de formar clara las líneas de comunicación para la mejor toma de decisiones.
- Obtener los resultados esperados de acuerdo a los objetivos diseñados.

## **TIPOS DE ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES.**

### **2.3.3.1 ORGANIZACIÓN LINEAL O MILITAR.**

Este tipo de estructura se caracteriza porque la autoridad, la responsabilidad y la toma de decisiones se centralizan en una sola persona

una sola unidad de mando, en otras palabras cada individuo tiene un solo jefe el cual asigna y distribuye el trabajo a sus subordinados, quienes a su vez reportaran a un solo jefe.

Este tipo de organización proporciona mayor facilidad para la toma de decisiones y la ejecución de las mismas, además de que no existen fugas de responsabilidad, las órdenes son claras y sencillas y la disciplina es fácil de mantener.

Por otro lado la Organización Lineal o Militar tiene sus desventajas, es rígida e inflexible además de que la organización depende de hombres clave, lo que origina en caso de ausentismo trastornos en la organización o área. Así mismo este tipo de organización no fomenta la especialización y causa que los directivos estén saturados de trabajo lo que ocasiona que no se dediquen a sus labores directivas, si no simplemente de operación.

Este tipo de Organización, solo se recomienda pequeñas empresas, ya que sería sumamente difícil concentrar toda la autoridad en un solo directivo de una empresa grande.



**Figura 2.1 Organización Lineal o Militar.**

### **2.3.3.2 FUNCIONAL O DE TAYLOR.**

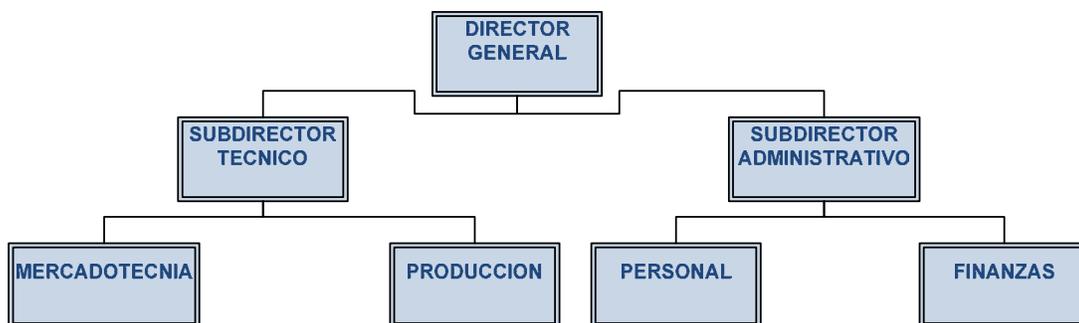
El tipo de organización Funcional o de Taylor es la organización en la que se reducen las actividades al mínimo así como también las funciones a realizar ya sea por un gerente, un supervisor o un trabajador, esto con el fin de de realizar

una división del trabajo y así conseguir una especialización de gerentes medios los cuales cada uno de ellos tiene asignada una función en particular.

Gracias a este tipo de organizaciones los individuos logran una mayor especialización, obtienen la más alta eficiencia además de que la división del trabajo es planeada y no incidental, otro punto a favor de este tipo de organizaciones es que el trabajo manual se separa del trabajo intelectual, se disminuye notablemente la presión sobre un solo jefe por el número de especialistas con los que cuenta la organización.

En contraparte existen también desventajas con el uso de este tipo de organización, existe dificultad de localizar y fijar la responsabilidad, lo cual afecta seriamente la disciplina y moral de los trabajadores por contradicción de las órdenes, además de que también se viola el principio de la unidad de mando lo que origina confusión y conflictos y por ultimo la falta de definición de autoridad da lugar a rozamientos o conflictos entre jefes.

Este tipo de organización es recomendable para organizaciones medianas o grandes, debido a su alcance en cuanto a responsabilidad y especialización.

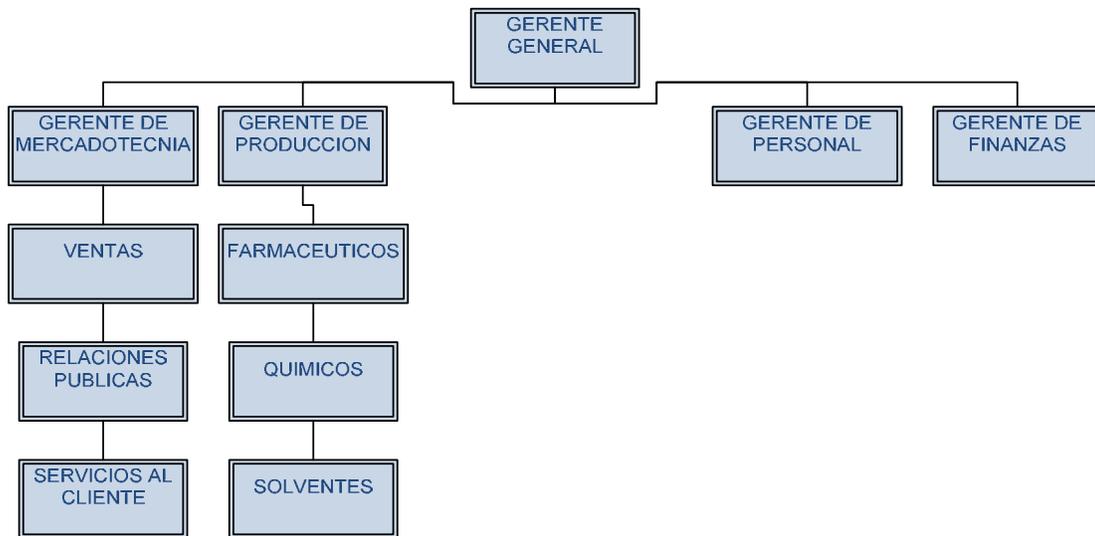


**Figura 2.2 Organización funcional o de Taylor.**

### **2.3.3.3 LINEO-FUNCIONAL.**

En este tipo de organizaciones se combinan los tipos de organización lineal y funcional con el fin de aprovechar las ventajas y evitar las desventajas inherentes a cada una, conservándose de la organización funcional la especialización de cada actividad en una función y de la lineal la autoridad y

responsabilidad que se transmite a través de un solo jefe por cada función especial.



**Figura 2.3 Organización Lineo-funcional.**

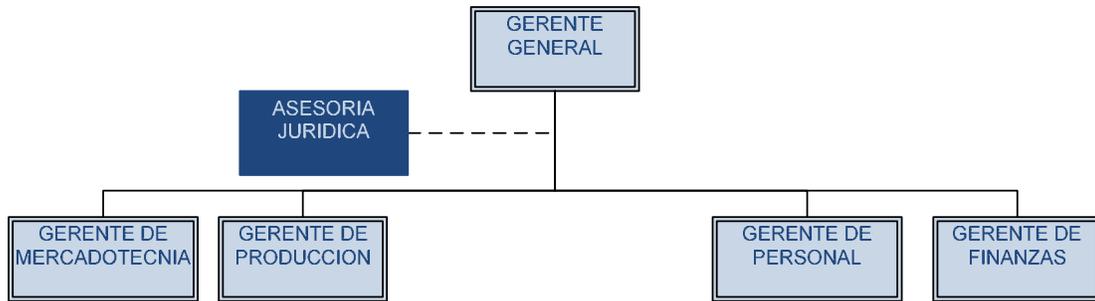
#### **2.3.3.4 ORGANIZACIÓN STAFF.**

En la actualidad en las organizaciones las actividades se han vuelto más complejas y en muchos casos el uso de la tecnología obliga a muchas de ellas a acudir con expertos o especialistas que sin tener necesariamente una autoridad directa dentro de la organización, sobre los subordinados, aconsejen de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y experiencia a los directivos o gerentes.

Gracias a este tipo de organizaciones se pudo lograr que los conocimientos de los expertos influyan de sobremano al resolver los problemas de Dirección, asimismo hace posible el principio de la responsabilidad y de la autoridad indivisible y al mismo tiempo permite la especialización del Staff.

Dentro de las desventajas de este tipo de organizaciones están que pueden ser ineficaces por falta de autoridad para realizar sus funciones o por falta de un respaldo inteligente en la aplicación de sus consejos o recomendaciones, de la

misma forma pueden existir fricciones con los departamentos de la organización lineal.



**Figura 2.4 Organización o Staff.**

### **2.3.3.5 POR COMITÉ.**

Este tipo de organización consiste en asignar asuntos de carácter administrativo a un conjunto de personas que se reúnen para analizarlos discutirlos y tomar una decisión en consenso.

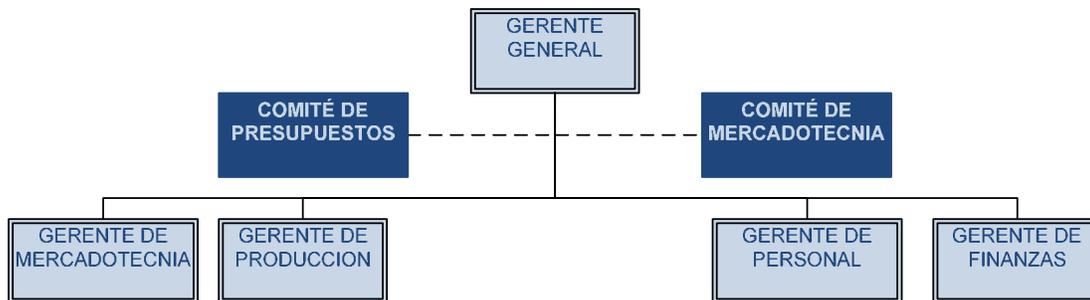
Se clasifican en:

- a) Directivo: Representa a los accionistas de la empresa.
- b) Ejecutivo: Es nombrado por el comité directivo para que se ejecuten los acuerdos que ellos toman.
- c) Vigilancia: Personal de confianza que se encarga de inspeccionar las labores de los empleados de la empresa.
- d) Consultivo: Integrado por especialistas que por sus conocimientos emiten dictámenes sobre asuntos que les son consultados.

Con este tipo de organización las soluciones son más objetivas, ya que representan la conjunción de varios criterios, además se comparte la responsabilidad entre todos los integrantes del comité no recayendo sobre una sola persona.

Lamentablemente en las organizaciones por comité las decisiones son lentas ya que las deliberaciones son tardías, de igual manera otra desventaja de estos

tipos de organizaciones es que en ocasiones los gerentes se desligan de su responsabilidad y se valen del comité para que se haga responsable de sus propias actuaciones.



**Figura 2.5 Organización por comité.**

### **2.3.4 PRINCIPIOS GENERALES.<sup>2</sup>**

Los principios generales de la organización según Munch Galindo <sup>2</sup> son nueve, los cuales me permito enlistar a continuación con una breve explicación.

1. Del Objetivo. Todas y cada una de las actividades establecidas en las compañías deben de relacionarse con los objetivos y propósitos de la organización, la existencia de un puesto solo se justifica si este sirve para alcanzar realmente los objetivos.
2. Especialización. El trabajo de una persona debe de limitarse hasta donde sea posible, al cumplimiento de una sola actividad, mientras más específico y menor campo de acción tenga un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.
3. Jerarquía. En las organizaciones es necesario establecer centros de autoridad de los que se derive la comunicación precisa para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo.
4. Paridad de Autoridad y Responsabilidad. A cada grado de responsabilidad otorgado, debe de corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

---

<sup>2</sup> Munch Galindo Lourdes, op. Cit., p. 109-114

5. Unidad de Mando. Al establecer un centro de autoridad y decisión para cada función, debe de determinarse un solo jefe, y que los subordinados deberán reportarse a un solo jefe.
6. Difusión. La obligación de cada puesto que cubre autoridad y responsabilidad debe publicarse y ponerse por escrito a disposición de todos aquellos miembros de la empresa que tengan relación con el mismo.
7. Amplitud o tramo de control. Hay un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportarse a un ejecutivo, de tal manera que este pueda realizar todas sus funciones de forma eficientemente.
8. Coordinación. Todas las áreas de la organización deberán trabajar de forma equilibrada ya que se encuentran en constante interacción y una depende de la otra.
9. Continuidad. Una vez que se ha establecido la estructura organizacional, requiere mantenerse, mejorarse, y ajustarse a las condiciones del medio ambiente.

#### **2.3.4.1 DIVISIÓN DEL TRABAJO.**

La División del trabajo se refiere a descomponer una tarea compleja en sus componentes, de tal manera que las personas sean responsables de una seria limitada de actividades, en lugar de diversas tareas en general.

Todas las tareas de las organizaciones desde la producción hasta la administración se pueden subdividir. La división del trabajo crea tareas simplificadas que se pueden aprender a realizar con relativa velocidad, por consiguiente se fomenta la especialización, pues cada persona se convierte en experta en cierto trabajo.

#### **2.3.4.2 DEPARTAMENTALIZACIÓN. (TIPOS)**

La departamentalización se refiere a agrupar en departamentos aquellas actividades de trabajo, que son similares o tienen una relación lógica.

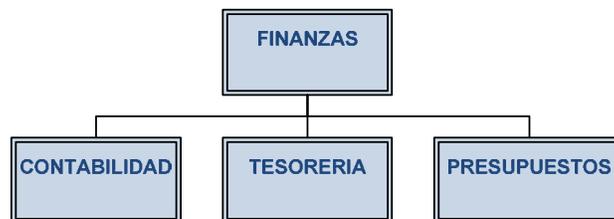
Al departamentalizar es conveniente observar la siguiente secuencia:

1. Listar todas las funciones de la empresa.
2. Clasificarlas.
3. Agruparlas según un orden jerárquico.
4. Asignar actividades a cada una de las áreas agrupadas.
5. Especificar las relaciones de autoridad, responsabilidad y obligación entre las funciones y los puestos.
6. Establecer líneas de comunicación e interrelación entre los departamentos.
7. El tamaño, la existencia y el tipo de organización de un departamento deberán relacionarse con el tamaño y las necesidades específicas de la empresa y las funciones involucradas.

Así, la departamentalización es el resultado de las decisiones que toman los gerentes en cuanto a las actividades laborales., una vez que han sido divididas las tareas, se pueden relacionar en grupos parecidos. Existen muchas variedades de trabajos y departamentos en las organizaciones y los trabajos y departamentos de una organización serán diferentes una de la otra.

#### **2.3.4.2.1 POR FUNCIÓN.**

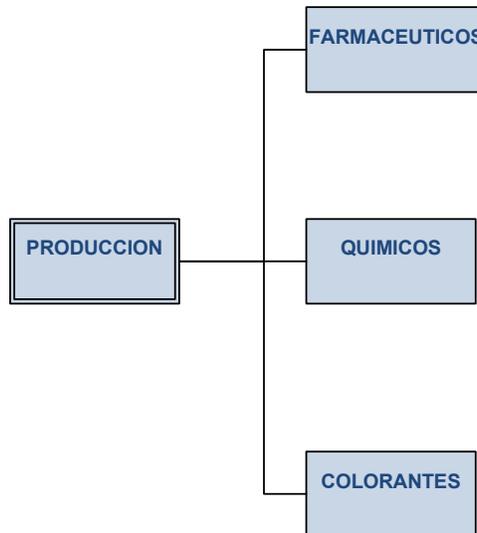
En este tipo de departamentalización se debe de agrupar las actividades similares según su función primordial, para lograr la especialización y mayor eficiencia del personal. Este tipo de diseños es común en las empresas industriales.



**Figura. 2.6 Departamentalización por función.**

#### **2.3.4.2.2 POR PRODUCTO.**

Es característica de las empresas fabricantes de diversas líneas de productos este tipo de departamentalización, la departamentalización se hace con base en un producto o grupo de productos relacionados entre si.



**Figura 2.7 Departamentalización por producto.**

#### **2.3.4.2.3 GEOGRÁFICA O POR TERRITORIOS.**

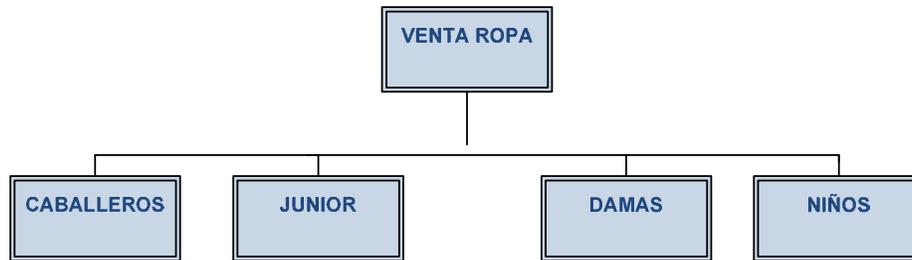
En este tipo de casos se agrupan las unidades de negocio según lugares geográficos. Este tipo de departamentalización se aplica cuando la entidad realiza actividades en sectores alejados físicamente o cuando el tramo de operaciones y del personal supervisado es muy extenso y esta disperso en áreas muy grandes.



**Figura 2.8 Departamentalización por área geográfica.**

#### **2.3.4.2.4 POR CLIENTES.**

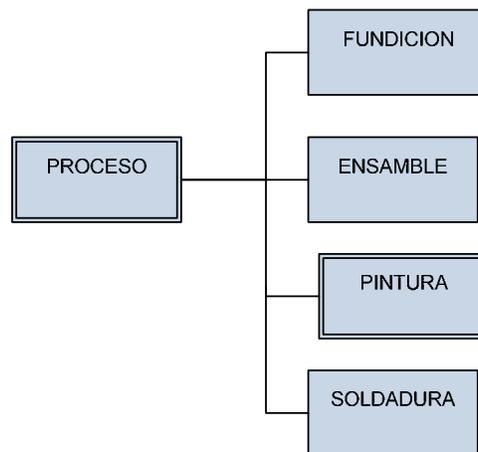
Este tipo de departamentalización se caracteriza porque esta dividida en diversas unidades cuyo interés primordial es servir a los distintos compradores o clientes. Por lo regular se utiliza en empresas comerciales principalmente en almacenes.



**Figura 2.9** Departamentalización por clientes.

#### **2.3.4.2.5 POR PROCESO DE FABRICACIÓN.**

La departamentalización por proceso de fabricación, es muy utilizada sobre todo por las industrias ya que consiste en determinar unidades de acuerdo con las etapas del proceso. Al fabricar un producto el proceso puede servir como base para crear unidades departamentales. Un claro ejemplo de este tipo de departamentalización es la industria automotriz que tiene departamentos como: tornos, troqueladores, taladros y fresadoras.



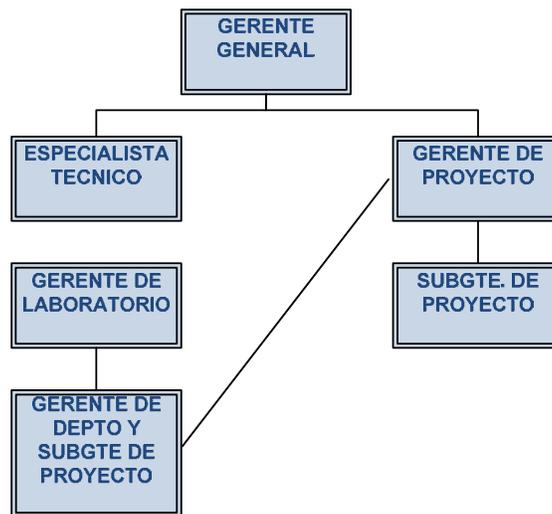
**Figura. 2.10** Departamentalización por proceso de fabricación.

#### **2.3.4.2.6 MATRICIAL.**

Este tipo de departamentalización se caracteriza por la mezcla de dos tipos diferentes de departamentalización, funcional y por grupos especiales o proyectos. El objetivo primordial de esta combinación es el de conseguir progresos al realizar una sola actividad y dar los resultados más adecuados a la organización y al cliente. Aquí todos los gerentes se involucran con las reglas

del juego, sus decisiones nos son únicas y los subordinados trabajan con más de un director.

Lamentablemente en estos casos puede existir confusión acerca de quien depende de quien, lo cual puede originar fuga de responsabilidades y falta de delimitación de autoridad. También se puede dar lugar a una lucha por el poder y el personal puede sentir que su jefe inmediato no aprecia directamente su experiencia y capacidad.



**Figura 2.11 Departamentalización Matricial.**

#### **2.3.4.3 JERARQUIZACIÓN.**

Consiste en la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia, agrupada de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen. La jerarquización implica la definición de la estructura de la empresa por medio del establecimiento de centros de autoridad que se relacionen entre si con precisión.

La jerarquía se refleja en el organigrama, la persona o personas que se encuentran en la parte superior del mismo poseen mayor autoridad, a medida que se desciende, la autoridad se reduce.

Las jerarquizaciones deben establecerse de acuerdo con las reglas siguientes:

- Los niveles jerárquicos deben de ser los mínimos indispensables, no debemos caer en el abuso.
- El tipo de autoridad-lineal, funcional o staff- de cada nivel debe definirse perfectamente sin que haya confusiones.

#### **2.3.4.4 AUTORIDAD.**

La autoridad puede definirse como el grado o nivel de responsabilidad dentro de una persona dentro de una organización de acuerdo a la posición que tienen dentro de la estructura formal. La autoridad ayuda a la realización de aquellas acciones que quien las dicta considera apropiadas para el logro de los objetivos en grupo.

#### **2.3.4.5 LÍNEA DE MANDO O AUTORIDAD.**

Esta se da cuando un supervisor o jefe ejerce supervisión directa sobre un subordinado. Aquí, la autoridad esta en manos de una sola persona quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando. Este principio se refiere también a que a cada grado de responsabilidad debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad.

#### **2.3.4.6 UNIDAD DE MANDO.**

Este principio establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe y los subordinados no deberán reportar a más de un superior, porque si el empleado recibe ordenes de más de un solo jefe, esto solo le ocasionara confusión, ineficiencia y fuga de responsabilidad.

#### **2.3.4.7 RESPONSABILIDAD.**

La responsabilidad es el compromiso que tiene un subordinado para ejecutar tareas o trabajos que le han sido asignados o delegadas por un superior. Naturalmente toda persona que ocupa un puesto en una organización contrae obligaciones con las cuales se compromete a realizar un trabajo eficientemente. En una organización, cada nivel jerárquico debe tener perfectamente señalado el grado de responsabilidad que, en el nivel de que se trate, corresponde a cada jefe.

#### **2.3.4.8 TRAMO DE CONTROL.**

Este principio nos habla de que debe haber un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un directivo, de manera que este pueda realizar sus funciones con eficiencia, este principio dice que un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis subordinados, esto con el fin de asegurar que no este sobrecargado y pueda, en determinados momentos, atender funciones de mayor importancia.

#### **2.3.4.9 COORDINACIÓN.**

La coordinación nos dice que siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una organización. El administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones. Se refiere a sincronizar y armonizar los esfuerzos, las líneas de comunicación y autoridad deben ser fluidas y se debe lograr la combinación y la unidad de esfuerzos bien integrados y balanceados en el grupo social.

#### **2.3.4.10 COMUNICACIÓN.**

La comunicación es el proceso de intercambiar información. En la estructura formal de una organización, la comunicación juega un papel muy importante, aquí se identifican las formas y los canales que se utilizarán para que en la estructura formal de funciones fluya de forma correcta la información. La comunicación juega un papel interfuncional, ya que permite generar los formatos y direcciones a los cuales está destinada la información. Así mismo gracias a la comunicación se personaliza la autoridad. Cuando hablamos de comunicación en las organizaciones hablamos también de conceptos como: orden, sugerencia, avisos, informes, resúmenes.

#### **2.3.4.11 DELEGACIÓN.**

Entendemos por delegación a la concesión de autoridad y responsabilidad que se concede a una persona. También la conocemos como la asignación de responsabilidad o autoridad que se da a un subordinado para que este cumpla con un trabajo, sin embargo no debemos perder de vista que siempre que se delegue autoridad hay que tener siempre control sobre ella.

El proceso de delegación de autoridad debe de cumplir con tres condiciones fundamentales:

1. **Paridad de autoridad y responsabilidad.** Si se le asigna responsabilidad a un individuo, en esa misma medida debe concedérsele autoridad.
2. **Absolutismo de obligación.** La obligación que se tiene hacia un superior no puede ser delegada pero si es posible delegar la responsabilidad y la autoridad a los subordinados.
3. **Unidad de Mando. Cada subordinado debe reportarle a un solo jefe.**

### **2.3.5 Herramientas y técnicas de la organización.**

#### **2.3.5.1 Organigramas.**

Los organigramas son sistemas de organización en donde se representa con objetividad la estructura interna de una organización. Es la representación grafica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que las componen.

Este tipo de herramientas proporcionan una imagen formal de la organización además de que facilita el conocimiento tanto de la organización como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.

El objetivo de este tipo de instrumento es el de plasmar y transmitir en forma grafica y objetiva la composición de una organización. Asimismo los organigramas representan un elemento técnico valioso para el análisis organizacional y constituyen una fuente autorizada de consulta.

#### **2.3.5.1.1 CLASIFICACIÓN.**

Los Organigramas se Clasifican en:

- **Microadministrativos:** Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma global o mencionar algún de las áreas que la conforman.

- **Macroadministrativas:** Involucra a más de una organización.
- **Mesoadministrativo.** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico. Cabe señalar que este tipo de organigramas se utilizan en el sector público.

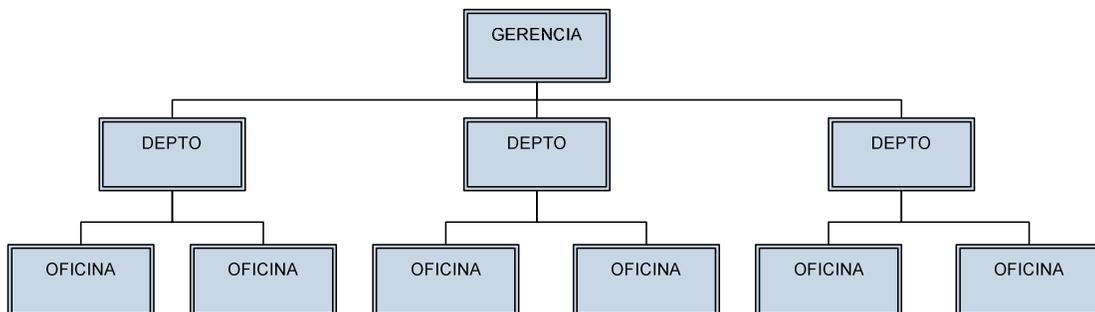
También se pueden clasificar por su ámbito.

- **Generales.** Representan a toda la institución por medio de sus órganos principales y sus relaciones básicas. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, en tanto que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento.



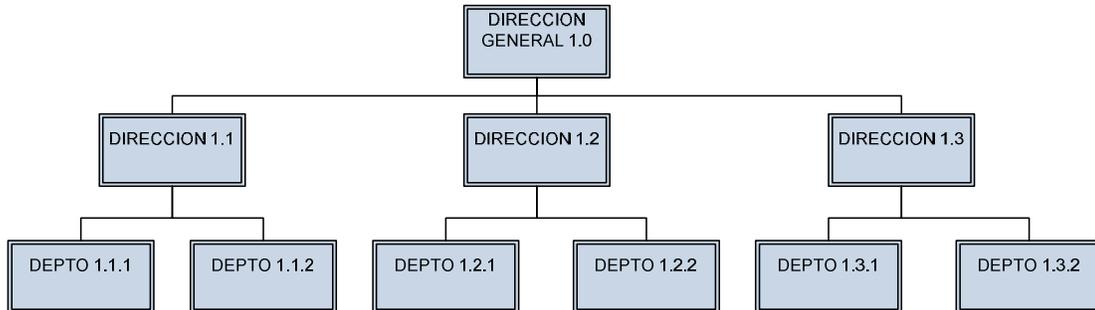
**Figura 2.12. Organigrama General.**

- **Específicos.** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.



**Figura. 2.13. Organigrama Específico.**

- **Integrales.** Son representaciones graficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.



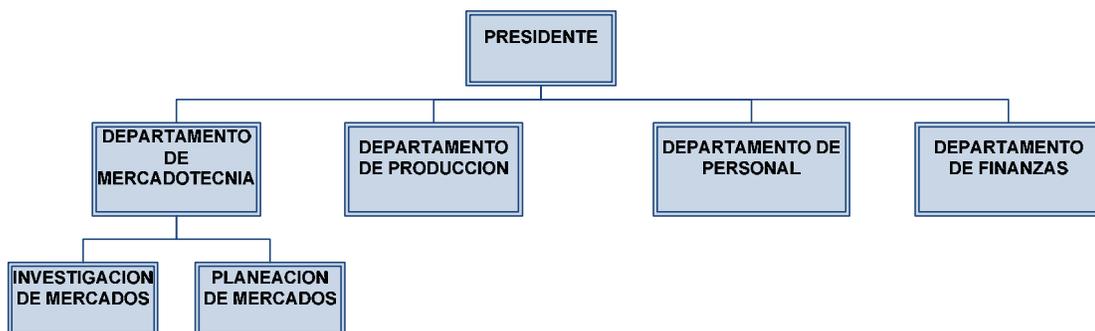
**Figura 2.14. Organigrama Integral.**

**Por su presentación.**

**Verticales.**

Este tipo de organigramas presentan unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual en la mayoría de los manuales se recomienda su uso. Cada puesto se representa por un cuadro, añadido a este se representan los cuadros de un nivel inferior a través de las líneas que representan la comunicación de responsabilidad y autoridad.

Este tipo de organigramas son muy fáciles de comprender pero tienen la desventaja que después de dos niveles es muy difícil indicar los niveles inferiores.



**Figura 2.15. Organigrama Vertical.**

### **Horizontales.**

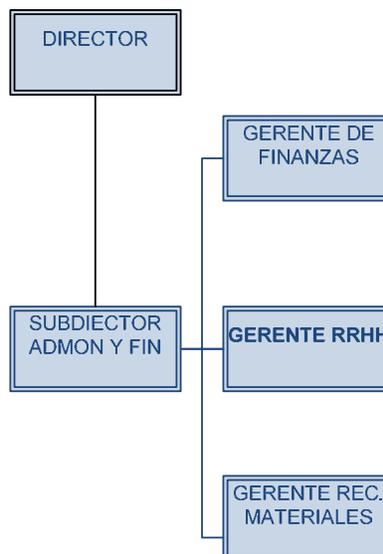
En este tipo de organigramas los niveles jerárquicos comienzan representándose de izquierda a derecha, representan los mismos elementos del organigrama vertical solo que, como ya dijimos, comenzando el nivel máximo jerárquico a la izquierda y haciéndose los demás niveles sucesivamente hacia la derecha.

El representar los organigramas de esta forma, facilitan su lectura, se reduce el tamaño del mismo, se aprecian mejor las líneas de autoridad formal por las que pasan los niveles jerárquicos, aunque en la practica, no son muy utilizados en las organizaciones.

**Figura. 2.16. Organigrama Horizontal.**

### **Organigrama Mixto.**

En este tipo de organigramas se utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación, los organigramas mixtos se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades.



**Figura. 2.17 Organigrama Mixto.**

## **2.3.5.2 MANUALES ADMINISTRATIVOS.**

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, la información de una organización. Los manuales administrativos señalan los procedimientos a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

Asimismo los manuales administrativos son indispensables en las organizaciones debido a la complejidad de su estructura, el volumen de sus operaciones, los recursos que se les asignan, la demanda de productos, servicios o ambos y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica social.

#### **2.3.5.2.1 Generalidades.**

La tarea de elaborar los manuales administrativos se considera como una función de mantener informado al personal clave de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual correctamente elaborado es una herramienta clave en la administración de la organización o área.

Los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas y por ende tienen la función y el compromiso de señalar en forma sistemática la información administrativa.

#### **Objetivos de los Manuales.**

- a) Instruir al personal, sobre objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas etc.
- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitando omisiones.
- c) Contribuir a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.

- d) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- e) Permitir conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- f) Ayudar a la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal debido a que describen de forma detallada las actividades de cada puesto.
- g) Servir para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- h) Permitir uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración de forma arbitraria.
- i) Determinar de forma sencilla las responsabilidades por fallas y errores.
- j) Ayudar a la coordinación de actividades con el fin de evitar duplicidad de funciones.

Todo manual debe de estar detallado con una redacción clara y sencilla, asimismo debe de contener por lo menos:

- Logo y nombre de la empresa.
- Índice.
- Objetivos.
- Antecedentes.
- Fecha de elaboración o de modificación o de actualización.
- Nombre de las personas que lo elaboraron.
- Instrucciones de uso.

#### **2.3.5.2.2 CLASIFICACIÓN.**

##### **Por su alcance.**

##### **Generales.**

Son documentos que contienen información global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal. En el sector público pueden abarcar

hasta el nivel de dirección general o su equivalente, mientras que en el sector privado pueden hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.

### **Específicos.**

Este tipo de manuales concentran toda la información de un área o unidad administrativa en particular y en general. Es decir contienen información detallada de los manuales de organización, procedimientos y calidad los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo cual sirve como base para preparar toda la clase de manuales administrativos.

### **Por su contenido.**

**Manual de Historia.** Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía de la empresa.

**Manual de Organización.** Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal, a través de la descripción de los objetos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

**Manual de políticas.** Este tipo de manuales consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir, en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

**Manual de procedimientos.** Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso, además de que la implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

**Manual de Contenido Múltiple.** Cuando el volumen de actividades, de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales.

### **Por su función específica.**

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

**Manual de Producción.** Consiste en abarcar la necesidad e interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de (fabricación, Inspección, Ingeniería Industrial, Control de Producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

**Manual de Compras.** El proceso de comprar se debe de encontrar por escrito. Consiste en definir el alcance de compras y los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

**Manual de Ventas.** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (Política de ventas, procedimientos, controles, etc.). Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.

**Manual de Finanzas.** Consiste en asentar por escrito las responsabilidades, financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas, a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministros de información financiera.

**Manual de Contabilidad.** Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad.

**Manual de crédito y cobranzas.** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

**Manual de Personal.** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para manejo de conflictos personales, políticas del personal, uso de servicios, presentaciones, capacitación, entre otros.

**Manual Técnico.** Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función.

**Manual de Adiestramiento o Instructivo.** Explican las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos. El supuesto en el que se basa este tipo de manual es que el usuario tiene muy poco conocimiento previo de los temas cubiertos.

### **2.3.5.3 DIAGRAMAS Y PROCEDIMIENTOS DE FLUJO.**

Un diagrama de flujo es una forma más tradicional de especificar los detalles algorítmicos de un proceso y constituye la representación grafica de un proceso multifactorial. Se utiliza principalmente en programación, economía y procesos industriales.

#### **2.3.5.3.1 CONCEPTO.**

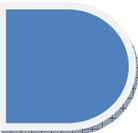
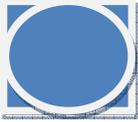
Un diagrama de flujo es la representación grafica de flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene como objetivo indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, en pocas palabras es la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

#### **2.3.5.3.2 SIMBOLOGÍA.**

En la actualidad existen diversos tipos de diagramas para reflejar la estructura de una procedimiento. Me permito mencionar los símbolos más significativos.

1. American Society of Mechanical Engineers (ASME) esta asociación ha desarrollado los símbolos contenidos en la siguiente figura los cuales a pesar de que son aceptados en áreas de producción, se emplean escasamente en el trabajo de diagramación administrativa, pues se considera que su alcance se enfoca a los requerimientos de esta materia.

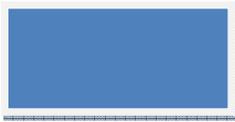
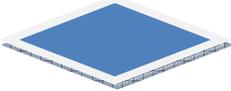
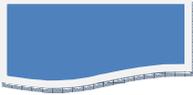
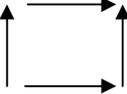
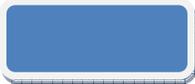
**SIMBOLOS DE LA NORMA ASME PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE  
FLUJO**

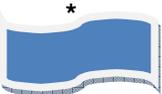
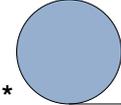
<b>SIMPLES</b>	
<b>SIMBOLO</b>	<b>REPRESENTA</b>
	Operación. Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección. Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o transporte. Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito provisional o espera. Indica demora en el desarrollo de los hechos.
<b>SIMBOLOS DE LA NORMA ASME PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO</b>	
	Almacenamiento permanente. Indica el depósito de un documento o información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén
<b>COMBINADOS</b>	<b>REPRESENTA</b>
<b>SIMBOLO</b>	<b>REPRESENTA</b>
	Origen de una forma o documento. Indica el hecho de elaborar una forma producir un informe.
	Decisión o autorización de un documento. Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento

	de efectuar una autorización.
	Entrevistas. Indica el desarrollo de una entrevista entre dos o más personas.
	Dstrucción de documento. Indica el hecho de destruir un documento a parte de él, o bien la existencia de un archivo muerto.

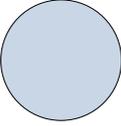
1. American National Standard Institute (ANSI), esta asociación ha preparado una simbología para representar flujos de información del procesamiento electrónico de datos, de ella se han adoptado algunos símbolos para diagramas de flujo administrativos.

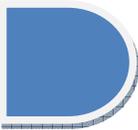
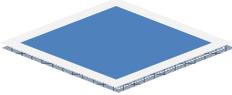
<b>SIMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE DATOS)</b>	
<b>SIMBOLO</b>	<b>REPRESENTA</b>
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Disparador. Indica el inicio de un procedimiento, contenido el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
<b>SIMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO</b>	

<b>(PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE DATOS)</b>	
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Nota aclaratoria. No forma parte del diagrama sino más bien es un elemento que se le adiciona a un operación para dar una explicación de ella.
	Línea de comunicación. Representa la transmisión de información de un lugar a otro mediante líneas telefónicas, telegráficas, de radio, etcétera.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama del flujo.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalados el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Operación con teclado. Representa una acción en que se utiliza una perforadora

	o verificadora de tarjeta.
<b>SIMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO (PROCESAMIENTO ELECTRONICO DE DATOS)</b>	
	Cinta perforada. Representa cualquier tipo de cinta perforada que se utilice en el procedimiento.
	Cinta magnética. Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.
	Teclado en línea. Representa el uso de un dispositivo en línea para proporcionar información a una computadora electrónica u obtenerla de ella.
NOTA: los símbolos marcados con * son utilizados en combinación con el resto cuando se está elaborando un diagrama de flujo de un procedimiento en el cual interviene algún equipo de procesamiento electrónico.	

2. International Organization for Standardization (ISO), esta organización ha elaborado una simbología para apoyar la garantía de calidad a consumidores y clientes de acuerdo con las normas del grupo ISO-9000.

<b>SIMBOLOS DE LA NORMA ISO-9000 PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO</b>	
<b>SIMBOLO</b>	<b>REPRESENTA</b>
	Operaciones. Fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección y medición. Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.

	<p>Operación e inspección. Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.</p>
	<p>Transportación. Indica el movimiento de personas, material o equipo.</p>
	<p>Demora. Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento.</p>
<p><b>SIMBOLOS DE LA NORMA ISO-9000 PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO</b></p>	
	<p>Decisión. Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción.</p>
	<p>Entrada de bienes. Productos o material que ingresa al proceso.</p>
	<p>Almacenamiento. Deposito y/o resguardo de información o productos.</p>

Es importante aclarar que para efectos del presente trabajo se utilizaran la simbología, ANSI debido a la funcionalidad administrativa que este tipo de diagramas nos proporciona.



## **CAPITULO 3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE SEGURIDAD DE BANCO MULTIVA.**

### **3.1 Problemática actual.**

En la actualidad, el área de Seguridad o Unidad Interna de Banco Multiva, tiene muchos puntos de mejora a considerar, dada la importancia de las funciones desarrolladas. A continuación me permito enlistarlos.

- Falta de Coordinación entre la Subdirección de Seguridad, la Coordinación Operativa y la Central de Alarmas y Monitoreo.
- El área carece de manual de procedimientos, esto ocasiona duplicidad de funciones, procedimientos llevados de forma errónea y por lo mismo no se generan responsabilidades.
- La mayoría de los procedimientos no son eficientes debido al tiempo invertido y al resultado obtenido.
- No existen procedimientos escritos, con el fin de facilitar la capacitación del personal de nuevo ingreso del área.
- Procedimientos tan delicados como Asaltos con Violencia, Amenaza de Bomba etc., no se encuentran escritos, esto implica un riesgo latente para la institución.
- La línea de autoridad no está delimitada y no existe especialización ni División del Trabajo.
- La comunicación entre los miembros del área es deficiente, esto ocasiona diversos problemas en la operación
- La autoridad y la responsabilidad está centralizada, y por ende la concesión de la autoridad y la delegación no se pueden observar en la Unidad Interna.
- La Unidad Interna carece de un reglamento interno, esto ocasiona problemas entre los funcionarios al momento de seguir órdenes o instrucciones.

Por lo anterior a continuación me permito presentar la propuesta de un Manual de Procedimientos del Área de Seguridad Bancaria, el cual tiene como principal objetivo el de documentar los procesos que se llevan a cabo en esta área, con el fin de que los puntos de mejora detectados por un servidor sean atendidos con el mismo.

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 1/103

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE SEGURIDAD BANCARIA DE BANCO MULTIVA

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
--	---	--	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>		<b>CÓDIGO BM-UIS</b>	
	Fecha: Junio 2009		Página 2/103	
<b>Contenido</b>				
Introducción.....				6
1. Objetivo del manual.....				7
2. Descripción de funciones.....				8
3. Descripción breve de los procedimientos.....				12
4. Procedimientos.....				13
4.1 Procedimiento 1: En caso de recibir una alerta de asalto en sucursal.....				13
4.1.1 Normas de operación.....				13
4.1.2 Descripción narrativa.....				15
4.1.3 Análisis de la información.....				18
4.1.4 Diagramación del procedimiento (de flujo) .....				23
4.1.5 Anexos (Formas) .....				24
4.1.6 Glosario.....				28
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>		<b>CÓDIGO BM-UIS</b>	
Fecha: Junio 2009		Página 3/103		
<b>Contenido</b>				
<p>4.2 Procedimiento 2: Procedimiento para verificar la funcionalidad de los dispositivos de seguridad en sucursal. .... 30</p> <p>4.2.1 Normas de operación..... 30</p> <p>4.2.2 Descripción narrativa..... 32</p> <p>4.2.3 Análisis de la información..... 34</p> <p>4.2.4 Diagramación del procedimiento (de flujo) ..... 37</p> <p>4.2.5 Anexos (Formas) ..... 38</p> <p>4.2.6 Glosario..... 42</p> <p>4.3 Procedimiento 3: Procedimiento Operativo durante el horario nocturno..... 43</p> <p>4.3.1 Normas de operación..... 43</p> <p>4.3.2 Descripción narrativa..... 45</p> <p>4.3.3 Análisis de la información..... 48</p> <p>4.3.4 Diagramación del procedimiento (de flujo) ..... 53</p> <p>4.3.5 Anexos (Formas) ..... 54</p> <p>4.3.6 Glosario. .... 56</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>		<b>CÓDIGO BM-UIS</b>	
		Fecha: Junio 2009	Página 4/103	
<b>Contenido</b>				
<p>4.4 Procedimiento 4: Procedimiento operativo durante el horario de servicio..... 57</p> <p>4.4.1 Normas de operación..... 57</p> <p>4.4.2 Descripción narrativa..... 59</p> <p>4.4.3 Análisis de la información..... 62</p> <p>4.4.4 Diagramación del procedimiento (de flujo) ..... 68</p> <p>4.4.5 Anexos (Formas) ..... 69</p> <p>4.4.6 Glosario..... 71</p> <p>4.5 Procedimiento 5: Procedimiento Operativo de Control de Accesos..... 72</p> <p>4.5.1 Normas de operación..... 72</p> <p>4.5.2 Descripción narrativa..... 74</p> <p>4.5.3 Análisis de la información..... 76</p> <p>4.5.4 Diagramación del procedimiento (de flujo) ..... 78</p> <p>4.5.5 Glosario..... 79</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>		<b>CÓDIGO BM-UIS</b>	
		Fecha: Junio 2009		Página 5/103
<b>Contenido</b>				
4.6 Procedimiento 6: Procedimiento Operativo de Amenaza de Bomba..... 80				
4.6.1 Normas de operación..... 80				
4.6.2 Descripción narrativa..... 82				
4.6.3 Análisis de la información..... 85				
4.6.4 Diagramación del procedimiento (de flujo) ..... 90				
4.6.5 Anexos (Formas) ..... 91				
4.6.6 Glosario..... 93				
4.7 Procedimiento 7: Procedimiento Operativo de visita de personal de la BM-UIS a 94 sucursal.....				
4.7.1 Normas de operación..... 94				
4.7.2 Descripción narrativa..... 96				
4.7.3 Análisis de la información..... 98				
4.7.4 Diagramación del procedimiento (de flujo)..... 102				
4.7.6 Glosario..... 103				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 6/103

## Introducción

El presente manual tiene como principal función la de establecer con claridad las funciones y procedimientos operativos del la Unidad Interna de Seguridad y en especial de la Central de Alarmas y Monitoreo.

En el se tratan a detalle siete procedimientos esenciales para la operación de la Central de Alarmas y Monitoreo, los cuales servirán para volver mas eficaz la operación y para facilitar la capacitación de nuevos elementos del área.

Todos los procedimientos mencionados en el presente manual parten de la función principal del departamento de seguridad bancaria, la cual es la de salvaguardar y proteger a los empleados, clientes, instalaciones y bienes de la institución.

Cabe resaltar la importancia del manual para la operación de la CAM ya que todos los procedimientos son sumamente delicados, es por eso que es primordial que los operadores de la Central sigan al pie de la letra todos y cada unos de los pasos de los procedimientos escritos en este manual.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b>  0
--	---	--	-----------------------------	-------------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 7/103

**Objetivo del manual**

El Manual Interno de procedimientos correspondiente al área de Seguridad Bancaria de Banco Multiva tiene como objetivo proporcionar a los funcionarios y empleados de la Unidad Interna, una guía clara de las funciones, procedimientos y medidas que fortalecen día a día la seguridad tanto en las actividades y operaciones como en las instalaciones de Sucursales. Así como del conocimiento que deben de tener respecto a los procedimientos con los que se cuentan, los procedimientos de prevención y acciones a seguir en casos de emergencia.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 8/103

## 2. Descripción de funciones

### **SUBDIRECTOR DE SEGURIDAD.**

Objetivos del Puesto.

1. Administrar, dirigir e implementar acciones operativas y toda aquella finalidad tenga como finalidad la salvaguarda, prevención y respuesta ante emergencias y o contingencias que pongan en riesgo la integridad del persona, clientes o infraestructura del grupo financiero.
2. Seguimiento y desarrollo de las políticas y procedimientos generales y específicos del área.
3. Diseño de esquemas integrales de prevención y respuesta en coordinación con las diferentes áreas involucradas en los procesos de las entidades del grupo financiero.
4. Elaboración y seguimiento de medidas de los respectivos análisis de riesgo de cada una de las entidades del grupo financiero Multivalores y sus miembros.
5. Fortalecer las medidas de control y seguridad implementadas en cada una de las entidades de grupo.
6. Coordinar y dar seguimiento a las actividades del personal de la Unidad Interna de Seguridad conforme a cada una de las responsabilidades que le son asignadas.
7. Enlace entre las diferentes empresas y autoridades involucradas en el esquema integral de seguridad.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
--	---	--	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 9/103

## MONITORISTA

Objetivos del Puesto.

1. Vigilancia y seguimiento de los sistemas de alarma y circuito cerrado de televisión instalados en los diferentes inmuebles del Grupo Financiero Multivalores.
2. Apoyo logístico para las áreas complementarias de la unidad interna de seguridad en materia administrativa y operativa.
3. Enlace operativo entre la unidad interna de seguridad, la sociedad de apoyo, empresas externas de seguridad, autoridades y/o servicios de emergencia.
4. Apoyo operativo en caso de emergencia y/o contingencia que ponga en riesgo la integridad del el personal, la imagen, clientes, operaciones y/o la infraestructura de las entidades del Grupo Financiero Multivalores.
5. Vigilancia y apoyo en materia de supervisión y guardias en los diferentes inmuebles del Grupo Financiero Multivalores.
6. Apoyo en operativos de respuesta inmediata ante emergencias y/o contingencias.
7. Mantener y reforzar las medidas y consignas establecidas por el servicio para la salvaguarda del personal, clientes, operaciones, infraestructura e instalaciones pertenecientes a las entidades del Grupo Financiero Multivalores.
8. Supervisión de los sistemas electrónicos y eléctricos de vigilancia implementados en cada una de las instalaciones pertenecientes a cada una de las entidades que forman el Grupo Financiero Multivalores.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 10/103

**COORDINADOR OPERATIVO.**

Objetivos del Puesto.

1. Ser el enlace entre la subdirección de seguridad y el personal operativo de la unidad interna de seguridad (BM-UIS).
2. Efectuar la coordinación y supervisión del personal de BM-UIS, (ubicado en el centro de monitoreo) para el mejor desempeño de la vigilancia de los sistemas de alarmas y circuito cerrado de televisión. Tanto en sucursales de Banco Multiva. Así como en todo el Grupo Financiero Multivalores.
3. Participación directa en apoyo logístico tanto en el área operativa, como en el área administrativa.
4. Coordinación y supervisión entre las sociedades de apoyo, que forman parte de la BM-UIS, apostados en los diferentes inmuebles del Grupo Financiero Multivalores.
5. Coordinación, apoyo y supervisión en caso de emergencia en los que se ponga en riesgo la integridad del personal del banco y clientes, así como la imagen, operación e inmuebles del Grupo Financiero Multivalores.
6. Visitas de supervisión a las diferentes sucursales de Banco Multiva, para la verificación del equipo de seguridad, instalado en las mismas.
7. Asignación de claves a ejecutivos, para el armado y desarmado de las sucursales.
8. Análisis y evaluación de los equipos de vigilancia, prevención de riesgos, alarmas y sistemas implementados en cada una de las entidades que forman Grupo Financiero Multivalores.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 11/103

**COORDINACION DE CAPACITACION Y RIESGOS.**

Objetivos del Puesto.

1. Revisión de riesgos en las operaciones y/o infraestructura de las entidades del Grupo Financiero Multivalores.
2. Control de accesos de las entidades del Grupo Financiero Multivalores.
3. Capacitación especializada y continua al personal de la unidad interna de seguridad en materia de las disciplinas inherentes al área.
4. Capacitación al personal ejecutivo de nuevo ingreso a las sucursales de Banco Multiva, en los temas de seguridad y protección conforme lo marca la normativa de la autoridad competente.
5. Apoyo operativo en caso de emergencia y/o contingencia que ponga en riesgo la integridad del personal, la imagen, clientes, operaciones y/o la infraestructura de las entidades del Grupo Financiero Multivalores.
6. Diseño de los análisis y esquemas en el desarrollo de los protocolos correspondientes a protección civil para las entidades del Grupo Financiero Multivalores.
7. Diseño de los manuales de procedimientos específicos de control de accesos de las oficinas corporativas del Grupo Financiero Multivalores.
8. Investigación de actos y/o conductas internas que pongan en riesgo la seguridad o integridad de miembros y/o instalaciones del Grupo Financiero Multivalores.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 12/103

**3. Descripción breve de los procedimientos.**

1. Procedimiento en caso de recibir una alerta de asalto en sucursal.
2. Procedimiento para verificar de forma diaria la funcionalidad de los Dispositivos de seguridad de la sucursal.
3. Procedimiento operativo durante el horario nocturno.
4. Procedimiento operativo durante el horario de servicio
5. Procedimiento operativo de control de accesos.
- 6.. Procedimiento operativo de amenaza de bomba
- 7.. Procedimiento operativo de visita de personal de la BM-UIS a sucursal

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 13/103

#### 4. Procedimientos.

##### 4.1 Procedimiento 1: En Caso de recibir una alerta de asalto en Sucursal.

Para este procedimiento se requiere la actuación de forma eficiente ante un posible asalto o contingencia y la correcta coordinación entre la Unidad Interna (**Área de Seguridad**) y la Sociedad de Apoyo (SEPROBAN).

##### Objetivo:

Contar con la capacidad de respuesta inmediata para atender una Situación Crítica y para asegurar la continuidad de las operaciones de la Sucursal ante la ocurrencia de emergencias y/o contingencias diversas.

##### 4.1.1 Normas de operación.

- Es obligación del operador de la central de alarmas, estar operando las 24 horas que corresponden a su turno.
- Es obligación de los operadores nunca abandonar el Centro de Monitoreo hasta que se encuentre alguien para relevarlos.
- El operador tiene como premisa el atender una situación crítica en el menor tiempo posible.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
--	---	--	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (U.I.S)</b>	<b>CÓDIGO BM-UIS</b>		
	Fecha: Junio 2009	Página 14/103		
<p><b>Alcance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SEPROBAN. (Sociedad de apoyo).</li> <li>• Área Comercial.</li> <li>• Jurídico.</li> <li>• Operaciones.</li> <li>• Auditoria.</li> </ul> <p><b>Referencia:</b></p> <p>Este procedimiento está basado en lo establecido en el Artículo 96 de la Ley de Instituciones de Crédito.</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 15/103

#### 4.1.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
FUNCIONARIO DE LA SUCURSAL	1. Envía señal de probable asalto o hecho ilícito por medio de la activación de un dispositivo de seguridad a la Central de Alarmas y Monitoreo.
OPERADOR DE LA CAM.	2. Valida vía cámaras la posible comisión de una conducta ilícita., en caso de no observar nada extraño, se comunica a Sucursal para conocer el motivo de la alarma.
OPERADOR DE LA CAM.	3. Registra evento en bitácora de falsas alarmas, si el funcionario de Sucursal informa que fue una falsa alarma, En caso contrario continua el paso 4.
OPERADOR DE LA CAM.	4. Envía la señal de alarma a SEPROBAN. (Sociedad de Apoyo), en caso de visualizar alguna conducta ilícita en la sucursal,
OPERADOR DE LA CAM.	5. Supervisa que lleguen cuerpos de seguridad pública y se mantiene al pendiente hasta que se restablezcan las medidas básicas de seguridad, en cuanto esto pase se comunicara con el gerente de la sucursal para que este le informe al operador de la situación.
OPERADOR DE LA CAM.	6. Notifica al Subdirector de Seguridad.
UNIDAD INTERNA	7. Se dirige personal de la BM-UIS a la sucursal afectada.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 16/103

#### 4.1.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
OPERADOR DE LA CAM	8. Notifica a los titulares de las áreas: Comercial, Operaciones, Jurídico y Auditoría.
OPERADOR DE LA CAM. AUDITORIA. COMERCIAL. OPERACIONES.	9. Una vez que se encuentren los representantes de las diversas áreas antes mencionadas realicen el arqueo correspondiente por el área de auditoría. El operador solicita la información necesaria para llenar el formato anexo 2 Formato de Asalto en Sucursal.
SUBDIRECTOR DE SEGURIDAD.	10. Con base en el Formato Anexo 1, el Subdirector de Seguridad, elabora un acta de hechos, dirigida a Dirección General.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 17/103		
<p><b>Actividad crítica:</b></p> <p>Correcto envió y transmisión en tiempo real de la alarma de robo en sucursal, así como las imágenes de un minuto antes y un minuto después del asalto a la Sociedad de Apoyo SEPROBAN.</p> <p><b>Medición:</b></p> <p>Medición de la hora en la que se envía la alarma y las imágenes, así como también la hora en la que les llego estas imágenes a SEPROBAN</p> <p><b>Unidad a medir:</b></p> <p>Minutos y Segundos</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 18/103

**4.1.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO: EN CASO DE RECIBIR UNA ALERTA DE ASALTO EN SUCURSAL**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
1	Envía señal de probable asalto o hecho ilícito a la Central de Alarmas y Monitoreo.	Funcionario de Sucursal.	Por medio de la activación de un dispositivo de seguridad.	Cuando personal de sucursal percibe que alguna conducta ilícita se puede cometer en sucursal.	Desde la sucursal hacia la Central de Alarmas y Monitoreo.	
2	Valida la posible comisión de una conducta ilícita, en caso de no observar nada extraño, se comunica a Sucursal para conocer el motivo de la alarma.	Operador de la CAM.	Se realiza vía cámaras.	Cuando se recibe alarma por robo en sucursal.	En la Central de Alarmas y Monitoreo.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

**4.1.3. Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO: EN CASO DE RECIBIR UNA ALERTA DE ASALTO EN SUCURSAL**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
3	Registra evento en bitácora de falsas alarmas, si el funcionario de Sucursal informa que fue una falsa alarma, En caso contrario continua el paso 4.	Funcionario de la Sucursal y Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Cuando por error el funcionario activa un dispositivo de seguridad.	En el formato de Falsas alarmas.	Se llena Anexo 1 Bitácora de Falsas Alarma.
4	Enviara la señal de alarma a SEPROBAN. (Sociedad de Apoyo), en caso de visualizar alguna conducta ilícita en la sucursal,	Operador de a CAM.	Aceptando la alarma y enviándola vía software a la Sociedad de Apoyo.	Cuando se visualiza una conducta ilícita en sucursal.	Central de Alarmas y Monitoreo.	

<b>Elaboró:</b>  Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b>  Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b>  Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b>  Junio 2009	<b>No. Revisión:</b>  0
---	--	---	---------------------------------	-------------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 20/103

**4.1.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO: EN CASO DE RECIBIR UNA ALERTA DE ASALTO EN SUCURSAL**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
5	Supervisa que lleguen cuerpos de seguridad pública y se mantiene al pendiente hasta que se restablezcan las medidas básicas de seguridad, en cuanto esto pase se comunicara con el gerente de la sucursal para que este le informe al operador de la situación.	Operador de la CAM.	Vía cámaras y telefónica.	Cuando los cuerpos de seguridad arriban a la ubicación.	En la Central de Alarmas y Monitoreo.	
6	Notifica al Subdirector de Seguridad.	Operador de la CAM.	Vía Telefónica.	Posterior al asalto.	Desde la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009

**No. Revisión:**



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 21/103

**4.1.3 Análisis de la Información**

**PROCEDIMIENTO: EN CASO DE RECIBIR UNA ALERTA DE ASALTO EN SUCURSAL**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
7	Se dirige personal a la sucursal afectada.	Personal de la BM-UIS.	Se dirige personal de monitoreo o personal de coordinación, hacia la sucursal afectada.	Posterior al asalto en sucursal.	De la CAM hacia la sucursal afectada.	
8	Notifica a los titulares de las áreas: Comercial, Operaciones, Jurídico y Auditoría.	Operador de la Central de Alarmas y Monitoreo.	Vía telefónica.	Posterior al asalto, para que dichas áreas envíen a un representante a sucursal.	Desde la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009

**No. Revisión:**



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 22/103

**4.1.3 Análisis de la Información**

**PROCEDIMIENTO: EN CASO DE RECIBIR UNA ALERTA DE ASALTO EN SUCURSAL**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
9	Una vez que se encuentren los representantes de las diversas áreas antes mencionadas y se realice el arqueo por el área de auditoría, se solicitara la información necesaria para el anexo 2 Formato de Asalto.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Posterior al asalto.	CAM.	Se llena el formato anexo 2 Asalto en sucursal.
10	Con base en el Formato Anexo 2, el Subdirector de Seguridad, elabora acta de hechos, dirigida a Dirección General.	Subdirector de Seguridad.	Vía electrónica.	Posterior al asalto.	Desde oficinas corporativas.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

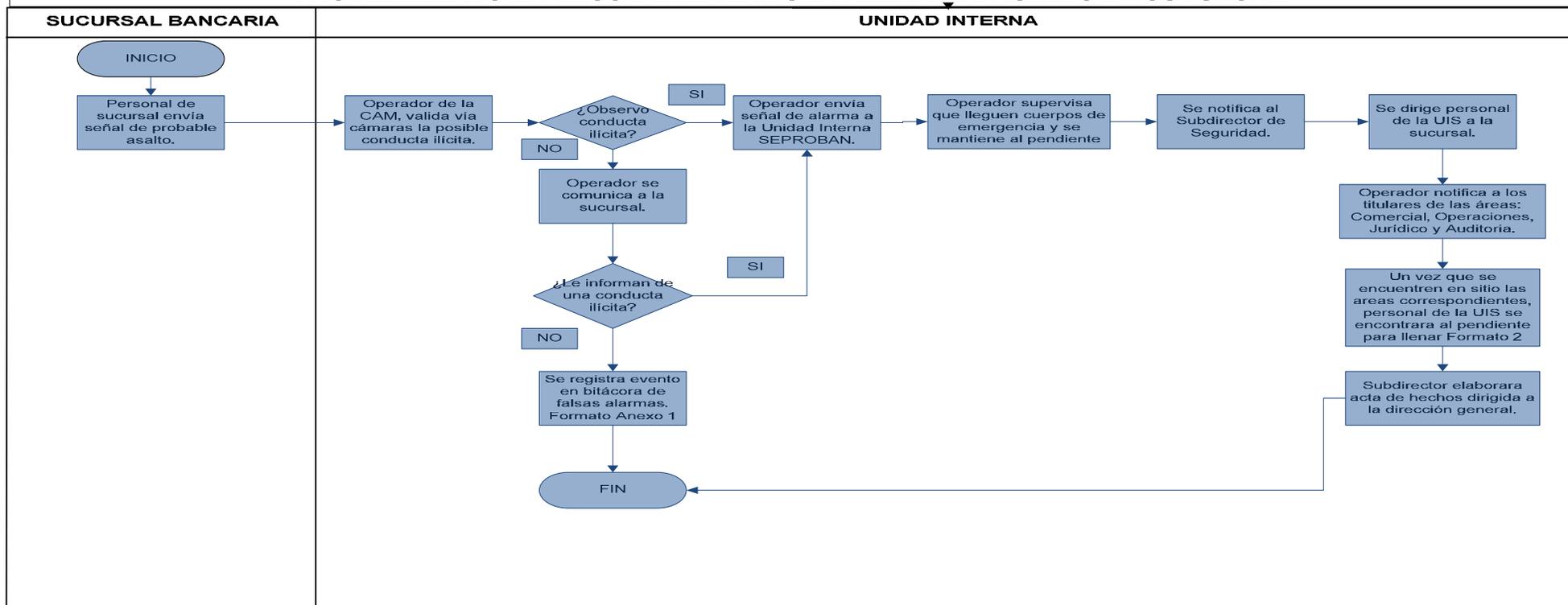
Junio 2009

**No. Revisión:**

0

**4.1.4 Diagramación del procedimiento de flujo.**

**PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECIBIR UNA ALERTA DE ASALTO EN SUCURSAL.**



<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------



	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 25/103

#### 4.1.5 Anexos (Formas).

#### INSTRUCCIONES DE LLENADO.

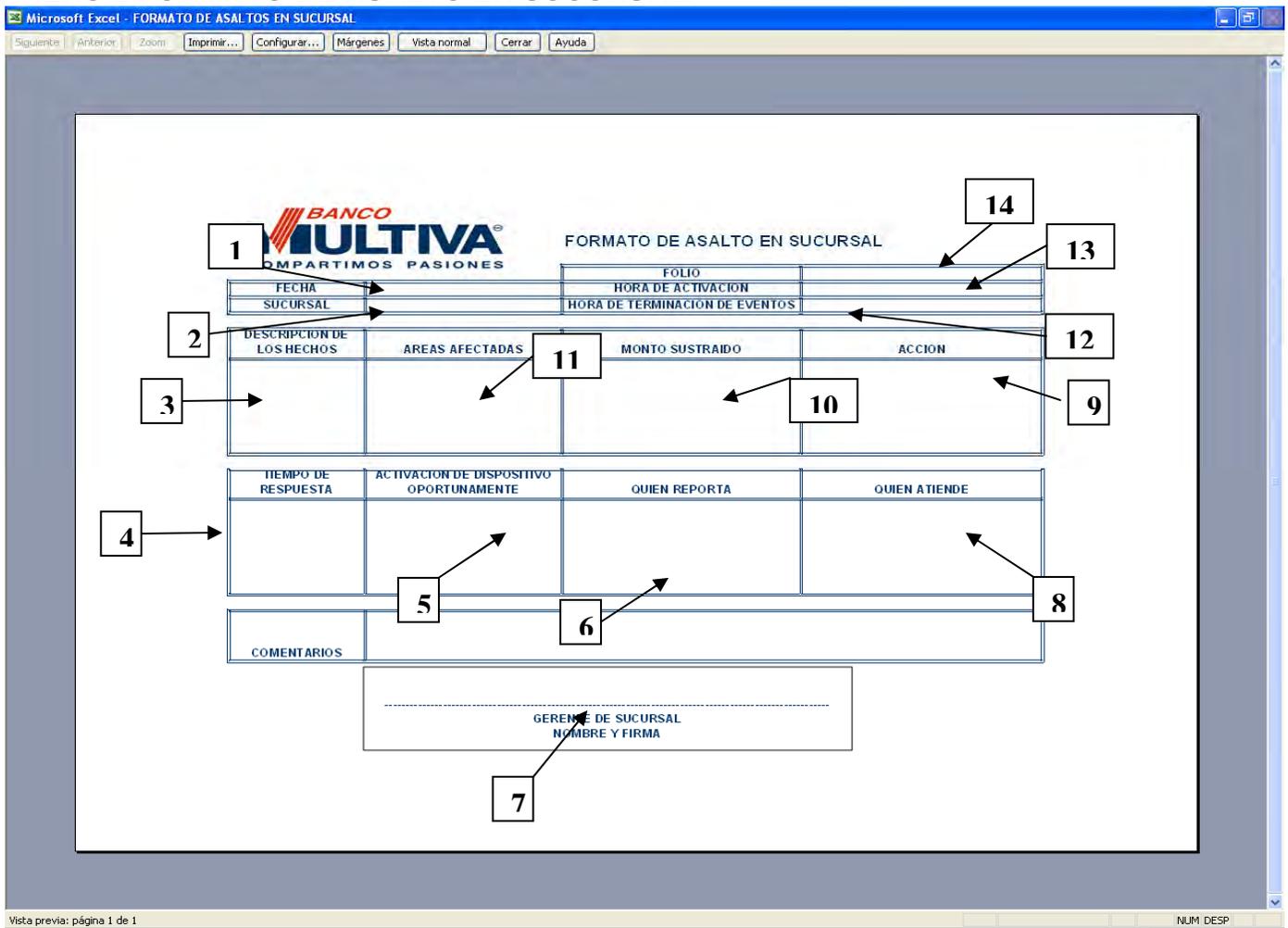
<b>ANEXO 1 BITACORA DE FALSAS ALARMAS.</b>	
1. FECHA.	Anota la fecha en que ocurrió la falsa alarma. Ejemplo: (12-Febrero-09).
2. HORA.	Hora exacta en la que se recibió la alerta falsa de robo. Ejemplo: (12:00 PM).
3. SUCURSAL.	Se anota sucursal de la que provino la falsa alarma.
4. DISPOSITIVO.	En este espacio el operador debe de anotar el dispositivo que envió la alarma de asalto.
5. AREA	Ubicación de la sucursal en donde se activo el dispositivo de alarma. Ejemplo: (Área de Cajas).
6. CAUSA.	Se anota la causa por la que se activo el dispositivo de seguridad, si ser una alarma verdadera. Ejemplo: (Por error).
7. CONTACTO.	El nombre de la que atendió la llamada del operador.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 26/103

#### 4.1.5 Anexos (Formas).

#### ANEXO 2 FORMATO DE ASALTO EN SUCURSAL.



The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'FORMATO DE ASALTOS EN SUCURSAL'. The form is divided into several sections:

- Header:** Includes the Banco Multiva logo (1) and the title 'FORMATO DE ASALTO EN SUCURSAL' (14).
- Metadata:** Fields for 'FECHA SUCURSAL' (2), 'FOLIO' (13), 'HORA DE ACTIVACION' (13), and 'HORA DE TERMINACION DE EVENTOS' (13).
- Main Incident Details:** A table with columns: 'DESCRIPCION DE LOS HECHOS' (3), 'AREAS AFECTADAS' (11), 'MONTO SUSTRAIIDO' (10), and 'ACCION' (9).
- Operational Details:** A table with columns: 'TIEMPO DE RESPUESTA' (4), 'ACTIVACION DE DISPOSITIVO OPORTUNAMENTE' (5), 'QUIEN REPORTA' (6), and 'QUIEN ATIENDE' (8).
- Comments and Signature:** A 'COMENTARIOS' field (7) and a signature line for 'GERENTE DE SUCURSAL NOMBRE Y FIRMA' (7).

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b>  <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 27103

#### 4.1.5 Anexos (Formas)

#### INSTRUCCIONES DE LLENADO.

<b>ANEXO 2 FORMATO DE ASALTO A SUCURSAL.</b>	
1. FECHA.	Se anotara la fecha en que ocurrió el asalto Ejemplo: (12-Agosto-09).
2. SUCURSAL.	Sucursal en la que se llevo a cabo la conducta ilícita.
3. DESCRIPCION DE HECHOS.	Se describen los hechos del asalto en sucursal.
4. TIEMPO DE RESPUESTA.	Tiempo que tardo la unidad de la SSP en llegar a la sucursal. Ejemplo: ( 10:05 Minutos).
5. ACTIVACION DE DISPOSITIVO OPORTUNAMENTE.	Se anotara si el funcionario de sucursal activo de forma oportuna el dispositivo de seguridad.
6. QUIEN REPORTA.	Funcionario de la sucursal que reporto el ilícito.
7. GERENTE DE SUCURSAL.	Nombre y si se puede posteriormente firma del gerente de la sucursal.
8. QUIEN ATIENDE.	Personal de la Central que atendió reporte de asalto.
9. ACCION.	Acción que se llevo a cabo por el operador de la CAM.
10. MONTO SUSTRAIIDO.	Monto total sustraído en el hecho ilícito.
11. AREAS AFECTADAS.	Áreas de la sucursal que fueron afectadas por la conducta ilícita a la sucursal. Por ejemplo: (Bóveda y Ventanillas).
12. HORA DE TERMINACION DEL EVENTO.	Hora en que termino el hecho ilícito. Ejemplo: 12:25 a.m.).
13. HORA DE ACTIVACION.	Hora en que se activo el dispositivo de sucursal. Ejemplo:(12:25 a.m.).
14. FOLIO.	Folio de asalto, con base en el numero de asaltos.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 28/103

#### 4.1.6 Glosario

- **Asalto:** Para efectos de este Manual, el probable delito de robo cometido en contra de.
- **Central de Alarmas y Monitoreo:** Instalación remota a la cual llegan todas las señales de Monitoreo y Alarma, así como de transmisión de imágenes que se generan en cada una de las Sucursales de la Institución.
- **Cliente:** Cualquier persona física o moral que utiliza los productos y servicios que ofrece el Banco.
- **Dispositivo de Aviso de Asalto:** Instrumento que accionado en forma manual transmite una señal al Panel de Alarma, que indica que se está realizando o se ha realizado una Conducta Ilícita, una Situación Crítica o un Siniestro.
- **CAM:** Central de Alarmas y Monitoreo.
- **Público Usuario:** Aquellas personas que contratan o utilizan los servicios prestados por la Institución y que encontrándose en el interior o Periferia de una Sucursal, se vean o puedan verse afectadas por un Siniestro o la comisión de una Conducta Ilícita.
- **Señal de Alarma:** Mensaje local y remoto, luminoso, acústico o silencioso que avisa a la Central de Alarmas de un incidente o Siniestro o de la posibilidad de que éste ocurra.
- **Siniestro:** Daños o pérdidas que sufre la Institución, en particular en su patrimonio, sus Sucursales, su personal, o el Público Usuario por actos del hombre o hechos de la naturaleza que afecten el buen funcionamiento de las medidas de seguridad.
- **Sistemas de Monitoreo y Alarma:** Conjunto de elementos físicos y electrónicos que permiten probar periódicamente la condición de un sensor en particular y que genera un aviso cuando las condiciones identificadas salen de los parámetros de control previamente definidos.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 29/103		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sistema de Video, Grabación y Transmisión de Imágenes:</b> Infraestructura de vigilancia electrónica con capacidad para llevar a cabo monitoreo, alerta, grabación, registro y transmisión de imágenes en forma simultánea de las escenas, hechos, actos o Siniestros ocurridos en las Sucursales y su Periferia.</li> <li>• <b>Sociedad de Apoyo:</b> Aquella empresa constituida conforme al artículo 88 de la Ley de Instituciones de Crédito que tiene por objeto la prestación de servicios de Seguridad y Protección a la Institución.</li> <li>• <b>Sucursal:</b> Las oficinas de la Institución destinadas a la atención de Clientes, en donde se efectúan operaciones y se prestan servicios bancarios con manejo de Efectivo y Valores.</li> <li>• <b>Unidad Interna:</b> Área responsable de la Seguridad y Protección de la Institución y, en particular, de sus Sucursales, que representa a la Institución, en materia de Seguridad y Protección, ante las autoridades competentes.</li> <li>• <b>Valores:</b> Acciones, obligaciones, bonos, certificados y demás títulos de crédito y documentos que representan cierta suma de dinero y que generalmente son utilizados para realizar o amparar transacciones financieras.</li> <li>• <b>UIS:</b> Unidad Interna de Seguridad..</li> <li>• <b>CAM.</b> Central de alarmas y monitoreo.</li> </ul>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 30/103

**4.2 Procedimiento 2: Procedimiento para verificar de forma diaria la funcionalidad de los dispositivos de seguridad.**

Para llevar a cabo este procedimiento es necesario y de suma importancia la detección inmediata en uno o más dispositivos de seguridad, así como el reporte de forma inmediata y la supervisión constante con el fin de contar con los dispositivos funcionando al 100%.

**Objetivo:**

Contar con dispositivos de seguridad funcionando al 100% en nuestras sucursales, con el fin de evitar que se materialice algún riesgo en caso de presentarse.

**4.2.1 Normas de operación.**

- Realizar las pruebas de funcionalidad de dispositivos de forma diaria y con base en el programa mensual de pruebas.
- Es responsabilidad del operador realizar las pruebas de funcionalidad al 100% a todos los dispositivos y a todas las sucursales durante su turno.
- El coordinador operativo es el encargado de vigilar que la respuesta del proveedor sea la necesaria para cubrir la demanda de servicio del banco.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 31/103		
<p><b>Alcance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área Comercial. (Sucursales).</li> <li>• Sistemas.</li> <li>• Proveedor (Sistema de alarmas).</li> </ul> <p><b>Referencia:</b></p> <p>Este procedimiento está basado en lo establecido en el Artículo 96 de la Ley de Instituciones de Crédito.</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 32/103

#### 4.2.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
OPERADOR DE LA CAM	1. Se comunica a la sucursal.
OPERADOR DE LA CAM.	2. Se identifica y pide al ejecutivo, que lo apoye con las pruebas diarias de alarmas.
EJECUTIVO DE SUCURSAL BANCARIA.	3. Activa todos los dispositivos de seguridad.
OPERADOR DE LA CAM.	4. Verifica en el sistema si todas las alertas de los dispositivos de seguridad llegaron a tiempo.
OPERADOR DE LA CAM.	5. Agradece el apoyo y registra las pruebas en la bitácora de pruebas diarias (Anexo 3), si es que llegaron de forma correcta los dispositivos.
OPERADOR DE LA CAM.	6. Registra en la bitácora de pruebas(Anexo 3), así como también en la bitácora de falla de dispositivos(Anexo 4), en caso de que algún dispositivo falle
OPERADOR DE LA CAM.	7. Envía Bitácora de falla en dispositivos (Anexo 4), al terminar las pruebas, al proveedor y al Coordinador Operativo.
COORDINADOR DE LA CAM	8. Supervisa la atención a la brevedad de cada uno de los reportes levantados por los operadores.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 33/103

**Actividad crítica:**

Reporte y Atención Oportuna en caso de alguna falla detectada en algún dispositivo de seguridad en sucursal.

**Medición:**

Correcto envío de señal de alarma e imágenes de todas las cámaras de la sucursal afectada.

**Unidad a medir:**

Calidad de Imágenes, minutos y segundos.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 34/103

**4.2.3 Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD EN SUCURSALES.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
1	Se comunica a la sucursal bancaria.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Iniciando el turno a primer hora.	Desde la CAM.	
2	Se identifica y pide al ejecutivo, que lo apoye con las pruebas diarias de alarmas.	Operador de la CAM.	Mencionando su nombre y de donde llama.	Al momento de iniciar la llamada	Desde la CAM.	
3	Activa todos los dispositivos de seguridad de la sucursal.	Funcionario de la sucursal.	Presionando los dispositivos de cajas y ejecutivos de toda la sucursal.	Cuando operador de la CAM solicita las pruebas.	Desde la sucursal bancaria.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b>  <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 35/103

**4.2.3 Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD EN SUCURSALES.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
4	Verifica en el sistema si todas las alertas de los dispositivos de seguridad llegaron a tiempo.	Operador de la CAM.	En el software de sistema de alarmas.	Después de que el ejecutivo presione los dispositivos.	En el sistema de alarmas en la PC.	
5	Agradece el apoyo y registra las pruebas en la bitácora de pruebas diarias (Anexo 3), si es que llegaron de forma correcta los dispositivos.	Operador de a CAM.	En la bitácora de pruebas diarias en Excel.	Cuando se confluyen con las pruebas sin ninguna novedad.	Central de Alarmas y Monitoreo.	Formato Anexo 3 Bitácora Pruebas en dispositivos.
6	Registra en bitácora de pruebas(Anexo 3), así como también en la bitácora de falla de dispositivos(Anexo 4), en caso de que algún dispositivo falle	Operador de a CAM.	Se registran pruebas, así como también las fallas que fueron encontradas en dichas pruebas.	Cuando algún dispositivo llegue a fallar en sucursal.	Central de Alarmas y Monitoreo.	Formato Anexo 03 Bitácora de Pruebas de dispositivos.  Formato anexo 04 Bitácora de Falla de dispositivos

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 36/103

**4.2.3. Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR PRUEBAS DE FUNCIONALIDAD DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD EN SUCURSALES.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
7	. Envía Bitácora de falla en dispositivos (Anexo 4), al terminar las pruebas, al proveedor y al Coordinador Operativo.	Operador de la CAM.	Vía correo electrónico.	Cuando en las pruebas del turno se encontraron fallas en los dispositivos.	CAM.	Formato anexo 04 Bitácora de Falla de dispositivos
8	8. Supervisa la atención a la brevedad de cada uno de los reportes levantados por los operadores.	Coordinador operativo de la CAM.	Con el proveedor del sistema de alarmas.	Al momento de levantar un reporte con el proveedor.	Desde la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

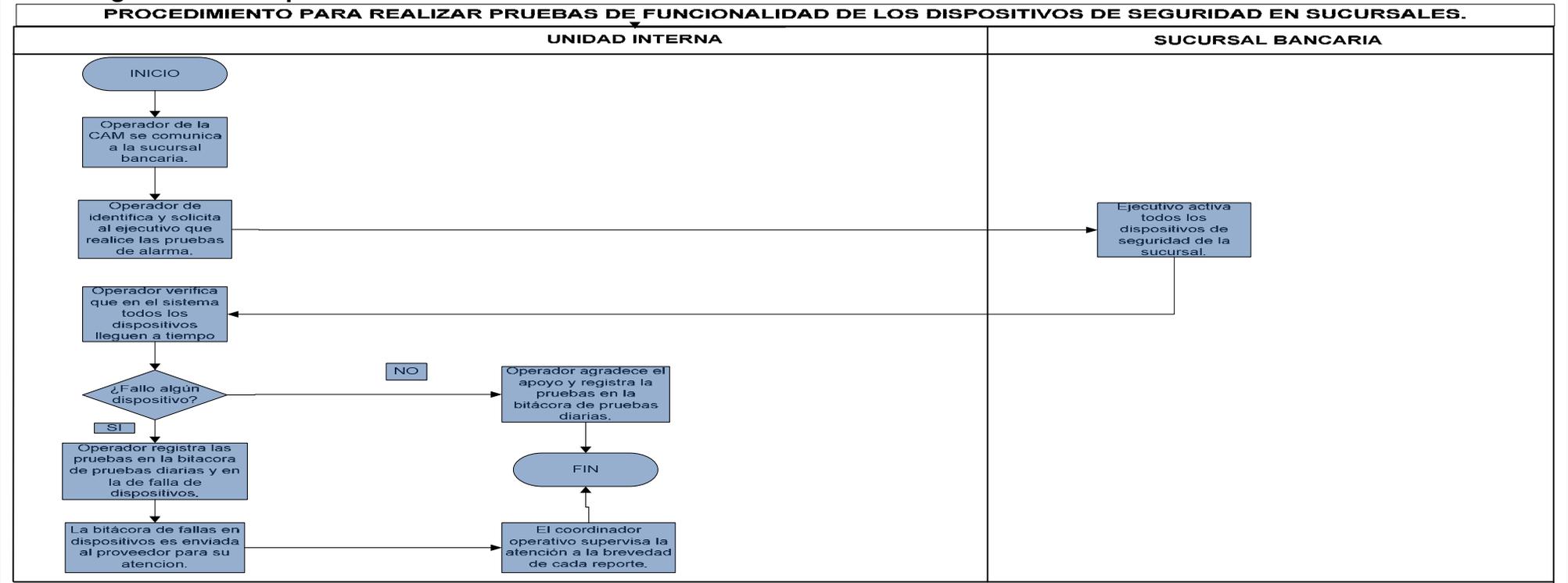
**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0

**4.2.4 Diagramación del procedimiento.**



<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 38/103

#### 4.2.5 Anexos (Formas)

#### Formato Anexo 3.

#### Formato de pruebas de dispositivos.

Microsoft Excel - DISPOSITIVOS MARZO 2009

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
2	<b>BANCO MULTIVA PRUEBAS DISPOSITIVOS SUCURSALES MULTI</b>																									
3	<b>PRUEBAS CORRESPONDIENTES AL MES DE MARZO 2009</b>																									
4	SUCURSALES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
5	AGUASCALIENTES																									
6	AJIJIC																									
7	ARMAND																									
8	BOSQUES																									
9	1 MONTERREY																									
10	C.R. POLANCO																									
11	EXCELSIOR																									
12	H. A. DEL CARMEN																									
13	H. A. MEXICO																									
14	H. A. PUEBLA																									
15	INTERLOMAS																									
16	LEON																									
17	LINDAVISTA																									
18	MASARYK																									
19	METROPOLITANO																									
20	MUNDO E																									
21	PATRIA																									
22	PEDREGAL																									
23	PUEBLA JUAREZ																									
24	SAN JERONIMO																									
25	UNIVERSIDAD																									
26	TECAMACHALCO																									
27																										

**Elaboró:**

Ernesto Frías Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 39/103

#### 4.2.5 Anexos (Formas)

##### Instrucciones de Llenado.

##### Anexo 3 Formato de pruebas en dispositivos.

1. SUCURSAL	Sucursal en la que se realizo la prueba.
2. DIA.	Día de la semana en la que se registraron las pruebas. NOTA: Se llena con una X en caso de que la sucursal presente alguna falla y en caso de que las pruebas resulten favorables se llenara espacio con las letras OK.

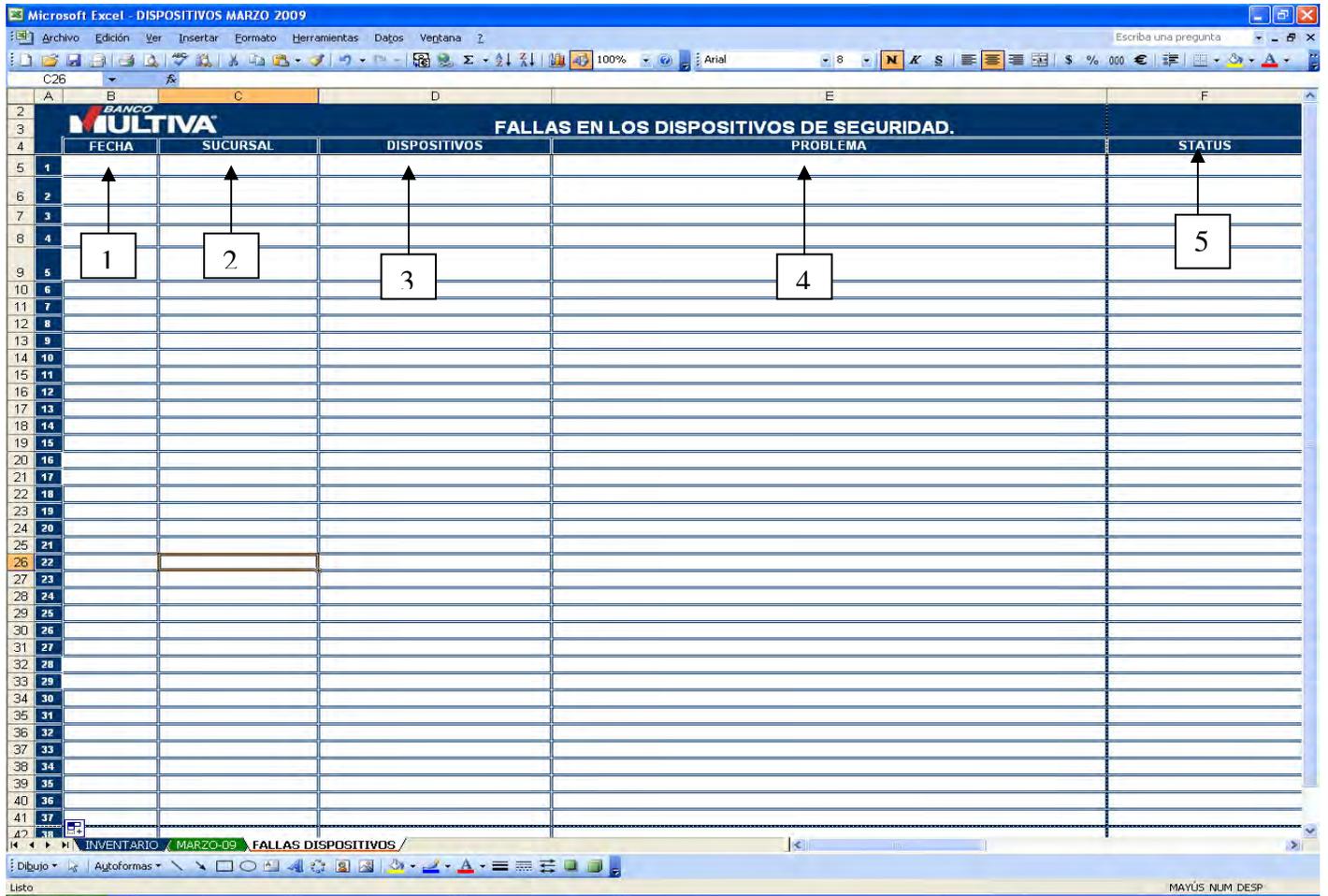
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b>  <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 40/103

#### 4.2.5 Anexos (Formas)

##### Formato Anexo 4.

##### Formato de fallas en dispositivos.



BANCO MULTIVA				
FALLAS EN LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.				
FECHA	SUCURSAL	DISPOSITIVOS	PROBLEMA	STATUS
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 41/103

#### 4.2.5 Anexos (Formas).

#### INSTRUCCIONES DE LLENADO.

#### Formato Anexo 4 Formato de fallas en dispositivos.

1. FECHA.	Fecha en la que se registro la falla. Ejemplo: (12-Febrero-09).
2. SUCURSAL.	Sucursal en la que se registro la falla del dispositivo.
3. DISPOSITIVO.	Dispositivo de seguridad que fallo al momento de realizar las pruebas.
4. PROBLEMA.	Tipo de falla que presenta el dispositivo.
5. STATUS.	El status del reporte atendido. Ejemplo: (Atendido, Pendiente, etc.).

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 42/103

#### 4.2.6. Glosario.

- **Central de Alarmas y Monitoreo:** Instalación remota a la cual llegan todas las señales de Monitoreo y Alarma, así como de transmisión de imágenes que se generan en cada una de las Sucursales de la Institución.
- **Dispositivo de Aviso de Asalto:** Instrumento que accionado en forma manual transmite una señal al Panel de Alarma, que indica que se está realizando o se ha realizado una Conducta Ilícita, una Situación Crítica o un Siniestro.
- **Señal de Alarma:** Mensaje local y remoto, luminoso, acústico o silencioso que avisa a la Central de Alarmas de un incidente o Siniestro o de la posibilidad de que éste ocurra.
- **Señal de Alarma:** Mensaje local y remoto, luminoso, acústico o silencioso que avisa a la Central de Alarmas de un incidente o Siniestro o de la posibilidad de que éste ocurra.
- **Sucursal:** Las oficinas de la Institución destinadas a la atención de Clientes, en donde se efectúan operaciones y se prestan servicios bancarios con manejo de Efectivo y Valores.
- **Unidad Interna:** Área responsable de la Seguridad y Protección de la Institución y, en particular, de sus Sucursales, que representa a la Institución, en materia de Seguridad y Protección, ante las autoridades competentes.
- **UIS:** Unidad Interna de Seguridad..
- **CAM.** Central de alarmas y monitoreo.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 43/103

### 4.3 Procedimiento 3: Procedimiento operativo durante el horario nocturno.

- Para este procedimiento se necesita de la actuación de forma eficiente ante un posible asalto o ingreso a sucursal durante la noche así como también de la correcta coordinación entre la Unidad Interna (**Área de Seguridad**) y la Sociedad de Apoyo (SEPROBAN).

#### Objetivo:

El llevar a cabo los procedimientos de forma rápida y eficiente, ya que el factor tiempo es esencial afín de evitar que algún riesgo conducta ilícita se materialice durante el transcurso de la noche.

#### 4.3.1. Normas de operación

- Es obligación del operador de la central de alarmas, estar operando las 24 horas que corresponden a su turno.
- Es obligación del operador nunca abandonar el Centro de Monitoreo hasta que se encuentre alguien para relevarlo.
- El operador tiene como premisa el atender una situación crítica en el menor tiempo posible.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 44/103		
<p><b>Alcance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SEPROBAN. (Sociedad de apoyo).</li> <li>• Área Comercial.</li> <li>• Jurídico.</li> <li>• Operaciones.</li> <li>• Auditoria.</li> <li>• Sistemas.</li> </ul> <p><b>Referencia:</b></p> <p>Este procedimiento está basado en lo establecido en el Artículo 96 de la Ley de Instituciones de Crédito.</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 45/103

#### 4.3.2. Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
OPERADOR DE LA CAM.	1. Revisa el correcto cierre y funcionamiento de las alarmas de cada una de las sucursales.
OPERADOR DE LA CAM.	2. Realiza una revisión de cámaras constante de cada una de las ubicaciones, así como también un monitoreo persistente de la conexión con los DVR.
OPERADOR DE LA CAM.	3. Valida la conexión realizando un ping al IP de las cámaras de la sucursal, así como también realizar un ping al IP del Router de la Sucursal, en caso de que detecte que se perdió conexión de la sucursal durante la noche.
OPERADOR DE LA CAM.	4. En caso de que las pruebas de conectividad sean favorables, solo se registra el hecho en la bitácora de sucursales offline.
OPERADOR DE LA CAM.	5. En caso de que ambas ubicaciones se encuentren fuera de línea, el operador debe de comunicarse vía telefónica a la Central de la Sociedad de Apoyo (SEPROBAN) y solicitar la presencia de una patrulla en la sucursal, para descartar la posibilidad de ingreso de asaltantes durante la noche.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 46/103

#### 4.3.2. Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
OPERADOR DE LA CAM	6. En caso de que la sucursal se encuentre en un hospital, hotel o plaza, el operador además de SEPROBAN, solicitara el apoyo de personal de seguridad de la ubicación de la sucursal.
OPERADOR DE LA CAM	7. El operador se encontrara al pendiente hasta tener mayor información por parte de las autoridades o instituciones competentes, (SEPROBAN, SSP, Vigilancia del lugar).
OPERADOR DE LA CAM	8. En caso de que las instancias correspondientes informen que toda esta en orden en la sucursal, se deberá de registrar la información del evento en la bitácora de sucursales offline (Anexo 5).
OPERADOR DE LA CAM	9. Posteriormente se deberá de solicitar el apoyo vía correo al área de Sistemas con el fin de levantar un reporte para que revisen el sistema de la sucursal.
OPERADOR DE LA CAM	10. En caso contrario de que informen las instancias que se encuentra violado el acceso principal, cristales rotos, o algún indicio de ingreso durante la noche, el operador deberá de seguir el procedimiento para un asalto en sucursal.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 47/103		
<p><b>Actividad crítica:</b></p> <p>Identificación inmediata en caso de detectar cualquier anomalía en la conexión con sucursales en el transcurso de la noche, así como la correcta coordinación entre la Unidad Interna y la Sociedad de Apoyo.</p> <p><b>Medición:</b></p> <p>Tiempo de respuesta entre la hora exacta de la recepción de alarma o la pérdida de la conexión con sucursal, y el arribo del apoyo de Seguridad Publica.</p> <p><b>Unidad a medir:</b></p> <p>Minutos y Segundos</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 48/103

**4.3.3. Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE LA NOCHE.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
1	Revisa el correcto cierre y funcionamiento de las alarmas de cada una de las sucursales.	Operador de la CAM.	Por medio del sistema de alarma.	Cuando el horario de atención en sucursales ha finalizado.	En la CAM.	
2	Realiza a una revisión de cámaras constante de cada una de las ubicaciones, así como también un monitoreo persistente de la conexión con los DVR.	Operador de la CAM.	Por medio del sistema de alarma.	Cuando el horario de atención en sucursales ha finalizado.	En la CAM.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 49/103

**4.3.3. Análisis de la Información**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE LA NOCHE.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
3	Valida la conexión realizando un ping al IP de las cámaras de la sucursal, así como también realizar un ping al IP del Router de la Sucursal, en caso de que detecte que se perdió conexión de la sucursal durante la noche.	Operador de la CAM.		En caso de que se detecte que se perdió conexión de la sucursal durante la noche.	Central de Alarmas y Monitoreo.	
4	Se registra el hecho en la bitácora de sucursales offline, en caso de que las pruebas de conectividad sean favorables.	Operador de la CAM.	Vía Equipo de Computo.	Cuando las pruebas de conectividad son favorables.	En la Central de Alarmas y Monitoreo.	<b>Anexo 5 Sucursales Offline.</b>

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 50/103

**4.3.3. Análisis de la Información**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE LA NOCHE.**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>¿QUÉ SE HACE?</b>	<b>¿QUIÉN LO HACE?</b>	<b>¿CÓMO SE HACE?</b>	<b>¿CUÁNDO SE HACE?</b>	<b>¿DÓNDE SE HACE?</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
5	Debe de comunicarse vía telefónica a SEPROBAN y solicitar presencia de una patrulla en la sucursal, en caso de que ambas ubicaciones se encuentren fuera de línea.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Cuando se pierden ambas ubicaciones.		
6	Solicitará el apoyo de personal de seguridad de la ubicación de la sucursal, en caso de que la sucursal se encuentre en un hospital, hotel o plaza, además de SEPROBAN,	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Posterior a la pérdida de la sucursal.	CAM.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 51/103

**4.3.3. Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE LA NOCHE.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
7	Debe de estar pendiente para tener más información de las autoridades o instituciones competentes, (SEPROBAN, SSP, Vigilancia del lugar).	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Posterior a el envío de la patrulla.	Central de Alarmas y Monitoreo.	
8	Se registra la información del evento en la bitácora de sucursales offline, en caso de que las instancias correspondientes informen que todo esta en orden en la sucursal,.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Posterior a el envío de la patrulla.	Central de Alarmas y Monitoreo.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 52/103

**4.3.3. Análisis de la Información**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE LA NOCHE.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
9	Solicitar el apoyo vía correo al área de Sistemas con el fin de levantar un reporte para que revisen el sistema de la sucursal.	Operador de la CAM.	Vía correo electrónico.	Después de que SEPROBAN confirme que solo es un problema de sistema.	CAM.	
10	Sigue el procedimiento para un asalto en sucursal, si informan que se encuentra violado el acceso principal, cristales rotos, o algún indicio de ingreso durante la noche.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Después de que SEPROBAN confirme un posible ingreso.	CAM	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

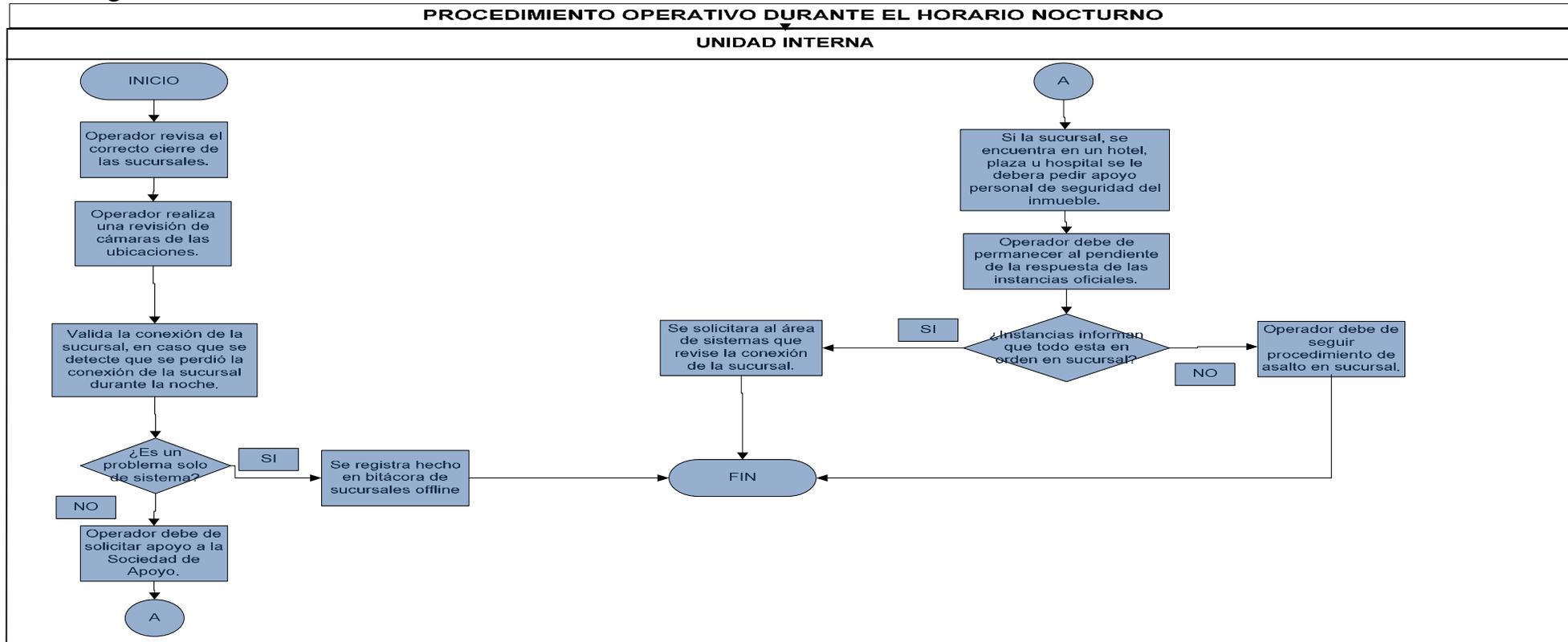
**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0

**4.3.4 Diagramación del Procedimiento.**

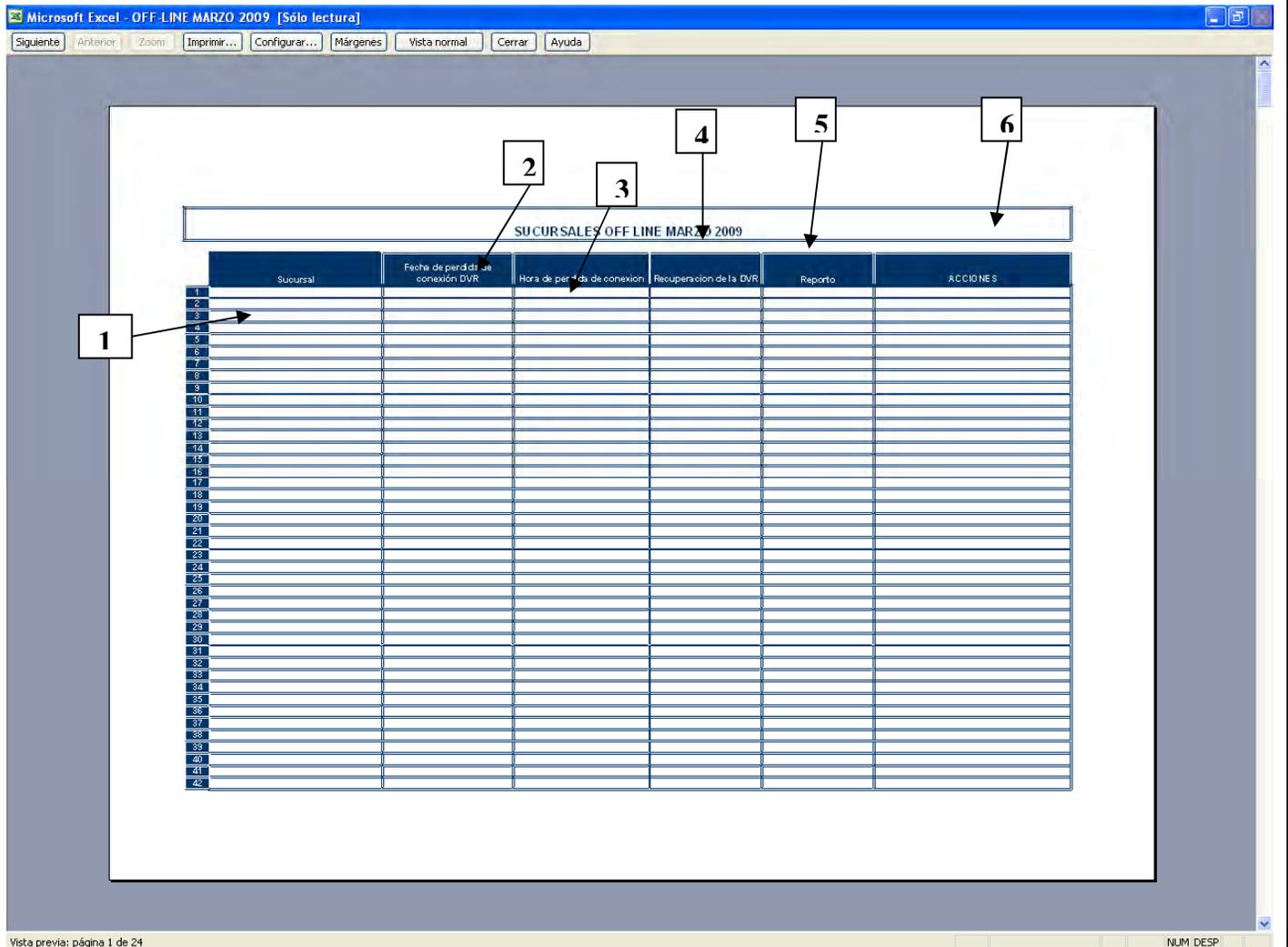


<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 54/103

### 4.3.5 Anexos (Formas).

#### ANEXO 5 BITACORA DE SUCURSALES OFFLINE.



Microsoft Excel - OFF LINE MARZO 2009 [Sólo lectura]

Siguiente Anterior Zoom Imprimir... Configurar... Márgenes Vista normal Cerrar Ayuda

SUCURSALES OFF LINE MARZO 2009					
Sucursal	Fecha de perdida de conexión DVR	Hora de pérdida de conexión	Recuperación de la DVR	Reporto	ACCIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42					

Vista previa: página 1 de 24 NUM DESP

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 55/103

#### 4.3.6 Anexos (Formas).

##### Instrucciones de llenado.

##### ANEXO 4 BITACORA DE SUCURSALES OFFLINE.

1. SUCURSALES.	Sucursales que perdieron conexión.
2. FECHA.	Fecha en la que se perdió la conexión. Ejemplo: (12-febrero-09).
3. HORA.	Hora exacta de la pérdida de conexión. Ejemplo: (12:05 a.m.)
4. RECUPERACION.	Hora exacta en la que se recupero la conexión. Ejemplo: (12:05 p.m.)
5. REPORTO.	Operador que detecto la desconexión.
6. ACCIONES.	Acción que realizo el operador.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 56/103

#### 4.3.6 Glosario.

- **Señal de Alarma:** Mensaje local y remoto, luminoso, acústico o silencioso que avisa a la Central de Alarmas de un incidente o Siniestro o de la posibilidad de que éste ocurra.
- **Sistemas de Monitoreo y Alarma:** Conjunto de elementos físicos y electrónicos que permiten probar periódicamente la condición de un sensor en particular y que genera un aviso cuando las condiciones identificadas salen de los parámetros de control previamente definidos.
- **Sistema de Video, Grabación y Transmisión de Imágenes:** Infraestructura de vigilancia electrónica con capacidad para llevar a cabo monitoreo, alerta, grabación, registro y transmisión de imágenes en forma simultánea de las escenas, hechos, actos o Siniestros ocurridos en las Sucursales y su Periferia.
- **Sociedad de Apoyo:** Aquella empresa constituida conforme al artículo 88 de la Ley de Instituciones de Crédito que tiene por objeto la prestación de servicios de Seguridad y Protección a la Institución.
- **Sucursal:** Las oficinas de la Institución destinadas a la atención de Clientes, en donde se efectúan operaciones y se prestan servicios bancarios con manejo de Efectivo y Valores.
- **DVR:** Video grabadora digital que almacena las imágenes de las cámaras de la sucursal bancaria con hasta 2 meses de antigüedad.
- **Router:** es un dispositivo que permite conectar uno o varios equipos o incluso una red de área local (**LAN**) a **Internet** a través de una **línea telefónica**.
- **Offline:** Sucursal en la que se perdió conexión.
- **Ping:** Al realizar un ping se comprueba el estado de la **conexión** con uno o varios equipos remotos por medio de los paquetes de solicitud de eco y de respuesta de eco.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 57/103

#### 4.4 Procedimiento 4: Procedimiento operativo durante el horario de servicio.

En este procedimiento la actuación de forma eficiente ante un posible asalto durante el horario de servicio es esencial, así como también la correcta coordinación entre los funcionarios de la sucursal y los operadores de la central de alarmas y monitoreo.

##### Objetivo:

Coordinar de forma eficiente la seguridad y protección de las sucursales en su horario de servicio, así como también realizar un control de acceso apegado a las normas de seguridad del banco.

##### 4.4.1 Normas de operación.

- Es obligación del operador de la central de alarmas, estar operando las 24 horas que corresponden a su turno.
- Es obligación del operador nunca abandonar el Centro de Monitoreo hasta que se encuentre alguien para relevarlos.
- El operador tiene como premisa el atender una situación crítica en el menor tiempo posible.
- Es obligación del operador de la CAM llegar de forma puntual para iniciar su turno.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 58/103		
<p><b>Alcance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Materiales y Obra.</li> <li>• Área Comercial.</li> <li>• Operaciones.</li> <li>• Auditoria.</li> </ul> <p><b>Referencia:</b></p> <p>Este procedimiento esta basado en lo establecido en el Manual de Seguridad y Protección de sucursales de Banco Multiva.</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó: Lic.</b> Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 59/103

#### 4.4.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
OPERADOR DE LA CAM.	1. Recibe de forma correcta el turno anterior, haciéndose responsable de tomar nota de toda la información sobresaliente y necesaria que le puedan proporcionar los operadores del turno anterior.
OPERADOR DE LA CAM.	2. Revisa el correcto funcionamiento del sistema.
OPERADOR DE LA CAM.	3. Supervisa la correcta apertura de todas las sucursales, y la asistencia puntual de cada uno de los oficiales asignados a las diversas ubicaciones.
OPERADOR DE LA CAM.	4 Realiza de forma diaria las pruebas de funcionalidad de los sistemas de alarma de todas las ubicaciones de la institución.
OPERADOR DE LA CAM.	5. Verifica los correos de los accesos autorizados por el Subdirector de Seguridad, para los ingresos a diversas sucursales o ubicaciones de la institución.
OPERADOR DE LA CAM.	6. Monitorea constantemente vía cámaras las diversas ubicaciones de grupo financiero, durante todo el horario de servicio de las sucursales.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 60/103

#### 4.4.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
OPERADOR DE LA CAM	7. Se comunica con el Gerente de la sucursal para hacerle notar el error que se esta cometiendo en sucursal, si observa durante el monitoreo de sucursales alguna anomalía como: Clientes con uso de gorra, lentes, celular, proveedores trabajando sin previa autorización o personal de la sucursal llevando a cabo procedimientos erróneos de recepción y traslado de efectivo.
OPERADOR DE LA CAM.	8. Informa al Coordinador Operativo de las situaciones detectadas en el turno.
OPERADOR DE LA CAM.	9. Sigue el procedimiento de asalto en sucursal mencionado en este manual, en caso de que llegue una señal de alarma.
OPERADOR DE LA CAM.	10. Sigue el procedimiento de Control de Accesos Sucursales, mencionado en el presente manual, en caso de accesos de proveedores o terceros a sucursales.
OPERADOR DE LA CAM.	11. Revisa que todas las sucursales hayan realizado el cierre de forma correcta y anotar el horario del mismo en la bitácora correspondiente.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
	Fecha: Junio 2009	Página 61/103		
<p><b>Actividad crítica:</b></p> <p>Llevar a cabo un correcto procedimiento de control de accesos en la sucursal durante el horario de servicio.</p> <p><b>Medición:</b></p> <p>Tiempo de respuesta de la CAM ante las operaciones diarias de las sucursales.</p> <p><b>Unidad a medir:</b></p> <p>Eficiencia en atención a sucursales.</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 62/103

**4.4.3 Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE EL HORARIO DE SERVICIO

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
1	Recibe de forma correcta el turno anterior, haciéndose responsable de tomar nota de toda la información sobresaliente y necesaria que le puedan proporcionar los operadores del turno anterior.	Operador de la CAM.	Al realizar la recepción del turno anterior, deben de tomar nota de toda la información relevante del turno anterior.	Al realizar cambio de turno.	En la CAM.	
2	Revisa el correcto funcionamiento del sistema.	Operador de la CAM.	Vía Sistema de alarmas.	Al realizar un cambio de turno.	En la CAM.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 63/103

**4.4.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE EL HORARIO DE SERVICIO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>¿QUÉ SE HACE?</b>	<b>¿QUIÉN LO HACE?</b>	<b>¿CÓMO SE HACE?</b>	<b>¿CUÁNDO SE HACE?</b>	<b>¿DÓNDE SE HACE?</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
3	Supervisa la correcta apertura de todas las sucursales, y la asistencia puntual de cada uno de los oficiales asignados a las diversas ubicaciones.	Operador de la CAM.	Vía sistema de alarmas.	Al iniciar el horario de apertura de sucursales.	En la CAM.	
4	Realiza de forma diaria las pruebas de funcionalidad de los sistemas de alarma de todas las ubicaciones de la institución.	Operador de a CAM.	Vía telefónica.	Después de verificar la funcionalidad del sistema de alarmas.	En la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 64/103

**4.4.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE EL HORARIO DE SERVICIO**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
5	Verifica los correos de los accesos autorizados por el Subdirector de Seguridad, para los ingresos a diversas sucursales o ubicaciones de la institución.	Operador de la CAM.	Verificando los accesos vía correo electrónico.	Al realizar cambio de turno.	En la CAM.	
6	Monitorea constantemente vía cámaras las diversas ubicaciones de grupo financiero, durante todo el horario de servicio de las sucursales.	Operador de la CAM.	Vía sistema de alarma.	Durante todo el horario de servicio.	En la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 65/103

**4.4.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE EL HORARIO DE SERVICIO**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
7	Se comunica con el Gerente de la sucursal para hacerle notar el error que se comete, si observa durante el monitoreo de sucursales alguna anomalía como: Clientes con uso de gorra, lentes, celular, proveedores trabajando sin previa autorización.	Operador de la CAM.	Vía cámaras y vía telefónica.	Cuando se detecta alguna conducta ilícita.	Desde la CAM.	
8	Informa al Coordinador Operativo de las situaciones detectadas en el turno.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Cuando se detecta alguna conducta ilícita.	En la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 66/103

**4.4.3 Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE EL HORARIO DE SERVICIO

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
9	Sigue el procedimiento de asalto en sucursal mencionado en este manual, en caso de que llegue una señal de alarma.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	En caso de recibir una alerta de asalto en sucursal.	CAM.	
10	. Sigue el procedimiento de Control de Accesos Sucursales, mencionado en el presente manual, en caso de accesos de proveedores o terceros a sucursales.	Operador de la CAM.	Esperando la autorización del Subdirector de Seguridad.	Cuando se solicita un acceso autorizado a alguna ubicación.	CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 67/103

**4.4.3 Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE EL HORARIO DE SERVICIO

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
11	Revisa que todas las sucursales hayan realizado el cierre de forma correcta y anotar el horario del mismo en la bitácora correspondiente.	Operador de la CAM.	Vía sistema de alarmas.	Al cierre de las sucursales.	CAM.	

**Elaboró:**  
Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**  
Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**  
Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**  
Junio 2009.

**No. Revisión:**  
0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

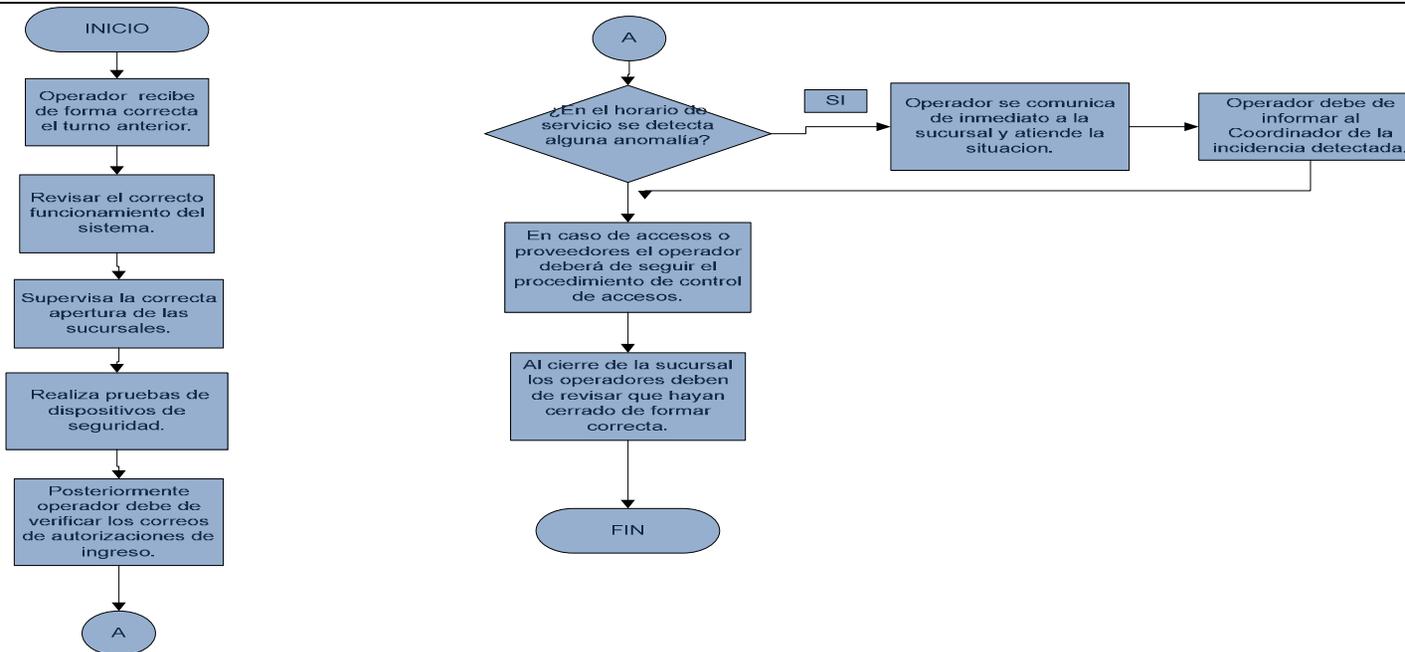
Fecha: Junio 2009

Página 68/103

**4.4.4 Diagramación de los procedimientos.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DURANTE EL HORARIO DE SERVICIO.**

**UNIDAD INTERNA**



**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

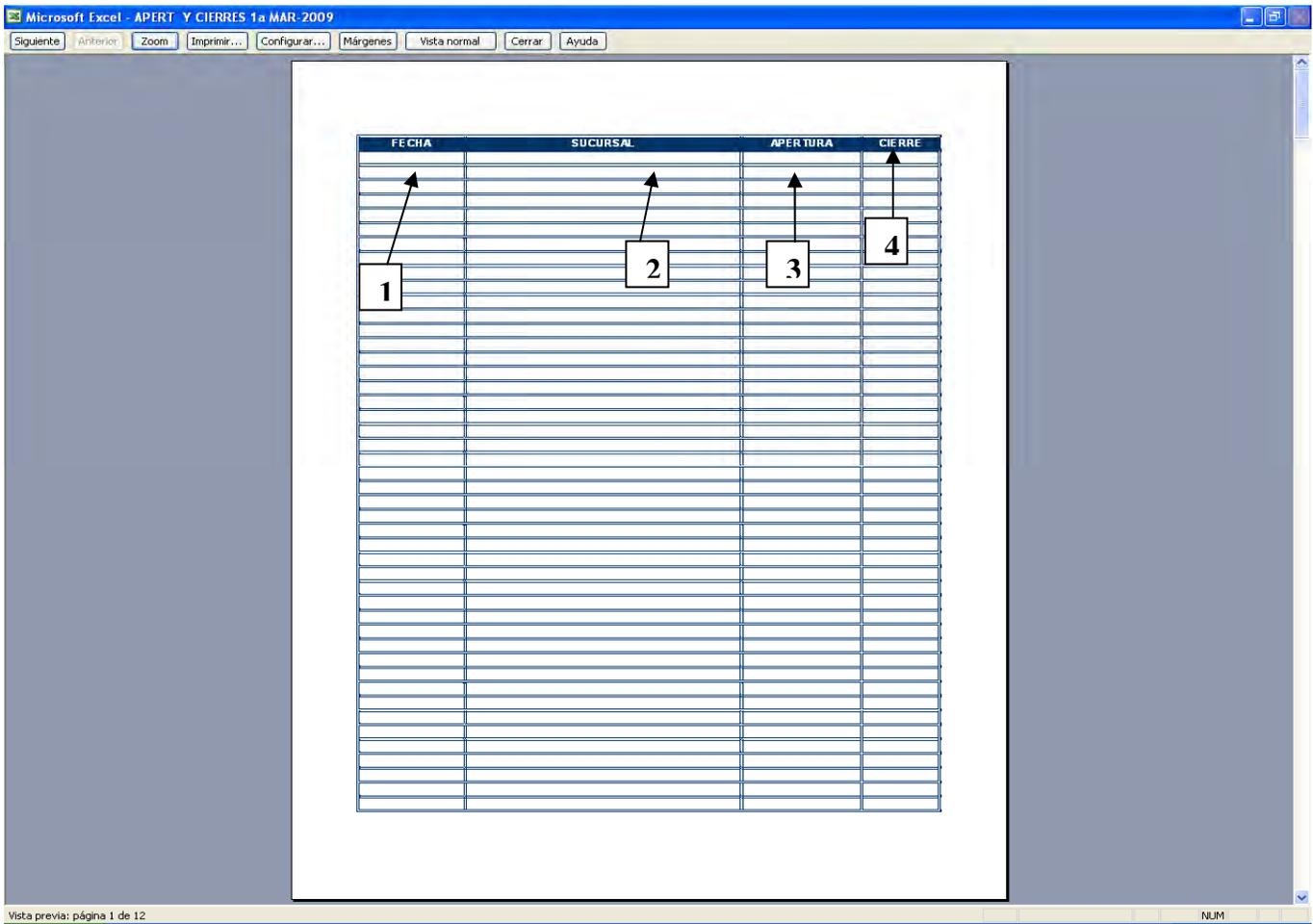
**No. Revisión:**

0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 69/103

**4.4.5 Anexos (Formas).**

**ANEXO 6 BITACORA DE APERTURA Y CIERRE DE SUCURSALES.**



<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 70/103

#### 4.4.5. Anexos (Formas).

#### Instrucciones de llenado.

#### ANEXO 6 BITACORA DE APERTURA Y CIERRE DE SUCURSALES.

1. FECHA.	Fecha en la que se registra la apertura y cierre de la sucursal. Ejemplo (14-Marzo-09).
2. SUCURSAL.	Sucursal de la que se registra la apertura y cierre.
3. APERTURA.	Hora en la que apertura la sucursal. Ejemplo (12:05 a.m.)
4. CIERRE.	Hora en la que realiza su cierre la sucursal. Ejemplo (07:08 p.m.)

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> 9 Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	--------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 71/103		
<p><b>4.5.6 Glosario.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Central de Alarmas y Monitoreo:</b> Instalación remota a la cual llegan todas las señales de Monitoreo y Alarma, así como de transmisión de imágenes que se generan en cada una de las Sucursales de la Institución.</li> <li>• <b>Señal de Alarma:</b> Mensaje local y remoto, luminoso, acústico o silencioso que avisa a la Central de Alarmas de un incidente o Siniestro o de la posibilidad de que éste ocurra.</li> <li>• <b>Sistemas de Monitoreo y Alarma:</b> Conjunto de elementos físicos y electrónicos que permiten probar periódicamente la condición de un sensor en particular y que genera un aviso cuando las condiciones identificadas salen de los parámetros de control previamente definidos.</li> <li>• <b>Sistema de Video, Grabación y Transmisión de Imágenes:</b> Infraestructura de vigilancia electrónica con capacidad para llevar a cabo monitoreo, alerta, grabación, registro y transmisión de imágenes en forma simultánea de las escenas, hechos, actos o Siniestros ocurridos en las Sucursales y su Periferia.</li> <li>• <b>Sociedad de Apoyo:</b> Aquella empresa constituida conforme al artículo 88 de la Ley de Instituciones de Crédito que tiene por objeto la prestación de servicios de Seguridad y Protección a la Institución.</li> <li>• <b>Sucursal:</b> Las oficinas de la Institución destinadas a la atención de Clientes, en donde se efectúan operaciones y se prestan servicios bancarios con manejo de Efectivo y Valores.</li> <li>• <b>Unidad Interna:</b> Área responsable de la Seguridad y Protección de la Institución y, en particular, de sus Sucursales, que representa a la Institución, en materia de Seguridad y Protección, ante las autoridades competentes.</li> <li>• <b>DVR:</b> Video grabadora digital que almacena las imágenes de las cámaras de la sucursal bancaria con hasta 2 meses de antigüedad.</li> </ul>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 72/103

#### 4.5 Procedimiento 5: Procedimiento operativo de control de accesos.

Para este procedimiento se requiere la actuación de forma eficaz para autorizar o negar un acceso en sucursal durante el horario de operación y la correcta coordinación entre la sucursal y la CAM.

##### Objetivo:

Llevar a cabo los procedimientos de control de accesos en las instalaciones de la institución de forma eficiente y expedita, ya que el factor tiempo es esencial con el fin de evitar que algún riesgo conducta ilícita se materialice.

##### 4.5.1 Normas de operación

- El operador no tiene las facultades para la autorización de un control de accesos
- Solo el Subdirector de Seguridad o el Coordinador operativo pueden autorizar ingresos a las diversas ubicaciones.
- Los ingresos a áreas como: patio público y exterior de la sucursal pueden realizarse en cualquier horario. (Siempre y cuando sea dentro del horario de la sucursal).
- El operador se cerciorara que todos los ingresos realizados a áreas críticas de la sucursal como son: Cajas, Site, Bóveda se realizaran después del cierre de la sucursal, debido al riesgo que implican estas zonas.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 73/103

**Alcance:**

- Área Comercial.
- Operaciones.
- Recursos Materiales y Obras.
- Auditoria.
- Sistemas.

**Referencia:**

Este procedimiento esta basado en el Manual de Procedimientos de Controles de Acceso.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	-----------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 74/103

#### 4.5.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
OPERADOR DE LA CAM.	1. Recibe correo de autorización del subdirector de seguridad.
OPERADOR DE LA CAM.	2. Notifica a responsables de la sucursal del acceso autorizado.
PROVEEDOR O VISITANTE	3. Ingresa Proveedor a sucursal solicitando acceso.
FUNCIONARIO DE SUCURSAL.	4. Se comunica a la CAM, para notificar y validar el ingreso del proveedor ya autorizado.
OPERADOR DE LA CAM.	5. Negara el acceso al proveedor o visitante, si el acceso no esta autorizado.
OPERADOR DE LA CAM.	6. Valida el acceso del proveedor o visitantes, si el acceso esta debidamente autorizado.
OPERADOR DE LA CAM.	7. Debe tener durante toda la operación de las sucursales un cámara de la ubicación abierta

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 75/103		
<p><b>Actividad crítica:</b></p> <p>Llevar a cabo un control de acceso eficiente con el fin de prevenir riesgos y lograr la seguridad y protección de las instalaciones.</p> <p><b>Medición:</b></p> <p>Tiempo de respuesta para un correcto control de acceso.</p> <p><b>Unidad a medir:</b></p> <p>Minutos</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 76/103

**4.5.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CONTROL DE ACCESOS.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
1	Recibe correo de autorización por parte del subdirector de seguridad.	Subdirector de Seguridad	Autoriza un acceso de algún proveedor o visitante a la sucursal.	Cuando un área solicita el acceso.	CAM.	
2	Notifica a responsables de la sucursal del accesos autorizado.	Operador de la CAM.	Vía correo electrónico.	Cuando se autoriza un acceso.	En la Central de Alarmas y Monitoreo.	
3	Ingresa Proveedor a sucursal solicitando acceso.	Proveedor.			Sucursal.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 77/103

**4.5.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CONTROL DE ACCESOS.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
4	Se comunica a la CAM, para notificar y validar el ingreso del proveedor.	Personal de Sucursal.	Vía telefónica.	Cuando un proveedor o visitante intenta ingresar.	En la sucursal.	
5	Negara el acceso al proveedor o visitante, si el acceso no esta autorizado.	Operador de a CAM.	Vía telefónica	Cuando un acceso no esta autorizado.	Central de Alarmas y Monitoreo.	
6	Valida el acceso del proveedor o visitantes, si el acceso esta debidamente autorizado.	Operador de a CAM.	Vía telefónica	Cuando el acceso esta debidamente autorizado.	Central de Alarmas y Monitoreo.	
7	Debe tener durante todo el trabajo una cámara de la ubicación abierta	Operador de a CAM.	Vía sistema de alarmas.	Cuando un proveedor se encuentra trabajando.	Central de Alarmas y Monitoreo.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

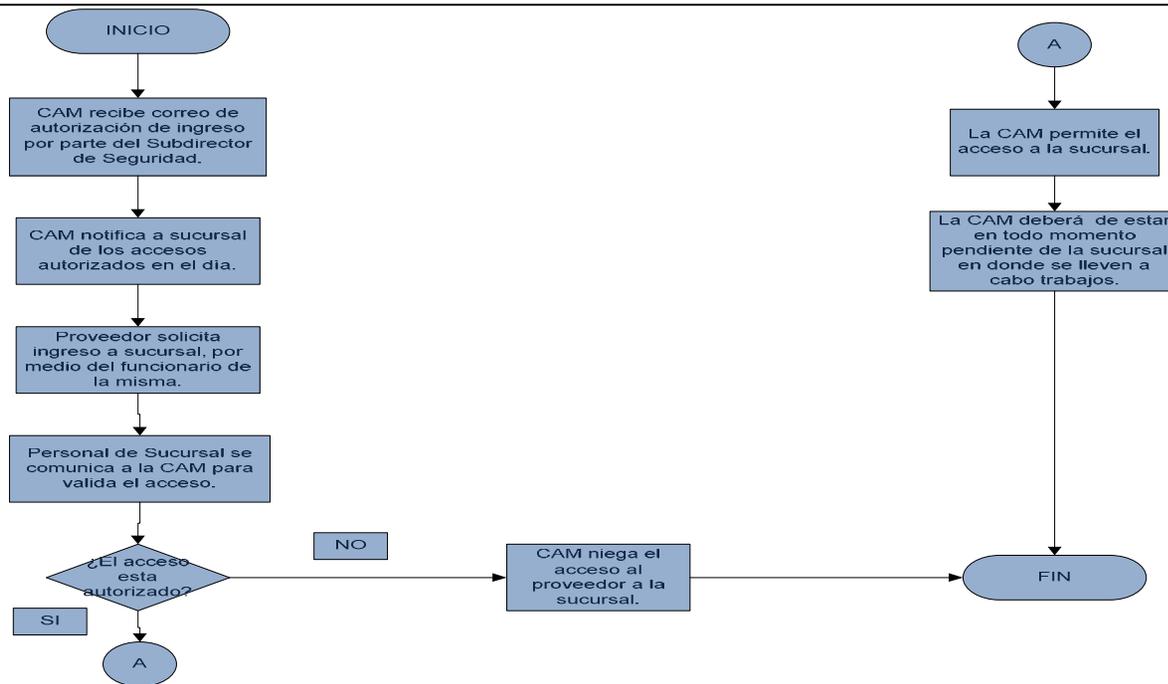
**No. Revisión:**

0

**4.5.4 Diagramación del procedimiento de flujo.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA EL CONTROL DE ACCESOS.**

**UNIDAD INTERNA**



**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 79/103

#### 4.5.5 Glosario.

- **Sistemas de Monitoreo y Alarma:** Conjunto de elementos físicos y electrónicos que permiten probar periódicamente la condición de un sensor en particular y que genera un aviso cuando las condiciones identificadas salen de los parámetros de control previamente definidos.
- **Sociedad de Apoyo:** Aquella empresa constituida conforme al artículo 88 de la Ley de Instituciones de Crédito que tiene por objeto la prestación de servicios de Seguridad y Protección a la Institución.
- **Sucursal:** Las oficinas de la Institución destinadas a la atención de Clientes, en donde se efectúan operaciones y se prestan servicios bancarios con manejo de Efectivo y Valores.
- **Unidad Interna:** Área responsable de la Seguridad y Protección de la Institución y, en particular, de sus Sucursales, que representa a la Institución, en materia de Seguridad y Protección, ante las autoridades competentes.
- **Facultades Específicas de Accesos:** Permisos definidos para que un usuario con ciertos privilegios o con determinado perfil explore información o ejecute ciertas transacciones en un sistema o Aplicación.
- **Patio de Público:** Área de la Sucursal en la que el Público Usuario puede permanecer para la realización de sus operaciones.
- **Prevención de Riesgos:** Medidas destinadas a evitar o reducir los efectos provocados por un Siniestro.
- **Seguridad y Protección:** Conjunto de medidas encaminadas a la Prevención de Riesgos, protección de bienes y personas y minimización de los efectos causados por una Conducta Ilícita o un Siniestro

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 80/103

#### 4.6 Procedimiento 6: Procedimiento Operativo de Amenaza de Bomba.

Para este procedimiento es esencial la actuación eficiente de la central de alarma y monitoreo y la eficaz coordinación con la Secretaría de Seguridad Publica (SSP).

##### Objetivo:

Atender de forma inmediata una situación de amenaza de bomba, que ponga en peligro la continuidad de las operaciones de la sucursal.

##### 4.6.1 Normas de operación

- Es obligación del operador de la central de alarmas, estar operando las 24 horas que corresponden a su turno.
- Es obligación del operadores nunca abandonar el Centro de Monitoreo hasta que se encuentre alguien para relevarlos.
- El operador tiene como premisa el atender una situación crítica en el menor tiempo posible.
- Este procedimiento se llevara a cabo en caso de que Operador de la Central de Alarmas y Monitoreo reciba una llamada de amenaza de bomba en la Central.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
	Fecha: Junio 2009	Página 81/103		
<p><b>Alcance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área Comercial.</li> <li>• Operaciones.</li> <li>• SSP Secretaria de Seguridad Pública.</li> </ul> <p><b>Referencia:</b></p> <p>Este procedimiento está basado en lo establecido en el Artículo 96 de la Ley de Instituciones de Crédito y en la ley de protección civil del Distrito Federal.</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 82/103

#### 4.6.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
OPERADOR DE LA CAM.	1. Recibe llamada amenazante.
OPERADOR DE LA CAM.	2. Mantiene la calma.
OPERADOR DE LA CAM.	3. Trata que el amenazante permanezca en línea el mayor tiempo posible.
OPERADOR DE LA CAM.	4. Debe hablar despacio y debe de repetir el mensaje del agresor.
OPERADOR DE LA CAM.	5. Trata de que el agresor proporcione más información como la localización de la bomba, la hora en que va a explotar o el sistema de detonación.
OPERADOR DE LA CAM.	6. Anotar la siguiente información: Texto exacto de la amenaza telefónica y de todo de lo que se hable con el amenazante, fecha y hora de la llamada, número telefónico o extensión.
OPERADOR DE LA CAM.	7. Registrar toda la llamada en el formulario de amenaza de bomba.(Formato Anexo 7).
OPERADOR DE LA CAM.	8. Se comunica con la SSP con el fin de solicitar apoyo en el inmueble amenazado.
OPERADOR DE LA CAM.	9. Notifica al inmueble amenazado la situación con el fin de que se valore la posibilidad de evacuación.
OPERADOR DE LA CAM.	10. Notifica directamente al Subdirector de Seguridad o en su defecto al Coordinador Operativo de la situación.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 83/103

#### 4.6.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
PERSONAL DE LA BM-UIS.	11. Se traslada para la ubicación amenazada.
OPERADOR DE LA CAM.	12 Se mantiene al pendiente del trabajo de personal de cuerpo antiexplosivos de la <b>SSP</b> , en la ubicación afectada.
OPERADOR DE LA CAM.	13.Mantiene comunicación continua con personal de la <b>BM-UIS</b> en caso de que se encuentre en sitio o con el responsable del inmueble, ya se gerente, subgerente, etc.
OPERADOR DE LA CAM.	14. Solicitara se reanuden las operaciones en la ubicación y el responsable de la ubicación enviara un informe a la <b>BM-UIS</b> , esto cuando la situación y las autoridades lo autoricen e indiquen que el peligro ha pasado.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
	Fecha: Junio 2009	Página 84/103		
<p><b>Actividad crítica:</b></p> <p>La correcta logística entre la CAM y la SSP.</p> <p><b>Medición:</b></p> <p>Tiempo de respuesta de la SSP y la Central de alarmas y monitoreo.</p> <p><b>Unidad a medir:</b></p> <p>Minutos</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 85/103

**4.6.3 Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO OPERATIVO EN CASO DE RECIBIR UN LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
1	Recibe llamada amenazante.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Cuando un agresor informa al operador que se encuentra un artefacto explosivo dentro de las instalaciones de la institución.	En la CAM.	
2	Mantiene la calma.	Operador de la CAM.	Respirando profundo durante la llamada.	Cuando recibe una llamada de amenaza de bomba.	En la Central de Alarmas y Monitoreo.	
3	Trata que el amenazante permanezca en línea el mayor tiempo posible.	Operador de la CAM.	Tratando de hablar despacio haciéndole preguntas al agresor.	Cuando se recibe una llamada de amenaza de bomba.	En la CAM.	
4	Debe hablar despacio y debe de repetir el mensaje del agresor.	Operador de la CAM.	Manteniendo la calma.	Cuando se recibe una llamada de amenaza de bomba.	En la CAM.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 86/103

**4.6.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO EN CASO DE RECIBIR UN LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
5	Trata de que el agresor proporcione más información como la localización de la bomba, la hora en que va a explotar o el sistema de detonación.	OPERADOR DE LA CAM.	Realizando una serie de preguntas que le proporcionen mas información.	Cuando se recibe una llamada de amenaza de bomba.	En la CAM.	
6	Anotar la siguiente información: Texto exacto de la amenaza telefónica y de todo de lo que se hable con el amenazante, fecha y hora de la llamada, número telefónico o extensión.	Operador de a CAM.	Anotando la información durante la llamada o inmediatamente después de recibirla.	Cuando se recibe una llamada de amenaza de bomba.	En la CAM.	Formato Anexo 7. (Formato de Amenaza de Bomba).

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 87/103

**4.6.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO EN CASO DE RECIBIR UN LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
7	Registrar toda la llamada en el formulario de amenaza de bomba.	Operador de la CAM.	De forma escrita.	Después de recibir una llamada de amenaza de bomba.	En la Central de Alarmas y Monitoreo.	<b>Formato anexo 06 Amenaza de Bomba.</b>
8	Se comunica con la SSP con el fin de solicitar apoyo en el inmueble amenazado.	Operador de la CAM.	Vía Telefónica.	Después de recibir una llamada de amenaza de bomba.	Desde la CAM.	
9	Notifica directamente al Subdirector de Seguridad o en su defecto al Coordinador Operativo de la situación.	Operador de la CAM.	Vía Telefónica.	Inmediatamente después de recibir una llamada de amenaza de bomba.	Desde la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 88/103

**4.6.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO EN CASO DE RECIBIR UN LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA.**

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
10	Notifica directamente al Subdirector de Seguridad o en su defecto al Coordinador Operativo de la situación.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Después de notificarle a SSP de la situación.	Desde la CAM.	
11	Se traslada para la ubicación amenazada.	Personal de la BM-UIS.		Después de recibir la llamada amenazante.	Desde la CAM.	
12	Se mantiene al pendiente del trabajo de personal de cuerpo antiexplosivos de la <b>SSP</b> , en la ubicación afectada.	Operador de la CAM.	Vía telefónica y vía cámaras.	Inmediatamente después del arribo de los cuerpos de emergencia a la ubicación.	Desde la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 89/103

**4.6.3 Análisis de la Información.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO EN CASO DE RECIBIR UN LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA.**

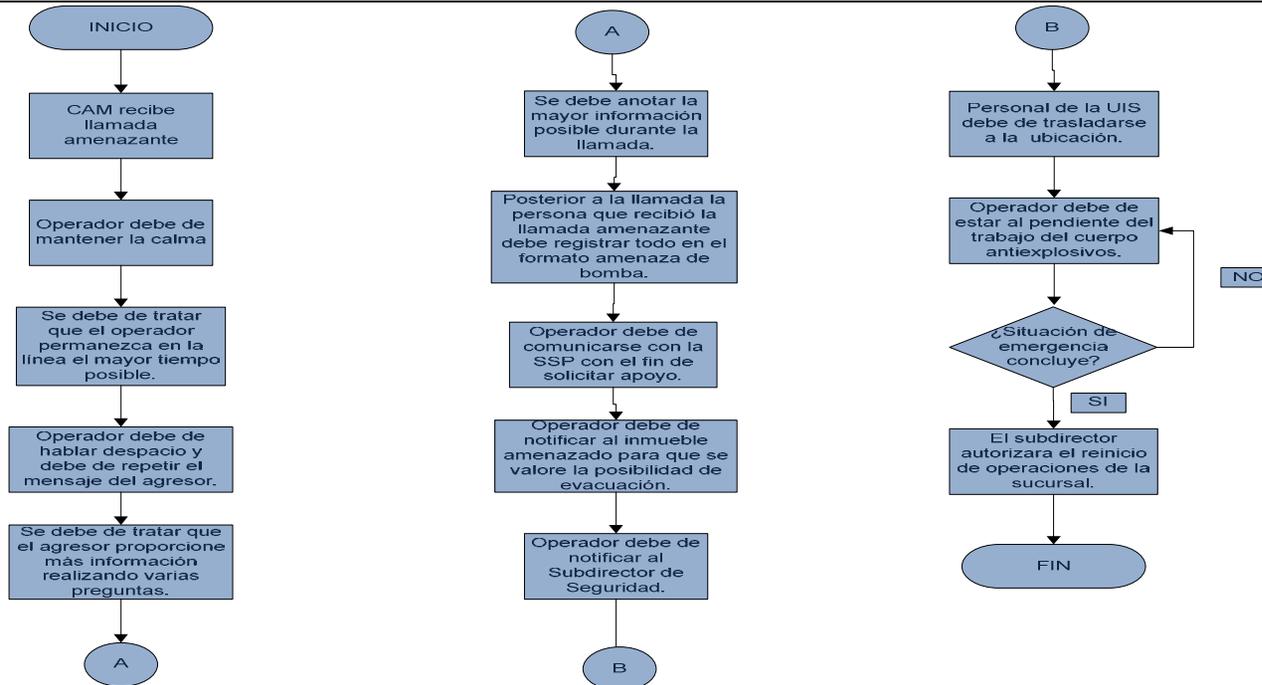
ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
13	Mantiene comunicación continua con personal de la <b>BM-UIS</b> en caso de que se encuentre en sitio o con el responsable del inmueble, ya se gerente, subgerente, etc.	Operador de la CAM.	Vía telefónica.	Durante los trabajos de los cuerpos de emergencia.	Desde la CAM.	
14	Solicita se reanuden las operaciones en la ubicación y el responsable de la ubicación enviara un informe a la <b>BM-UIS</b> , esto cuando la situación y las autoridades lo autoricen e indiquen que el peligro ha pasado.	Responsable de la Ubicación.	Vía valija.	Posterior a el reinicio de operaciones de la sucursal.	Desde la Sucursal afectada.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

**4.6.4 Diagramación del procedimiento.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA ATENDER DE AMENAZA DE BOMBA.**

**UNIDAD INTERNA**



**Elaboró:**  
Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**  
Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**  
Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**  
Junio 2009.

**No. Revisión:**  
0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 91/103

#### 4.6.5 Anexos (Formas).

### ANEXO 7. CUESTIONARIO POR AMENAZA DE BOMBA

**1**  
NOMBRE DE QUIEN RECIBE LA LLAMADA \_\_\_\_\_  
**2** **4**  
OFICINA /103 SUCURSAL \_\_\_\_\_  
HORA DE LA LLAMADA \_\_\_\_\_ **3** FECHA \_\_\_\_\_  
TELÉFONO IDENTIFICADO \_\_\_\_\_ **5** LOCAL ( ) CELULAR ( )  
**6**  
SEXO DE LA PERSONA QUE LLAMÓ \_\_\_\_\_ ACENTO COSTEÑO ( )  
**7**  
NORTEÑO ( ) EXTRANJERO ( ) OTRO \_\_\_\_\_  
**8**  
RUIDOS QUE ESCUCHÓ A TRAVÉS DEL TELÉFONO:  
TRENES ( ) AVIONES ( ) TRÁFICO ( ) CAMPAÑAS ( )  
**9**  
SIRENAS ( ) SILBATOS ( ) OTROS ESPECIFIQUE \_\_\_\_\_  
DESCRIBA EXACTAMENTE EL MENSAJE \_\_\_\_\_

**10**  
**Preguntas que habrá que hacer durante la llamada:**

¿A QUÉ HORA ESTALLARÁ EL ARTEFACTO? \_\_\_\_\_  
¿QUÉ DÍA? \_\_\_\_\_ ¿DÓNDE SE ENCUENTRA LOCALIZADO? \_\_\_\_\_  
¿QUÉ TIPO DE ENVOLTURA TIENE? \_\_\_\_\_

**Nota:** Si el amenazante cuelga al momento que se le hacen estas 4 preguntas arriba señaladas, hay casi un 90% de certeza que se trató de una falsa alarma, sin embargo hay que llevar a cabo los procedimientos establecidos en este Manual Interno de Seguridad y Protección en Sucursales, para este tipo de situaciones.

**(TRATE DE MANTENER EL MAYOR TIEMPO POSIBLE EN LA LÍNEA AL AMENAZANTE)**

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
---	---	--------------------------------

	Fecha: Junio 2009	Página 92/103
--	-------------------	---------------

#### 4.6.5 Anexos (Formas).

#### ANEXO 6 CUESTIONARIO POR AMENAZA DE BOMBA.

1. NOMBRE DE QUIEN RECIBE LA LLAMADA.	Persona que recibió la llamada de amenazante.
2. OFICINA O SUCURSAL.	Ubicación afectada o amenazada por el agresor.
3. HORA DE LA LLAMADA.	Hora exacta en la que se recibió la llamada amenazante. Ejemplo (12:05 p.m.).
4. FECHA.	Día en que se recibió la llamada. Ejemplo (01-Febrero-09).
5. TELEFONO IDENTIFICADO.	Se anota el número en caso de registrarse de donde proviene la llamada amenazante.
6. SEXO DE LA PERSONA QUE LLAMO.	Se registra el sexo identificado del agresor durante la llamada.
7. ACENTO.	Acento del agresor. Ejemplo. (Acento extranjero, costeño).
8. RUIDOS.	Se registra el tipo de ruido o ambientación que se detecto durante la llamada. Ejemplo. ( Pájaros, Televisión etc.)
9. DESCRIBA EL MENSAJE.	En este apartado se debe de registrar el mensaje de amenaza.
10. PREGUNTAS.	En este apartado se encuentran las preguntas que se deben de realizar durante la llamada de amenaza de bomba.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 93/103

### 3.3.7.7. Glosario.

- **Señal de Alarma:** Mensaje local y remoto, luminoso, acústico o silencioso que avisa a la Central de Alarmas de un incidente o Siniestro o de la posibilidad de que éste ocurra.
- **Sociedad de Apoyo:** Aquella empresa constituida conforme al artículo 88 de la Ley de Instituciones de Crédito que tiene por objeto la prestación de servicios de Seguridad y Protección a la Institución.
- **Sucursal:** Las oficinas de la Institución destinadas a la atención de Clientes, en donde se efectúan operaciones y se prestan servicios bancarios con manejo de Efectivo y Valores.
- **Unidad Interna:** Área responsable de la Seguridad y Protección de la Institución y, en particular, de sus Sucursales, que representa a la Institución, en materia de Seguridad y Protección, ante las autoridades competentes
- **Facultades Específicas de Accesos:** Permisos definidos para que un usuario con ciertos privilegios o con determinado perfil explore información o ejecute ciertas transacciones en un sistema o Aplicación.
- **Prevención de Riesgos:** Medidas destinadas a evitar o reducir los efectos provocados por un Siniestro.
- **Público Usuario:** Aquellas personas que contratan o utilizan los servicios prestados por la Institución y que encontrándose en el interior o Periferia de una Sucursal, se vean o puedan verse afectadas por un Siniestro o la comisión de una Conducta Ilícita.
- **Seguridad y Protección:** Conjunto de medidas encaminadas a la Prevención de Riesgos, protección de bienes y personas y minimización de los efectos causados por una Conducta Ilícita o un Siniestro

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 94/103

#### **4.7 Procedimiento 7.: Procedimiento operativo de visita de personal de la BM-UIS a sucursal.**

Para este procedimiento es necesario que personal de la BM-UIS que acuda a sucursal realice una inspección profunda, con el fin de detectar a tiempo de problemas o riesgos que puedan presentarse en sucursal.

##### **Objetivo:**

Llevar a cabo una correcta prevención de riesgos en sucursal, así como una efectiva detección de fallas en dispositivos o riesgos que se presenten en sucursales.

##### **4.7.1 Normas de operación.**

- Personal de la BM-UIS deberá de identificarse plenamente con los funcionarios del banco, con el fin de facilitar su acceso a sucursal.
- Es responsabilidad del personal de la BM-UIS la de realizar las pruebas y revisiones necesarias, afín de detectar cualquier anomalía que pudiera presentarse en la ubicación.
- Cualquier incidencia detectada por el personal de la BM-UIS deberá de ser atendido a la brevedad posible.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 95/103		
<p><b>Alcance:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Área Comercial.</li> <li>• Operaciones.</li> <li>• Proveedor de Sistemas de Alarma.</li> </ul> <p><b>Referencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este procedimiento esta basado en lo establecido en el Manual de Seguridad y Protección de Sucursales.</li> </ul>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
	Fecha: Junio 2009	Página 96/103

#### 4.7.2 Descripción narrativa.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
PERSONAL DE LA BM-UIS.	1. Ingresa a sucursal y se identifica con Gerente o Subgerente.
PERSONAL DE LA BM-UIS.	2. Comienza la inspección por el exterior de la sucursal, verificando la correcta ubicación de cámaras en el exterior y cajeros automáticos además de identificar la correcta ubicación de la señalización disuasiva.
PERSONAL DE LA BM-UIS.	3. Verifica en el patio publico de la sucursal la ubicación de los extintores así como su correcta presión y fecha de recarga. Además se cerciora que todas las cámaras de esta área, estén ubicadas de forma correcta.
PERSONAL DE LA BM-UIS.	4. Realiza pruebas de los dispositivos de seguridad ubicados en patio público.
PERSONAL DE LA BM-UIS.	5. Se dirige al área de cajas y Bóveda y verifica de la misma manera los extintores, pruebas de dispositivos y la ubicación de la señalización disuasiva.
PERSONAL DE LA BM-UIS.	6. Plasma en el formato de visita a sucursal.,t odas las pruebas y las visitas
PERSONAL DE LA BM-UIS.	7. Reporta directamente al proveedor, en caso de detectar alguna anomalía, en cuanto a sistemas de alarma
PERSONAL DE LA BM-UIS.	8. Reporta con el proveedor de extintores de la institución, si algún extintor no tiene recarga o esta dañado,.
PERSONAL DE LA BM-UIS.	9. Levanta un reporte con el área de productos si hace falta señalización disuasiva, o esta mal ubicada.

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 97/103		
<p><b>Actividad crítica:</b></p> <p>Realizar una correcta identificación de un problema que implique un riesgo en sucursal.</p> <p><b>Medición:</b></p> <p>Atención de Reportes.</p> <p><b>Unidad a medir:</b></p> <p>Días.</p>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>BM-UIS</b>
Fecha: Junio 2009		Página 98/103

**3.3.7.4. Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE VISITA DE PERSONAL DE LA BM-UIS A SUCURSAL.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
1	Ingresa a sucursal y se identifica con Gerente o Subgerente.	Personal de la BM-UIS.	Se presenta con Gerente o Subgerente.	Cuando personal de la BM-UIS acude a realizar una inspección.	En sucursal inspeccionada.	
2	Comienza la inspección por el exterior de la sucursal, verificando la correcta ubicación de cámaras en el exterior y cajeros automáticos además de identificar la correcta ubicación de la señalización disuasiva.	Personal de la BM-UIS.	Observando.	Cuando personal de la BM-UIS acude a realizar una inspección.	En sucursal inspeccionada.	

<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO

**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 99/103

**3.3.7.4. Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE VISITA DE PERSONAL DE LA BM-UIS A SUCURSAL.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
3	Verifica en el patio publico de la sucursal la ubicación de los extintores así como su correcta presión y fecha de recarga. Además se cerciora que todas las cámaras de esta área, estén ubicadas de forma correcta.	Personal de la BM-UIS.	Observando.	Cuando personal de la BM-UIS acude a realizar una inspección.	En sucursal inspeccionada.	
4	Realiza pruebas de los dispositivos de seguridad ubicados en patio público.	Personal de la BM-UIS.	Activando todos los dispositivos de seguridad, con los que cuenta la sucursal.	Cuando personal de la BM-UIS acude a realizar una inspección.	En sucursal inspeccionada.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

0



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 100/103

3.3.7.4. Análisis de la Información.

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE VISITA DE PERSONAL DE LA BM-UIS A SUCURSAL.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
5	Se dirige al área de cajas y Bóveda y verifica de la misma manera los extintores, pruebas de dispositivos y la ubicación de la señalización disuasiva.	Personal de la BM-UIS.	Observando.	Cuando personal de la BM-UIS acude a realizar una inspección.	En sucursal inspeccionada.	
6	Plasma en el formato de visita a sucursal, todas las pruebas y las visitas	Personal de la BM-UIS.	De forma escrita.	Cuando personal de la BM-UIS acude a realizar una inspección.	En sucursal inspeccionada.	
7	Reporta directamente al proveedor, en caso de detectar alguna anomalía, en cuanto a sistemas de alarma	Personal de la BM-UIS.	Por medio de un correo electrónico.	Cuando se detectan anomalías en el sistema de alarmas.		

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**



**BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)**  
**UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)**

CÓDIGO  
**BM-UIS**

Fecha: Junio 2009

Página 101/103

**3.3.7.4. Análisis de la Información.**

PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE VISITA DE PERSONAL DE LA BM-UIS A SUCURSAL.

ACTIVIDAD	¿QUÉ SE HACE?	¿QUIÉN LO HACE?	¿CÓMO SE HACE?	¿CUÁNDO SE HACE?	¿DÓNDE SE HACE?	OBSERVACIONES
8	Reporta con el proveedor de extintores de la institución, si algún extintor no tiene recarga o esta dañado.	Personal de la BM-UIS.	Vía correo electrónico.	Cuando se detecta algún extintor dañado.		
9	Levanta un reporte con el área de productos si hace falta señalización disuasiva, o esta mal ubicada	Personal de la BM-UIS.	Vía correo electrónico.	Cuando hace falta señalización disuasiva en sucursal.	Desde la CAM.	

**Elaboró:**

Ernesto Frias Lucio.

**Revisó:**

Mtra. Gabriela Montero Montiel

**Aprobó:**

Lic. Omar Pérez Aguilar

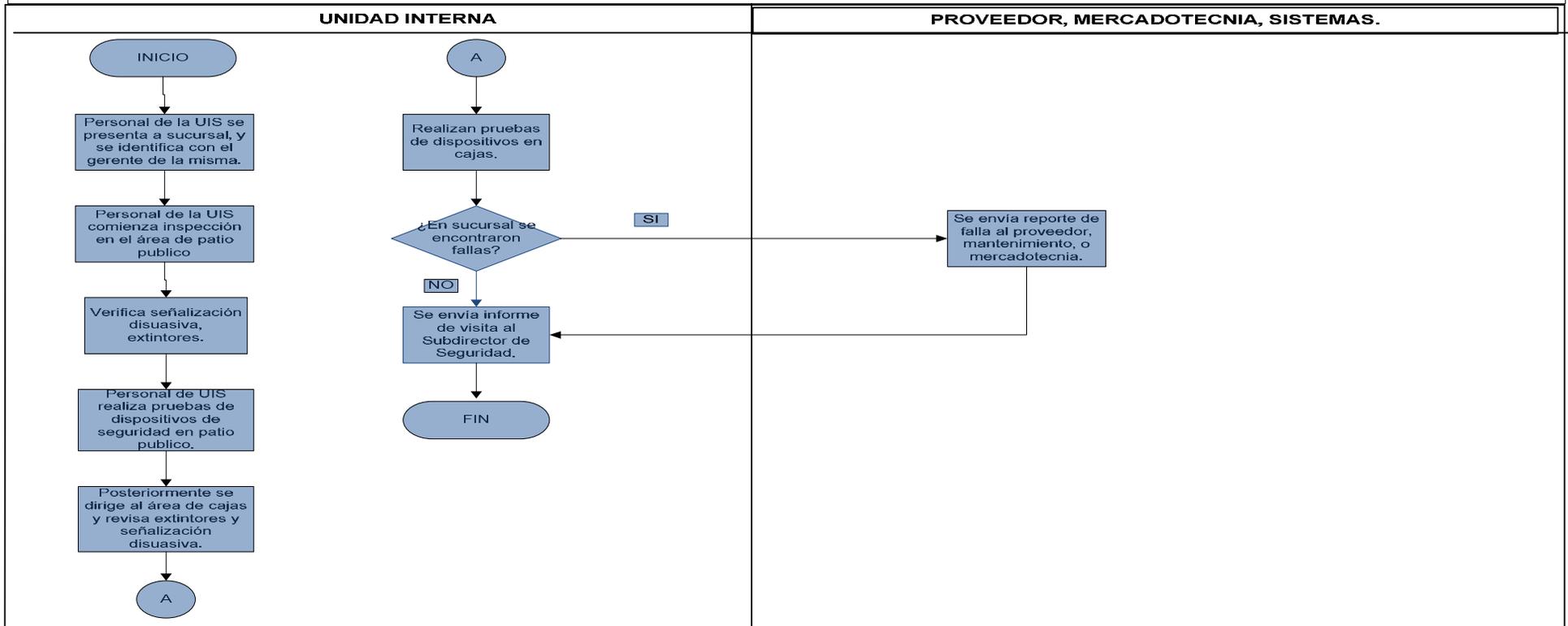
**Fecha:**

Junio 2009.

**No. Revisión:**

**4.7.4 Diagramación del procedimiento.**

**PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE VISITA A SUCURSAL.**



<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha:</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0
---	--	---	------------------------------	---------------------------

	<b>BANCO MULTIVA S.A DE C.V (B.M)</b> <b>UNIDAD INTERNA DE SEGURIDAD (UIS)</b>	CÓDIGO <b>BM-UIS</b>		
Fecha: Junio 2009		Página 103/103		
<p><b>3.3.7.7. Glosario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Central de Alarmas y Monitoreo:</b> Instalación remota a la cual llegan todas las señales de Monitoreo y Alarma, así como de transmisión de imágenes que se generan en cada una de las Sucursales de la Institución.</li> <li>• <b>Dispositivo de Aviso de Asalto:</b> Instrumento que accionado en forma manual transmite una señal al Panel de Alarma, que indica que se está realizando o se ha realizado una Conducta Ilícita, una Situación Crítica o un Siniestro.</li> <li>• <b>Público Usuario:</b> Aquellas personas que contratan o utilizan los servicios prestados por la Institución y que encontrándose en el interior o Periferia de una Sucursal, se vean o puedan verse afectadas por un Siniestro o la comisión de una Conducta Ilícita.</li> <li>• <b>Señal de Alarma:</b> Mensaje local y remoto, luminoso, acústico o silencioso que avisa a la Central de Alarmas de un incidente o Siniestro o de la posibilidad de que éste ocurra.</li> <li>• <b>Siniestro:</b> Daños o pérdidas que sufre la Institución, en particular en su patrimonio, sus Sucursales, su personal, o el Público Usuario por actos del hombre o hechos de la naturaleza que afecten el buen funcionamiento de las medidas de seguridad.</li> <li>• <b>Sistemas de Monitoreo y Alarma:</b> Conjunto de elementos físicos y electrónicos que permiten probar periódicamente la condición de un sensor en particular y que genera un aviso cuando las condiciones identificadas salen de los parámetros de control previamente definidos.</li> <li>• <b>Medidas Básicas de Seguridad:</b> Son de carácter obligatorio para la Institución, en base a las Reglas Generales emitidas por la SHCP</li> </ul>				
<b>Elaboró:</b> Ernesto Frias Lucio.	<b>Revisó:</b> Mtra. Gabriela Montero Montiel	<b>Aprobó:</b> Lic. Omar Pérez Aguilar	<b>Fecha</b> Junio 2009.	<b>No. Revisión:</b> 0

## **Mesografía.**

1. Adalberto Chiavenato, **Introducción a la Teoría General de la Administración**, México, Mc Graw Hill 7ª. Ed. 2006.p 10
2. Apuntes FCA SUA en Internet:  
<http://fcaenlinea.unam.mx/interior/apuntes.php>
3. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín, **Manuales Administrativos**. México, FCA-UNAM, Ed. 22 pp.
4. Grupo Financiero Multiva en Internet: <http://www.bancomultiva.com.mx>
5. **Ley de instituciones de Crédito** Última reforma aplicada 23/05/2000. México.
6. Sánchez Gómez, Manuel, **Manual de Seguridad en Entidades Bancarias**. México: T. Estudios Técnicos Junio 1998. Núm. 189.
7. Subdirección de Seguridad, **Manual tipo de Seguridad Banco Multiva**. 2007. Núm. 78.